

ASIAKASPALVELUN LAATU KEURUUN TUKIPALVELUISSA

Case: Ruoka- ja siivouspalvelut

Mirja Pummila
Sari Rossi

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) PUMMILA, Mirja ROSSI, Sari	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 03.04.2013
	Sivumäärä 110	Julkaisun kieli -
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi ASIAKASPALVELUN LAATU KEURUUN TUKIPALVELUISSA Case: Ruoka- ja siivouspalvelut		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PAUKKU, Päivi		
Toimeksiantaja(t) Keuruun kaupungin Tukipalvelut		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Koulu- ja siivouksen laatu ovat esillä yleisessä keskustelussa, ja aihe on ajankohtainen. Opinnäytetyössä on yhdistetty ruoka- ja toimitilapalvelut. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Keuruun Tukipalvelut, johon kuuluvat ruoka- ja siivouspalvelut. Opinnäytetyössä selvitettiin tämän hetkisen ruoka- ja siivouspalvelujen asiakaspalvelun laatu sekä kehitettiin työkalu asiakastytyväisyyden mittaamiseen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin asiakaskyselyllä. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselyä ja työkaluna Kysely Welho -ohjelmaa. Tutkimus toteutettiin kahdessa vaiheessa syyskuussa ja marraskuussa 2012. Kysely lähetettiin 1 145 henkilölle. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi yhteensä 215. Vastausprosentti oli 24,6 %. Toinen kysely toteutettiin 270 yläasteen oppilaalle ja heistä vastasi 229. Vastausprosentti oli 84,8 %.</p> <p>Tulosten perusteella Keuruun Tukipalvelujen asiakaspalvelun laatu koettiin pääasiassa hyväksi. Kehityskohteiksi ruokapalveluissa nousivat vakioidut ruokaohjeet ja ruoanvalmistusmenetelmät. Kehitettävää löytyi mm. ruokailuympäristön viihtyisyydestä, jota voitaisiin parantaa pienillä ja helposti toteutettavilla muutoksilla.</p> <p>Kyselytutkimus on yksi asiakaspalvelun laadun mittari. On tärkeää pitää kiinni saavutetusta laadusta, mutta jatkuvaa laadunseurainta ja kehittämistä ei saa unohtaa. Tulevaisuudessa asiakastytyväisyyskysely on syytä tehdä säännöllisesti.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakaspalvelun laatu, asiakastytyväisyys, ruoka- ja puhtauspalvelut		
Muut tiedot		



Author(s) PUMMILA, Mirja ROSSI, Sari	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 3.4.2013
	Pages 110	Language Finnish
		Permission for web publication(X)
Title THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT THE SUPPORTIVE SERVICES OF THE CITY OF KEURUU Case: Food and facility services		
Degree Programme Degree Programme in Facility Management		
Tutor(s) PAUKKU, Päivi		
Assigned by The Supportive Services of The City of Keuruu		
Abstract <p>The quality of school food and cleaning services are under public discussion, which is why the topic is current. The thesis was assigned by The Supportive Services of The City of Keuruu, which runs both food and facility services for the municipality. Both of these services are included in this thesis. The thesis explored the quality of customer service in these areas, and provided a tool to measure customer satisfaction.</p> <p>The research was conducted using a customer questionnaire. The material for the study was collected with a questionnaire and the "Kysely Welho" programme. The inquiry was conducted in two parts: one in September and the other in November 2012. The first questionnaire was sent to 1 145 individuals. It was answered by 215 individuals with the response rate being 24.6 %. The other questionnaire was answered by 270 primary school pupils of the seventh, eighth, and ninth- grade. 229 of them answered, with a response rate of 84.8 %.</p> <p>According to the results, the quality of school dining and cleaning services was generally regarded as good. The established and reoccurring recipes and food production techniques rose as a subject for further development. Other factors that required further development were, among other things, the dining area atmosphere, which could be improved with small and easy changes.</p> <p>A questionnaire survey is one measurement of the quality of customer service. It is important to sustain the quality attained, and an ongoing follow-up on quality and development should not be forgotten. It is suggested that survey of customer satisfaction should be conducted regularly.</p>		
Keywords quality of customer service, customer satisfaction, food and cleaning services		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	KEURUUN TUKIPALVELUJEN NYKYTILA.....	6
3	PALVELUN LAATU	9
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS.....	14
4.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	15
4.2	Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet.....	16
4.3	Asiakaspalveluhenkilöstö	20
5	SIIVOUSPALVELUT TUKIPALVELUJEN OSANA.....	24
5.1	Ympäristön viihtyisyyteen vaikuttavat tekijät.....	26
5.2	Siivouspalvelu ja siivouspalvelun laatu	28
6	RUOKAPALVELUT KEURUUN TUKIPALVELUISSA	32
6.1	Ruokapalvelujen henkilöstö	34
6.2	Ruoan laatu	35
6.3	Ruokailuympäristö	38
7	TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	40
7.1	Tutkimusongelmat	40
7.2	Tutkimusote	40

7.3	Kyselylomakkeen laadinta.....	41
7.4	Aineiston keruu	43
7.5	Aineiston analysointi.....	44
7.6	Tulosten luotettavuus	45
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	46
8.1	Vastaajien taustatiedot.....	47
8.2	Ruokapalvelujen asiakaspalvelun laatu.....	49
8.3	Siivouspalvelujen asiakaspalvelun laatu	57
8.4	Ruokailuympäristö	60
9	KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	65
9.1	Palvelun laatuun liittyvät	65
9.2	Työkalu asiakastytyväisyyden mittaamiseen	67
10	POHDINTA	69
	LÄHTEET.....	75
	LIITTEET	78
	Liite 1. Kyselyn saatekirje	78
	Liite 2. Keuruun Tukipalvelun asiakaskyselyn sähköinen lomake.....	79
	Liite 3. Ohjeet rehtorille ja opettajille	83
	Liite 4. Keuruun Tukipalvelun asiakaskyselyn paperinen lomake.....	84
	Liite 5. Kehittämisehdotuksia	90

Liite 6. Miksi jätän ruokaa	98
Liite 7. Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely oppilaille ja opettajille	106
Liite 8. Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely virastotalon henkilökunnalle	109

KUVIOT

KUVIO 1. Tukipalvelujen organisaatio (Luoma 2012.)	7
KUVIO 2. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 2009, 103.).....	12
KUVIO 3. Vastaajien rooli	47
KUVIO 4. Vastaajien ruokailun toimipaikka.....	48
KUVIO 5. Osallistuminen ruokailuun.....	49
KUVIO 6. Tyytyväisyys koulu/työpaikkaruokailuun	49
KUVIO 7. Oppilaiden, opettajien ja muun henkilökunnan tyytyväisyys kouluruokailuun	50
KUVIO 8. Ruokapalveluhenkilöstön ystävällisyys	51
KUVIO 9. Ruoan ulkonäkö on houkutteleva	52
KUVIO 10. Ruoan ulkonäkö, maku ja monipuolisuus.....	53
KUVIO 11. Haluan syödä kasvisruokaa joka päivä	54
KUVIO 12. Pehmeää leipää olisi tarjolla	56
KUVIO 13. Tyytyväisyys koulun tai työpisteen puhtaustasoon	57

KUVIO 14. Ruoka- ja siivouspalvelun henkilöstön ystävällisyys	58
KUVIO 15. Voin antaa palautetta siivojalle	58
KUVIO 16. Voin itse vaikuttaa tilojen siisteyteen	59
KUVIO 17. Wc-tilojen, eteisaulan ja naulakko alueen siisteys	60
KUVIO 18. Ruokailutila on siisti.....	61
KUVIO 19. Ruokailutilan viihtyisyys, ilmapiiri ja melu.....	61
KUVIO 20. Ruokasalissa on kova "meteli"	62
KUVIO 21. Opettajien läsnäolo vaikuttaa ruokailun sujumiseen / rauhallisuuteen	63
KUVIO 22. Sisäilman laatu on hyvä	64

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Tukipalvelujen SWOT- analyysi (Luoma 2011.).....	8
--	---

1 JOHDANTO

Ruokailu on parhaimmillaan koulu- ja työyhteisöä yhdistävä tekijä ja monelle päivän kohokohta. Oppilaiden tutustuminen ruokapalvelujen henkilökuntaan auttaa keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Ruokailu on sosiaalinen tapahtuma, ja ruokailun asema vahvistuu, kun ateriointiin varataan riittävästi aikaa, ruoka on hyvää, ruokailutilan siisteydestä pidetään huolta ja ruokailutilanne on rauhallinen. Läsnä olevien aikuisten käyttäytymisellä ja ohjaustoimilla on tärkeä merkitys. (Lintukangas, Manninen, Mikola-Mononen, Palojoki, Partanen & Partanen. 2007, 27 - 33.)

Siivouksen tavoitteena on taata viihtyisät, terveelliset ja turvalliset työolosuhteet. Puhtaus on tärkeä terveyden ja hyvinvoinnin perusta. Siivoojan toimesta asiakas saa puhtaan toimintaympäristön, ja siksi siivooja on tärkeä osatekijä siivousprosessissa. Asiakas ei välttämättä kohtaakaan muita siivousketjun jäseniä, kuten siivoustyönjohtoa. Siksi siivoojan ja asiakkaan välillä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet voivat vaikuttaa ratkaisevasti asiakastytyvyyteen. (Huilaja 2010, 28.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Keuruun Tukipalvelut. Se tuottaa ruoka- ja siivouspalvelut Keuruun kaupungin kouluille, päiväkodeille, vanhainkodeille, sairaalalle ja virastotalolle. Keuruun kaupunki on siirtynyt nykyiseen ruoka- ja siivouspalvelujen organisaatioon vuonna 2010.

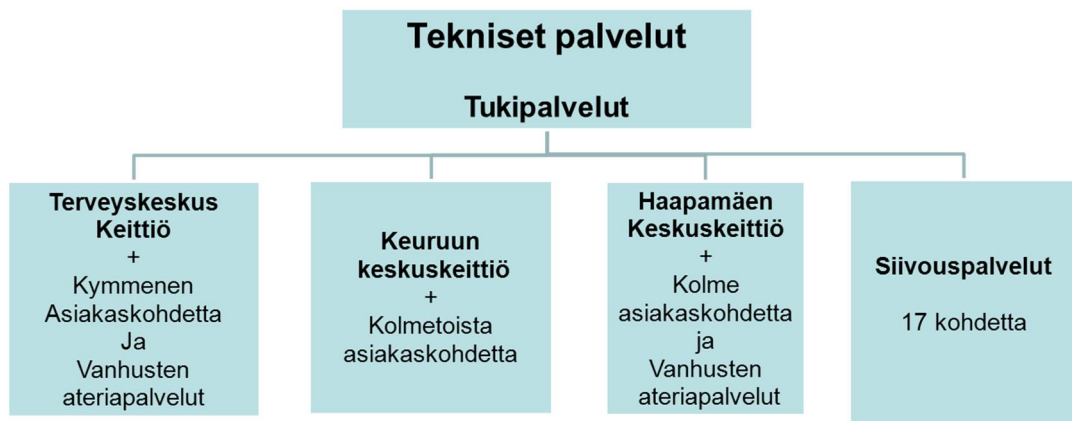
Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää tämänhetkistä asiakaspalvelun laatua ja kehittää työkalu asiakastytyvyyden mittaamiseen. Keuruun kouluissa ja virastotalolla ei ole aikaisemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta. Kysely toteutettiin syys- ja marraskuussa 2012.

Opinnäytetyössä on yhdistetty sekä toimitilapalvelut että ruoka- ja ravintolapalvelut. Toimeksiantaja käyttää käsitettä ruoka- ja siivouspalvelut, joten tätä nimeä käytetään myös opinnäytetyössä.

2 KEURUUN TUKIPALVELUJEN NYKYTILA

Keuruun kaupungin ruoka- ja siivouspalvelut kuuluvat Tukipalvelut tulosityksikköön. Tukipalvelut toimivat Teknisten palvelujen alaisuudessa. Keuruun kaupungin Tukipalvelun muodostavat terveyskeskuksen keittiö, Keuruun ja Haapamäen keskuskeittiöt ja Siivouspalvelut. Palvelupäällikön alaisuudessa toimivat siivoustyönohjaaja ja siivouspalvelujen henkilöstö sekä ruokapalvelujen esimiehet ja henkilöstö.

Tukipalvelut on yhdistetty kaksi vuotta sitten yhdeksi tulosityksiköksi (ruoka- ja siivouspalvelut). Tulosityksikössä on uudistettu toimintatapoja ja tehty uusia ohjeistuksia. Terveyskeskus ei ole enää kuntayhtymän omistuksessa, vaan se siirtyi Keuruun kaupungille vuonna 2010. Keuruun kaupunki myy terveyskeskukselle ja Juurikkaniemien sairaalalle ruoka- ja siivouspalvelut. Päiväkodit liitettiin osaksi Tukipalveluja vuonna 2011, ja niiden keittiöt muutettiin jakelukeittiöiksi. Keuruun Tukipalvelut on kehittänyt toimintaansa paljon viimeiset kaksi vuotta. Suurimpia toimintatapojen muutoksia ovat olleet yhtenäisen ruokalistan käyttöön ottaminen kaikissa toimipisteissä ja siirtyminen esimiesjohtoon toimipisteittäin. Yhtenäiset työvaatteet on hankittu koko Tukipalvelujen henkilöstölle. Ruoka- ja siivouspalvelujen kuukausipalaverit ovat tulleet pysyväksi käytännöksi, samoin säännölliset työpisteiden viikkopalaverit. Lisäksi toiminnan kehittämispalaverit neljä kertaa vuodessa ovat osa nykyistä toimintaa. Ruokapalveluiden osalta vakioruokaohjeiden kehittäminen on kesken. Siivousalueiden mitoittaminen on aloitettu 2010. Seuraavaksi on Keuruun Tukipalvelujen organisaatiokaavio. (kuvio 1.)



KUVIO 1. Tukipalvelujen organisaatio (Luoma 2012.)

Siivouspalvelujen esimies on siivoustyön ohjaaja. Siivouspalvelukohteita on yhteensä 17. Siivouspalvelun työntekijöitä on yhteensä 23, ja he toimivat laitoshuoltajan nimikkeellä. Jokaisessa ruokapalvelujen toimipisteissä on oma esimies. Ruokapalvelussa on asiakaskohteita 24 ja työntekijöitä on yhteensä 40, ja he toimivat ravitsemistyöntekijän, palvelutyöntekijän ja kokin nimikkeillä.

Tukipalvelujen tavoitteena visiossa vuosille 2010 - 2017 on tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti osaavan ja motivoituneen henkilökunnan kanssa yhdessä. (Luoma 2010.)

Tukipalvelujen strategiana on kouluttaa henkilökuntaa vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Toimintojen tuotteistamisella haetaan asiakaskohtaisia sopimuksia ja oikeaa hinnoittelua. Kustannustehokkuutta lisätään ruokalistasuunnittelulla ja toimintojen mitoittamisella asiakkaat huomioiden. (Luoma 2010.)

Tukipalvelujen SWOT–analyysi on tehty vuonna 2011. Taulukosta 1 on nähtävissä mitkä ovat tulosyksikön vahvuudet ja heikkoudet, kun yksikkö on toiminut reilun vuoden. SWOT- analyysiin on kirjattu, millaisia mahdollisuuksia ja uhkia tulosyksiköllä on. (Luoma 2011.)

TAULUKKO 1. Tukipalvelujen SWOT- analyysi (Luoma 2011.)

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - ammattitaito - edellytyksiä tuottaa laadukkaita palveluja - lähtötilanne: puhdas työpöytä/uusi yksikkö - siivouspalvelujen laitteet - henkilöstön aktiivisuus - toiminta saman yksikön alla - ruokalista 	<ul style="list-style-type: none"> - organisaatio hakee paikkaa - henkilöstön rakenne: vakituiset/määräaikaiset - sijaisuudet - työsuunnittelu - naisvaltainen ala - toimitilojen kunto (keittiö) - ruoan kuljetus ja ruokalista - siivouksen taso (suursiivous)
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> - uusi organisaatio - kehittymismahdollisuudet - uusi keskuskeittiö - kiinteistöhoitajien ja siivoojien yhteistyö - henkilöstön siirtäminen yksiköstä toiseen 	<ul style="list-style-type: none"> - kilpailutus (ulkoistaminen) - väestörakenne - ikärakenne henkilöstöllä - henkilöstön rekrytointi - seututerveyskeskus/aterian hinta

Keuruun siivouspalvelujen arvot ovat seuraavat:

- Tyytyväinen asiakas takaa organisaation menestymisen, joka tarkoittaa kykyä täyttää asiakkaan tarpeet ja ylittää hänen odotuksensa.
- Oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja suvaitsevuus, työtovereita, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kohtaan.
- Työprosessit ovat varmoja ja luotettavia, jotta asiakkaat ja työyhteisön jäsenet voivat luottaa niiden toimivuuteen. (Mäenpää 2012.)

Ruokapalvelujen arvojen laatiminen on vielä kesken, joten ne eivät ole tässä työssä. Keuruun Tukipalveluissa ei ole tehty aikaisemmin asiakastyytyväisyyskyselyä kouluille ja virastotalon henkilökunnalle. Tukipalvelut järjestävät sopimuksen mukaiset asiakastyytyväisyyskyselyt vuosittain Juurikkaniemen sairaalan potilaille ja vanhuspalvelun sekä seututerveyskeskuksen asiakkaille. Saadut vastaukset käsitellään toimipisteiden esimiesten toimesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Päiväkodin lapsille on järjestetty vuonna 2011 asiakastyytyväisyyskysely, mutta vastauksia ei ole raportoitu. (Luoma 2012.)

3 PALVELUN LAATU

Palvelun määritelmiä on monia, mutta määritelmistä nousee selvästi neljä yhteistä piirrettä:

- *Palvelu on prosessi.*
- Voimme kokea palvelun, mutta emme omista sitä.
- Palvelussa on merkittävää ihmisten välinen vuorovaikutus.
- Palvelulla ratkaistaan asiakkaan jokin ongelma. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Grönroosin mielestä palvelulla on kolme peruspiirrettä. Palvelut ovat prosesseja jotka koostuvat toiminnoista tai toimintojen sarjasta. Palvelu toteutetaan ja kulutetaan usein samanaikaisesti, joten ei ole mitään ennalta tuotettua laatua, jota pystyisi toteuttamaan ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu. Kolmas piirre on asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2009, 79 - 80.)

Palvelu on lisäarvo, josta asiakkaat ovat valmiit maksamaan. Vain asiakkaan palvelu voi luoda merkityksellistä kilpailuetua yritykselle, ja palveluosaaminen liittyy tekemisen kulttuuriin. Kulttuuria ei voi kopioida, vaan jokaisen on rakennettava palvelukulttuurinsa itse. (Tuulaniemi 2011, 55.)

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Grönroos 2009, 77.)

Asiakas on kaikkien palveluiden keskiössä. Palvelua ei ole olemassa lainkaan, ellei asiakas ole läsnä ja kuluta sitä. Palvelutapahtumassa ovat mukana myös asiakaspalvelijat. ”Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen.” (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelut ovat luonteeltaan vaihtelevia eli heterogeenisiä. Toisin sanoen samakin palvelu voi seuraavalla kerralla olla erilainen. Vaihtelevuus ei välttämättä ole asiakkaalle ongelma, vaan asiakas odottaa saavansa palvelua, joka on räätälöity juuri hänen tarpeisiinsa. Se parantaa asiakkaan palvelukokemusta ja lisää entisestään tyytyväisyyttä palveluun. (Ylikoski 1999, 25 - 26.)

Palvelun laatua on tarkasteltava ennen kaikkea asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Laadukas palvelu on sitä, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotuksiaan tai ylittää sen. (Lämsä & Uusitalo 2009, 49.)

Laadun parantamiseksi pitää ensin selvittää, mitä laatu on ja miten asiakkaat sen kokevat. Yksi yleisimmistä palvelun laadun määritelmistä on, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sen kokevat olevan. Koettu laatu yhdistetään usein tuotteen tai palvelun teknisiin erittelyihin, mitä pidetään usein myös koetun laadun tärkeimpänä piirteenä. Tavallisesti asiakkaat kuitenkin kokevat laadun yleensä paljon laajemmin ja heidän laatukokemuksensa liittyvät aina muihin kuin teknisiin ominaisuuksiin. Laatu on tärkeää vain sellaisena, millaisena asiakkaat sen kokevat ja mitä he pitävät tärkeänä. (Grönroos 2009, 100.)

Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa myös se, millaisia odotuksia asiakkaalla on ollut palvelun suhteen. Koettu kokonaislaatu on hyvä, jos asiakkaan odotukset eli odotettu laatu ovat vastanneet koettua laatua. Asiakkaan odotukset kokonaislaadusta riippuvat muun muassa asiakkaan tarpeista, markkinointiviestinnästä ja yrityksen imagoista. Kun odotetun ja koetun laadun suhde on tasapainossa, asiakkaan kokema kokonaislaatu on hyvä. (Grönroos 2009, 105 -106.) Ruokailussa ruoan ulkonäkö ja rakenne herättävät asiakkaan mielenkiinnon ottamaan ruokaa, mutta linjastossa koetut jono-odotukset tai muu linjaston toimimattomuus luo asiakkaalle mielikuvan heikosta palvelusta.

Grönroos (2009) mainitsee teoksessaan laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Määritelmä on yhdistelty useista eri tutkimuksista ja käytännön kokemuksista. Kriteerit ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyden ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus. (Grönroos 2009, 122.)

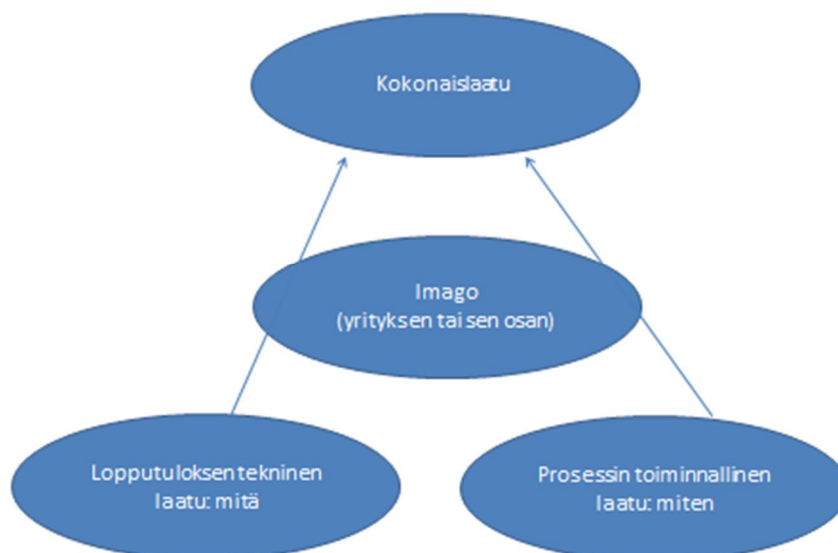
Palvelun onnistumiseen vaikuttavat useat vuorovaikutustilanteet, jotka joko hoidetaan menestyksellisesti tai epäonnisesti. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessien lopputulos toimitetaan hänelle. (Grönroos 2009, 101.) Esimerkiksi oppilas saa ruoan ajallaan tai opettaja asioi sanititeettitiloissa, jotka ovat puhtaat.

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaiden palveluodotukset. Yrityksen henkilöstön pitäisikin tietää asiakkaiden odotukset. Asiakas toimii laadun tulkitsijana, ja siksi

laatua tulisikin tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat odottavat palveluilta perusasioita ja sitä, että yritykset tekevät sitä mitä heidän pitääkin ilman mitään hankaluuksia. (Ylikoski 1999, 117 – 118.) Esimerkiksi oppilas odottaa, että ruoka tarjoillaan ruokasalissa ruokailu-aikaan, ruokalinjastossa ruoat ovat helposti saatavissa ja ruokapöydät ovat puhtaita.

Tekninen ja toiminnallinen laatu

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus. Teknillinen laatu vastaa kysymykseen, mitä asiakas saa, ja toiminnallinen laatu vastaa siihen miten palvelukokonaisuuksia toimitettiin. (Grönroos 2009, 101 - 102.) Kolmas laadun osatekijöistä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta eli imago. (Ylikoski 1999, 118). Imago vaikuttaa keskeisesti asiakkaan kokemaan laatuun (Grönroos 2010, 106).



KUVIO 2. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 2009, 103.)

Asiakkaat arvioivat palvelujen laatua sen perusteella, millaisena he kokevat palvelun lopputuloksen. Tätä kutsutaan palvelun tekniseksi laaduksi eli mitä asiakas saa. Ravintolan asiakas arvioi tilaamaansa ruokaa eli teknistä laatua. (Lämsä ym. 2009, 59.) Esimerkiksi kouluruokailussa asiakas arvioi tarjoiltavaa ruokaa eli teknistä laatua. Palvelutilanteessa hän arvioi tarjoiltavan ruoan ulkonäköä tai rakennetta.

Palvelun laatua voidaan arvioida sen perusteella, miten palvelukokonaisuus toimitettiin. Tässä on kysymys toiminnallisesta eli prosessilaadusta, miten palvelu tuotettiin. Ruokapalvelun asiakas arvioi, miten henkilöstö toimii ja käyttäytyy sekä millaista asiakaspalvelu on ravintolassa. Asiakkaat ovat taipuvaisia arvioimaan ennen kaikkea palvelun prosessilaatua, esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, motivaatiota ja sitoutumista. Toiminnallinen laatu ilmenee asiakkaan kunnioituksena ja huolenpitona sekä kykyä perehtyä asiakkaan kysymyksiin ja ongelmiin. (Lämsä ym. 2009, 59.) Kouluruokailussa asiakas arvioi, miten ruokapalvelujen henkilökunta toimii ja käyttäytyy sekä asiakaspalvelun onnistumista eli prosessilaatua.

Imago

Asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttaa myös yrityksen tai sen jonkin osan imago. Asiakkaan myönteinen mielikuva palvelujen tarjoajasta antaa pienet virheet anteeksi. Pienet virheet annetaan useimmiten anteeksi, jos yrityksen mielikuva on hyvä. Jos taas imago on kielteinen, pienetkin virheet vaikuttavat koettuun kokonaislaatuun. Virheiden määrän kasvaessa imago kärsii, ja jos imago on kielteinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2009, 102.)

Jokainen tyytyväinen asiakas parantaa asiakaspalvelun laatumielikuvaa yrityksestä. Kaikkien yksittäisten hyvien kokemusten suhde epäonnistumisiin määrää, miten asiakaspalvelussa on onnistuttu. (Kannisto 2008, 171.) Onnistuneet ruoka- ja siivouspalvelut antavat kuvan tulosyksikön toimintatavasta ja halutusta sekä kiinnostavasta työpaikasta.

Käsitys kouluruokailun ja siivoustason laadusta ja kaikista siihen liittyvistä asioista muodostuvat suurelta osin siitä, miten oppilaat kokevat konkreettisesti ruokailuhetken, henkilökunnalta saamansa kohtelun ja ruokailutilan ympäristön sekä puhtauden.

Imago muodostuu asiakkaan mielikuvasta ruokasalista, ruoasta ja saamastaan palvelusta sekä tilojen puhtaustasosta. (Lintukangas ym. 2007, 57.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS

Palvelun laatumielikuva ja asiakastyytyväisyys perustuvat kunkin asiakkaan henkilökohtaisiin käsityksiin. Asiakas on tyytyväinen, kun hänen saamansa kokemus vastaa odotuksia tai ylittää ne. Asiakas on tyytymätön, jos palvelukokemus alittaa odotukset. ”Avainsana asiakastyytyväisyyden muodostumisessa on asiakkaasta välittäminen.” (Lahtinen & Isoviita 1998, 62 – 64.)

Asiakasnäkökulma on keskeinen laatutekijä. Asiakastyytyväisyys kannattaa selvittää monipuolisesti, jotta saadaan riittävästi perustietoja toiminnan kehittämistä varten. Tuotteen ominaisuuksien lisäksi tulee selvittää asiakkaan näkemys ja tyytyväisyys yrityksen eri toimintoihin, kuten asiakaspalveluun ja henkilökunnan ammattitaitoon. Yksistään asiakaspalautteesta saadaan paljon tietoa, joka on pystyttävä keräämään, jotta kytkentä laadunkehittämiseen syntyy. Päivittäisen asiakaspalutteen lisäksi on tarpeellista tehdä erillisiä tyytyväisyystutkimuksia määräajoin. (Lecklin 2006, 106.)

Asiakasymmärrys tarkoittaa sitä, että yrityksen on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät. Yrityksen on tiedettävä, mihin arvoihin asiakkaiden valinnat perustuvat, ja mitkä ovat heidän motiivinsa sekä mitä tarpeita ja odotuksia asiakkailla on. On tärkeää tiedostaa, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. ”Ymmärrys asiakkaiden todellisuudesta ja tarpeista on kuitenkin yksi liiketoiminnan keskeisempiä asioita!” (Tuulaniemi 2011, 71 – 73.)

Asiakasymmärryksen kasvattaminen lähtee siitä, että tutkitaan kohderyhmän odotuksia, tarpeita ja tavoitteita. Palvelut suunnitellaan ottaen huomioon asiakkaan tarpeet ja toiveet mahdollisimman kattavasti. Hyvin analysoitu tieto asiakkaiden käyt-

täytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista mahdollistaa palvelukonseptin rakentamisen asiakkaiden motiivien ja tarpeiden mukaiseksi. (Tuulaniemi 2011, 142 - 143.)

4.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Ylikoski (1999) kuvaa palvelun tuottamisen tapahtuvan ikään kuin näyttämöllä. Näyttelijöinä on palveluorganisaation henkilöstö ja yleisönä asiakkaat. Asiakkaiden näkemät toimitilat ja kaikki siihen liittyvät konkreettiset asiat ovat lavastusta, ja itse palvelutapahtuma on varsinainen näytelmä. Näytelmässä on käsikirjoitus ja roolit ja asioilla on tietty tapahtumajärjestys. Asiakas odottaa palvelutapahtuman etenevän tietyllä tavalla, ja jos tästä poiketaan, asiakas yllättyy. Positiiviset yllätykset antavat asiakkaalle hyvän kokemuksen, kun taas negatiiviset tuovat huonon kokemuksen. (Ylikoski 1999, 89.)

Myös palvelutilanteen roolien tulisi olla selvät sekä asiakkaalle että asiakaspalveluhenkilöstölle. Etenkin tilanteissa, joissa asiakkaan oletetaan palvelevan itse itseään, asiakkaan tulee olla tietoinen ja osata toimia oikein. Palvelutilanteessa palveluorganisaatio henkilöt ja palveluympäristö vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen. Palveluilmapiiri, tuotteiden esillepano, erilaiset tuoksut ja musiikki vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen. Ne luovat yhdessä ja erikseen positiivisia mielialoja asiakkaalle. (Mts. 89.)

Tunteet ja mielialat vaikuttavat asiakkaaseen palvelutilanteessa. Palvelun onnistumista heikentää, jos asiakas tai palveluntuottaja on huonolla tuulella. Hyvällä tuulella ollessaan asiakas antaa pienet virheetkin anteeksi. Ilmapiirin ja palveluympäristön lisäksi itse palveluprosessin sujuvuus, häiritsevien asiakkaiden käsittely ja palvelun odottaminen vaikuttavat mielialaan. (Mts. 90.)

Useissa palveluissa on myös muita asiakkaita läsnä. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi koulut. Asiakkaiden kokonaismäärä vaikuttaa palvelun kokemiseen. Kuitenkaan asiakkaiden määrä ei sinällään ole aina suoraan negatiivinen asia, vaan se voi olla myös positiivinen kokemus. Palvelukokemukseen vaikuttaa se, miten muut asiakkaat

käyttäytyvät. (Mts. 91.) Häiriköivä oppilasryhmä saa aikaan melua ja epäjärjestystä ja tekee muiden oppilaiden ruokailutapahtumasta epämukavan.

4.2 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet

Palvelun laatua arvioidessaan asiakas muodostaa mielipiteen useista palveluun liittyvistä asioista. Asiakas vertailee kokemuksiin ja odotuksiin laadun suhteen ja samalla luo odotuksissaan palvelun laadun arvioinnin kriteerit. (Ylikoski 1999, 126.)

Asiakas muodostaa käsityksensä seuraavien palvelun laadun osatekijöiden pohjalta:

Palveluympäristö

”Palveluiden tuottamiseen vaikuttavat olennaisesti niin asiakkaat, asiakaspalvelijat kuin erilaiset palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt, jotka voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia” (Tuulaniemi 2011, 66).

Palveluympäristö sisältää asiakkaan näkemät palvelun fyysiset tekijät. Niitä ovat yrityksen fyysiset tilat, henkilöstön ulkoinen olemus, palvelussa käytettävät apuvälineet tai koneet ja palvelun fyysiset merkit, esimerkiksi kortit. Lisäksi myös muut palvelutiloissa olevat asiakkaat vaikuttavat fyysiseen ympäristöön. (Grönroos 2009, 115.) Palveluympäristöllä tarkoitetaan viihtyvyyteen, ilmapiiriin, visuaalisuuteen, siisteyteen ja tuoksuihin liittyviä seikkoja. Nykyisin palveluissa myös ekologiset näkökohdat ovat tulleet merkittäviksi. (Rissanen 2006, 216.) Palveluympäristö sisältää palvelun ”näkyvät” tekijät.

Luotettavuus

Luotettavuus merkitsee suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Se tarkoittaa sitä, että yritys tekee palvelun oikein ensimmäisellä kerralla ja pitää lupauksensa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että palvelu toimitetaan sovittuun aikaan. (Grönroos 2009, 114.) Palvelu tuotetaan jämäkästi ja virheettömästi, jolloin asiakkaalle syntyy

luottamus palvelun tuottajan asiainhallintaan (Rissanen 2006, 215). Luottamus muodostaa pohjan asiakastyytyvyydelle ja asiakassuhteen jatkumiselle. Asiakkaalle on voitava kertoa ikäviäkin asioita rehellisesti ja kohteliaasti. Asiakkaalla on oikeus saada rehellisiä neuvoja ja vastauksia ja lupauksista on pidettävä kiinni. (Bergström & Lepänen 2010, 104 – 105.)

Reagointialttius

Reagointialttius koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella asiakkaita. Tällöin palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan. (Grönroos 2009, 114.) Asiakas odottaa palvelun tapahtuvan täsmällisesti, sovitusti ja ennakko-odotusten mukaisesti. Asiakkaalle on myös kerrottava viivästyksen syy tai kesto sekä muistettava pahoitella tapahtunutta. (Bergström ym. 2010, 105.)

Pätevyys

Pätevyys merkitsee palveluntuottajan tarvittavien taitojen ja tietojen hallintaa, ja tämä liittyy lopputuloksen tekniseen laatuun. Palvelun tuottajilla tarkoitetaan kontaktihenkilöstön ja tukihenkilöstön tietoja ja taitoja. (Grönroos 2009, 114.) Pätevyys ja ammattitaito tarkoittavat palvelun tuottajan ammattitaitoa palvelun ydinalueella (Rissanen 2006, 215). Asiakaspalvelija tuntee palvelut ja toimintatavat, ja ottaa niistä tarvittaessa selvää asiakkaan puolesta. Asiakas odottaa hyviä neuvoja ja opastusta. Erikoissanat ja kielenkäyttö tulisi mukauttaa asiakaskohtaisesti. Vaikeat asiat tulisi selittää selkokielellä tilanteen niin vaatiessa. (Bergström ym. 2010, 104.)

Saavutettavuus

Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta, asiakas saavuttaa palvelun kohtuullisella vaivalla, eikä palvelun odotusaika ole liian pitkä. (Grönroos 2009, 115.) Asiakaspalvelijaan on helppo ottaa kontaktia, ja hän osoittaa sanoiltaan sekä teoillaan olevansa halukas palvelemaan asiakasta. Asiakaspalvelijan tulee olla myös helposti lähestyttävissä. (Bergström ym. 2010, 104.) Hyvän asiakaspalvelijan olemus on luotettava, asiantunteva ja häntä on helppo lähestyä. Hänestä huokuu

muun työn ohessa se, että hän on aina valmis palvelemaan asiakasta. (Pakkanen ym. 2009, 22 - 25.)

Kohteliaisuus

Kohteliaisuus merkitsee kontaktihenkilöiden käytöstapoja, arvostavaa ja kunnioittavaa käytöstä, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Samalla myös osoitetaan kunnioitus asiakkaan omaisuuteen. Asiakaspalveluhenkilöstö on ulkoiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä. (Grönroos 2009, 115.) Pukeutuminen, käytös ja koko persoonallisuus viestii asiakkaalle palvelun tuottajan huomaavaisuudesta, arvostuksesta ja kunnioituksesta (Rissanen 2006, 215). Asiakkaita arvostetaan, ja osoitetaan kohteliaisuutta kunkin tilanteen vaatimalla tavalla. Esimerkiksi asiakkaita tervehditään, kiitetään tai pahoitellaan. Tärkeää on osoittaa kohteliaisuutta myös valittavalla tai epäkohteliaalle asiakkaalle. Kohteliaisuuteen kuuluu katsekontakti ja ystävällinen hymy. (Bergström ym. 2010, 104.) Katsekontakti on vuorovaikutuksen tärkein väline. Katseella voi luoda ystävällisyyden ilmapiiriä, mutta sillä voi myös kertoa kiireestä (Pakkanen ym. 2009, 22 - 25.)

Viestintä

Viestintä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, ja että heitä myös kuunnellaan. Tämän lisäksi hyvä viestintä osataan sopeuttaa erilaiseksi eri asiakasryhmille. Palvelun selostamisen lisäksi viestintään kuuluvat palvelun ja kustannusten välisten suhteiden selvittäminen, sekä asiakkaan vakuuttaminen siitä, että ongelma hoidetaan. (Grönroos 2009, 115.)

Uskottavuus

Uskottavuus liittyy koetun laadun imagonäkökohtaan ja merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä sekä asiakkaan etujen ajamista. Uskottavuuteen vaikuttavat yrityksen nimi, maine ja asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus ja kovan myyntityön osuus vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 115.) Asiakas voi luottaa siihen, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun vaatimalla tavalla (Rissanen 2006, 215).

Turvallisuus

Turvallisuus merkitsee asiakkaalle sitä, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole. Tämä tarkoittaa fyysistä ja taloudellista turvallisuutta sekä luottamuksellisuutta. Luottamuksen saamiseen vaikuttaa voimakkaasti asiakasta palvelevan henkilön käyttäytyminen. Luottamus luo turvallisuuden tunnetta. (Grönroos 2009, 115.)

Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen

Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee aitoa pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita. Tämä tarkoittaa asiakkaan erityisvaatimusten selvittämistä, ja asiakkaan huomioimista yksilönä. Vakioasiakas on tyytyväinen, jos henkilöstö osoittaa tuntevansa hänet. (Grönroos 2009, 115.) Palvelun tuottajalla on ammattitaito syventää asiakkaan palveluntarvetta (Rissanen 2006, 216). Hyvä asiakaspalvelija joustaa tilanteen ja asiakkaan mukaan, sekä sopeuttaa palvelun asiakaskohtaisesti. Asiakaspalvelijalla on taito ymmärtää erilaisia asiakkaita. Hän osaa kysellä sekä kuunnella sekä tulkita asiakasta oikein. Taitava asiakaspalvelija osaa selvittää asiakkaiden piileviä tarpeita, ja löytää ratkaisuja ongelmiin asiakas huomioiden. (Bergström ym. 2010, 105.)

Hyvä asiakaspalvelu on kuin yrityksen näyteikkuna. Asiakaspalvelijat ovat suorassa yhteydessä asiakkaisiin, joten se on käytössä olevista markkinointikanavista tärkein. Asiakaspalvelu on pitkäjänteistä työtä. Palautteen ja reklamaatioiden käsittely on otettava vakavasti, sillä niiden avulla asiakkaille osoitetaan, että heitä palvellaan hyvin myös vaikeuksissa. Yrityksen on oltava kiitollinen kritiikkiä antavasta asiakkaasta, sillä se on merkki asiakkaan sitoutumisesta yritykseen, ja halusta kehittää sen tuotetta. Palautteen antamiseen tulee asiakkaita rohkaista. Asiakaspalveluhenkilöstön rooli nousee keskeiseksi, sillä se auttaa yrityksen ja asiakkaan tarpeita kohtaamaan. (Kannisto 2008, 168 - 169.)

Oppilaat hakevat aikuisen mallia kaikkialla. Keittiöhenkilökunnan on käytöksellään ja puheellaan osoitettava luotettavuutta ja turvallisuutta. Kun oppilas menettää malttinsa tai käyttäytyy sopimattomasti, asiakaspalvelijan tulee malttaa mielensä ja käyttäytyä aikuismaisesti. Asiakkaat aistivat palvelun teennäisyyden ja empatian puut-

teen. Asiakaspalvelijoista toisilla siihen on enemmän luontaista kykyä kuin toisilla. Pettymyksiä on asiakkaan vaikea unohtaa, sillä yksikin kielteinen kokemus vaikuttaa pitkään. (Lintukangas ym. 2007, 58.)

Hyvä asiakaspalvelija on aktiivinen ja hänen koko olemuksensa viestii. Hymyilevät kasvot, reipas olemus ja ripeät askeleet kertovat hyvästä ilmapiiristä. (Pakkanen ym. 2009, 22 - 25.) Hyvä asiakaspalvelu muodostuu pitkälti työyhteisön ja siellä vallitsevan ilmapiirin kautta. Asiakasta palveltaessa luonteva yhteistyö työkavereiden kanssa heijastuu ulospäin. Työhön liittyvien arvojen, asenteiden, periaatteiden pitää kuitenkin olla työyhteisön yhdessä sovitut ja hyväksytyt. Hyvä yrityskuva motivoi työntekijöitä entisestään, ja on arvokas kilpailuvaltti. (Lintukangas ym. 2007, 57 - 58.)

Asiakaspalveluhenkilökunnan olemus, ilmeet ja eleet, äänensävy ja -paino merkitsevät joillekin asiakkaille enemmän kuin itse ruoka. Henkilökunnan ulkoista olemusta ovat esimerkiksi pukeutuminen, siisteys, ryhti ja kävelytapa sekä hymy. Positiivinen asenne ja ilme eivät maksa mitään, mutta saavat paljon aikaan. (Lintukangas ym. 2007, 57.)

4.3 Asiakaspalveluhenkilöstö

On tärkeää, että asiakaspalveluhenkilöstö käyttäytyy innostuneesti ja omaloitteisesti asiakasta palvellen (Pakkanen ym. 2009, 48). Hyvä asiakaspalvelija ei heijasta asiakkaaseen omia oletuksiaan, vaan kuuntelee, mitä hänellä on sanottavanaan. Asiakaspalvelija on avoin keskustelulle ja muutoksille sekä osaa ottaa vastaan kritiikkiä työstään. Hyvä asiakaspalvelija uskaltaa kysyä, jos hän ei tiedä tai ymmärrä jotain. (Kannisto 2008, 15.)

Asiakkaiden erilaisuuden huomioiminen vaatii henkilökunnalta joustavuutta, tilanneherkkyyttä sekä kykyä ja halua palvella erilaisia asiakkaita (Lahtinen & Isoviita 2000, 59). Sujuvalla, joustavalla palvelulla, hyvillä tavoilla ja käyttäytymisellä saadaan haluttuja tuloksia yritykselle, sekä miellyttäviä tunteita asiakkaalle (Tuulaniemi 2011, 38).

Ihminen on keskeinen osa onnistunutta palvelua. Asiakaspalvelun tulos syntyy kun, asiakkaan ja palvelevan henkilön vuorovaikutus onnistuu hyvin. Palvelutaito ei ole synnynnäinen ominaisuus vaan enemmänkin asennekysymys. (Bergström ym. 2010, 104) Asiakaspalveluhenkilöstöä ovat palvelualalla varsinaisen palvelun suorittajat. Alla on kirjattuna ominaisuuksia, joita asiakaspalvelijalla tulee olla, jotta palvelu onnistuisi mahdollisimman hyvin.

Merkitys

Henkilöstöllä on keskeinen rooli yrityksen toiminnassa. He kohtaavat ensimmäisenä asiakkaat, ja heidän kauttaan muodostuu kuva yrityksestä. Asiakkaan kuva yrityksestä muodostuu heti ensimmäisessä kohtaamisessa asiakaspalvelijan kanssa. Jos tämä epäonnistuu, ovat yrityskuvan korjaaminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen vaikeita tehtäviä. Totuuden hetket ovat pääosin asiakaspalvelussa koettuja tilanteita, ja niiden onnistunut hallinta on asiakastyytyväisyyden avainsana. (Lecklin 2006, 118.)

Vaatimukset

Asiakaspalveluun tulee valita päteviä ja toimenkuvan vaatimukset täyttäviä henkilöitä. Henkilöstön osaamisen edellytyksenä on, että he tuntevat yrityksen tuotteet ja palvelut. Lisäksi heidän osaamistaan täydentää se, että he ovat sisäistäneet yrityksen arvomaailman ja laatupolitiikan. Asiakaspalveluhenkilöstön tulee omata kommunikointiin liittyviä kykyjä. Heidän pitää pystyä vastaanottamaan ja keräämään asiakaspalautetta, ja välittämään se edelleen oikeille henkilöille. Heillä tulee olla myös oma aloitteisuus ja taito kuunnella asiakasta. Henkilöstön pitää pystyä ennakoimaan tilanteita, ja siten ehkäisemään ongelmien syntymistä. Asiakaspalveluhenkilöstön myönteisiä ominaisuuksia ovat ystävällisyys, tunteiden hallinta ja luonnollinen kommunikointitapa. Palvelun antajan on hallittava hermonsa, vaikkakin asiakkaiden antama palaute on voittopuolisesti negatiivista. (Mts. 118.)

Arvostus

Asiakaspalveluhenkilöstön tulee kokea työnsä arvostetuksi (Lecklin 2006, 119).

Koulutus

Ammatillisen osaamisen ja työssä kehittymisen lisäksi henkilöstölle tulee järjestää omaa laatukoulutusta. Koulutuksen sisältönä pitäisi olla yrityksen laatufilosofian ja henkilökohtaisen hyvän laadun tekemisen lisäksi, asiakastyytyvyyteen liittyviä asioita. Tiimityöskentelyyn ja itsenäisen päätäntävällän käyttöön tähtäävä koulutus on myös tarpeen, ja antaa asiakaspalvelijalle lisää valmiuksia. (Mts. 119.)

Osallistuminen

Asiakaspalveluhenkilöstön tulisi osallistua yrityksen palvelutavoitteiden ja palvelukuvauksien laadintaan. Henkilöstö sitoutuu paremmin työhönsä, kun saa olla mukana tekemässä omaa työtään koskevia tavoitteita, ja suunnitella työmenetelmiä. (Mts. 119.)

Motivointi

Motivointi on tärkeää henkilöstön hyvinvoinnista huolehtimisessa ja työtyytyväisyydessä. Konkreettisesti tämä merkitsee asiakaspalveluhenkilöstön osalta, sekä fyysisten työtilojen viihtyvyyttä, että henkistä huolenpitoa. Tehtäväkierto, laajemman työkokonaisuuden hallinta ja mahdollisten stressitekijöiden vähentäminen ovat huomioonotettavia asioita. Henkilöstön arvostamiseen ja motivointiin liittyy se, että heidän työnsä koetaan tärkeäksi ja tarpeelliseksi. (Mts. 119.)

Urakehitys

Yrityksen henkilöstösuunnitelmaan tulisi kuulua jokaisen työntekijän henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Suunnitelman tuloksena henkilön tuottavuus nykyisessä työtehtävässä kehittyy, ja toisaalta hän pystyy hallitsemaan laajempia kokonaisuuksia. Kehityssuunnitelmaan tulisi kuulua lisäksi tehtävän vaihtomahdollisuus, ja siinä olisi nähtävissä mahdollinen uralla etenemismahdollisuus. (Mts. 119.)

Palkitseminen

Henkilöstön palkitseminen ja tunnustukset hyvistä työsuorituksista kuuluvat hyvään johtamiseen ja työyhteisöön. Palkkiot voidaan sitoa asiakastyytyväisyyteen liittyviin laatumittareihin, kuten asiakastyytyväisyystuloksiin, valitusten lukumäärään ym.

Henkilöstön ja heidän esimiesten on noteerattava asiakkailta saatu välitön palaute, ja tehtävä tarvittavat toimenpiteet. (Lecklin 2006, 119 - 120.)

Valtuuttaminen

Asiakaspalveluhenkilöstön valtuuttamisella annetaan henkilöstölle lisää valtaa ja vastuuta omaan työympäristöönsä liittyvissä päätöksissä. Tämä osaltaan parantaa laatua ja lisää tuottavuutta. Antamalla lisää vastuuta, henkilöstön vastuuntunto ja motivaatio kasvavat. Samalla prosessit nopeutuvat, ja virheiden lukumäärä laskee, kun ratkaisut tehdään välittömästi siellä, missä on paras tieto tapahtumien kulusta. Jotta valtuuttaminen onnistuu, edellytyksinä on henkilöstön riittävä valmennus ja koulutus. (Lecklin 2006, 120.)

Asiakkaat haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä, vaikka kuuluvatkin suureen joukkoon. Jos palveluntarjoajan ja sen välisessä suhteessa on useita ihmisiä asiakkaana, niin koko ryhmä on asiakas. Jokainen ryhmän jäsen on periaatteessa ja käytännössäkin yhtä tärkeitä. (Grönroos 2009, 419.)

Palvelun kehittämiseen on aiheellista panostaa alkaen henkilöstön valinnasta ja koulutuksesta, erilaisten palvelutilanteiden toteuttamiseen. Tavoitteena tulisi tehdä yhteydenotto helpoksi ja sujuvaksi asiakkaan tarvittaessa apua tai neuvoja. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on suunniteltava toimivaksi työkaluksi. (Lecklin 2006, 101.) Keuruun koulujen ruokasalien yhteydessä on palautelaatikko, johon oppilaat voivat jättää palautetta. Esimiehet kokoavat saadut palautteet ja käyvät ne läpi henkilöstönsä kanssa.

Hyvän asiakaspalvelun perusta on riittävät taidot omaava henkilökunta, joka hallitsee asiakastilanteita. Asiakaspalvelutaitojen vankan perustan voi hankkia opiskelemalla ja käytäntö opettaa loput. Asiakaspalvelijan myönteinen asenne asiakkaita ja asiakas-

työtä kohtaan ovat perusta asiakaspalvelutaitojen kehittymiseen. Tärkeää on myös kokea työssä onnistumista. Pelkällä kouluttautumisella ei synny hyviä asiakaspalvelijoita, ja pieni osa on niitä, jotka syntyvät asiakaspalvelijoiksi. (Reinboth 2008, 8.)

Asiakaspalvelu on osa yrityksen kokonaistoimintaa, eikä vain jokin irrallinen toiminta, jota tulee johtaa ja kehittää muun toiminnan ohessa. Hyvän mittarina voidaan pitää, että palvelu on osa asiakkaille tarjottavaa tuotetta, ja työntekijät käyttäytyvät hyvien käytöstapojen mukaisesti. (Reinboth 2008, 34.)

5 SIIVOUSPALVELUT TUKIPALVELUJEN OSANA

Terveydensuojelulaissa (763/94) määritellään asuntojen ja muiden oleskelutilojen, kuten päiväkotien ja koulujen olosuhteiden terveyshaitat. Lain mukaan asunnon ja muun sisätilan ilman tulee olla sellainen, ettei siitä aiheudu terveyshaittaa.

Tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa ovat lämpötila, kosteus, melu, ilmanvaihto, haju, mikrobit, valo ja säteily. Tämän lisäksi myös muiden olosuhteiden tulee olla sellaiset, ettei aiheudu sisätiloissa oleskeleville terveyshaittaa. (Terveydensuojelulaki 1994 26 - 27 §.)

Työnsuojelulain (2002/738) tarkoituksen on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työolon turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työnsuojelulaki 2002.)

Työnsuojelulaissa kohdassa 36 § mainitaan siivouksesta seuraavasti: ”Työpaikalla on huolehdittava turvallisuuden ja terveellisyyden edellyttämästä järjestyksestä ja siisteystä. Siivous on suoritettava siten, että siitä ei aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle”. Laissa toisin sanoen määrätään työnantaja joko ostamaan tai järjestämään riittävän hyvää siivousta. (Työnsuojelulaki 2002.)

Siivouksella tarkoitetaan sisätiloissa tapahtuvaa puhdistusta ja järjestyksen palauttamista. Siivoukseen kuuluu myös pintojen hoito ja suojaus. Oikein tehdyllä siivouksella vähennetään tilojen likaantumista, ja myös huollon tarvetta. Puhtaustaso määritellään palvelusopimuksessa ja siivouksella tavoitellaan yleensä mahdollisimman taloudellista ja tarkoituksenmukaista puhtaustasoa. (Siikala 2000, 107.)

Siivouksen tavoitteena on taata viihtyisät, terveelliset ja turvalliset työolosuhteet henkilöstöryhmille. Siivous sisältää ylläpitosiivouksen ja perussiivouksen. Siivouksen lisäksi palveluun voidaan liittää myös muita palveluita, kuten aula- ja kokouspalveluita, tekstiilien ja viherkasvien huoltoa. Siivous tehdään, joko ihmisiä, tai erityistä puhtausta vaativaa työtä, tai laitetta varten. (Huilaja 2010, 27.)

Puhtauteen liittyy bakteerien ja useiden sairauksien leviämisen ehkäiseminen. Puhkaus on tärkeä terveyden ja hyvinvoinnin perusta. Tilojen puhtaanapito vaikuttaa myös lopulta kiinteistön arvoon. (Rämö, Paronen, Tervaniemi & Lahtinen 2011, 12.)

Siivoojan toimesta asiakas saa puhtaan toimintaympäristön ja siksi siivooja on tärkeä osatekijä siivousprosessissa. Asiakas ei välttämättä kohtaa muita siivousketjun jäseniä, kuten siivoustyönjohtoa. Tämän vuoksi siivoojan ja asiakkaan välillä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet voivat vaikuttaa ratkaisevasti asiakastyytyvyyteen sekä käyttää palvelua jatkossakin. Siivoojan tehtävänä on vuorostaan informoida esimiestään jatkuvasti asiakkaan tilanteesta. (Huilaja 2010, 28.)

Usein siivouspalvelu toteutetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Siivoojan työskennellessä, voivat tilojen käyttäminen, ja tiloissa tapahtuva toiminta tuottaa jo uutta likaa. Tilojen käyttäjät ovat myös osallisia palvelutapahtumaan, ja voivat näin, joko auttaa tai vaikeuttaa palvelun onnistumista. Siivoustyötä helpottaakseen asiakkaat voivat esimerkiksi siirtyä toiseen tilaan siivouksen ajaksi. (Huilaja 2010, 29.)

Keuruun kouluissa ja virastotalolla siivous tapahtuu päiväaikaan, jolloin asiakkaat kohtaavat siivoojan. Siivoojalle voi antaa suullista palautetta. Tällä hetkellä siivouspalveluilla ei ole palautelaatikkoa, johon asiakkaat voisivat palautetta antaa.

5.1 Ympäristön viihtyisyyteen vaikuttavat tekijät

Palvelualoilla on kiinnitettävä huomiota palveluympäristöön. Värit, kalusteet, valot ja somistukset vaikuttavat siihen, että tilasta saadaan viihtyisä ja toimiva. Joillakin aloilla, kuten ravintoloissa palveluympäristö on ratkaisevan tärkeä menestystekijä. (Lah- tinen ym. 1998, 59.) Usein ensivaikutelma toimitilasta, ja siellä olevista ihmisistä on ratkaiseva. Palveluyrityksessä ensivaikutelman syntyyn vaikuttavat usein värit, tuoksut ja äänet. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2008, 20 - 21.)

Opetuslaissa on säädetty, että kouluruokailu tulee järjestää tarkoituksenmukaisesti ja ohjatusti (Perusopetuslaki 1998). Tämä tarkoittaa sitä, että on riittävä ruokailutila, valoisuutta, turvallisuutta, hyvää akustiikkaa ja ilmastointia. Viihtyisään ruokailuympäristöön panostaminen edistää oppilaita käyttäytymään paremmin, ja oppimaan pitämään tilat kunnossa. (Lintukangas & Palojoki 2012, 75.)

Keuruun Tukipalvelujen siivouskohteissa on tehty, ja on meneillään kunnostustöitä ja peruskorjauksia. Näiden toimien tavoitteena on parantaa sisäilman laatua, rakennus- ten turvallisuutta ja viihtyisyyttä.

Sisäilma

Riittävän siivouksen merkinä voidaan pitää hyvää sisäilmaa. Siivouksella poistetaan lattialle ja muille pinnoille kertynyt pöly, joka sisältää myös ilmassa alun perin olleita hiukkasia ja yhdisteitä. Monissa tutkimuksissa on osoitettu, kuinka tärkeää on kun- nollinen siivous sisäilman laadulle, ja tiloissa olevien hyvinvoinnille. Sisäilman epä- puhtaudet poistuvat myös ilmanvaihdon mukana. Tämän vuoksi oleskelutiloissa tulee aina olla riittävä ja toimiva ilmanvaihto, joka toimii koneellisesti, painovoimaisesti tai näiden yhdistelmänä. Poistoilmanvaihdon tulee poistaa likaantunutta ilmaa, ja kor- vausilman tuoda riittävästi puhdasta ilmaa tilalle. Rakennuksista tehdään nykyisin yhä tiiviimpiä, jolloin ilman vaihtuvuus voidaan taata vain hallitulla koneellisella il- manvaihdolla. Koneelliseen ilmanvaihtoon kuuluvia koneita ja kanavia tulee huoltaa säännöllisesti, jotta niistä ei tule epäpuhtauksien lähteitä. (Nevalainen 2010, 36.)

Työntekijät kokevat myös sisäilman yksilöllisesti. Samassa tilassa työskenteleville hajut ja lämpötilat voivat häiritä jotakuta paljonkin. Joku toinen ei koe niitä merkittävänä haittana. Toimistossa työskentelevien valitukset kohdistuvat useimmin tunkkaiseen ja kuivaan ilmaan. Myös työympäristön pölyisyys ja likaisuus, sekä ympäristön vetoisuus koetaan usein haitaksi. Lämpötilalla on myös vaikutusta työntekijöiden viihtyvyyteen ja työn tuottavuuteen. Lämpötilan noustessa työntekijät voivat kokea joskus väsymystä tai keskittymisvaikeuksia. (Ketola 2007, 26 – 27.)

Sisäilman heikkoon laatuun voi vaikuttaa virheet rakentamisessa, ilmansaasteet ja niiden siirtyminen sisäilmaan, kohonnut sisälämpötila. Näiden lisäksi voivat vaikuttaa siivouksen väärät menetelmät, siivous kemikaalien käyttö, kuivakiillotus ja liian vähäinen siivous. (Kääriäinen & Kivikallio 2010, 45 - 46.)

Valo ja valaistus

Ihmiset kokevat ulkoa tulevan valon miellyttäväksi, siksi viihtyvyyden kannalta työtilassa tulisi olla riittävästi luonnonvaloa. Keinovalon käyttöä tulisi välttää, mikäli luonnonvaloa on riittävästi. (Ketola 2007, 10.) Työtiloihin tulee hyvän valaistuksen lisäksi valita hillittyjä värejä, jotka edesauttavat työn tekemistä ja siihen keskittymistä. Liian kirkkaat ja voimakkaat värit sekä puhdas valkoinen eivät anna silmille mahdollisuutta sopeutua. (Ketola 2007, 11.)

Stress Free Area- konseptin avulla luodaan ylimääräisistä ärsykkeistä vapaita stressitömiä tiloja. Konseptissa korostetaan luonnonvalon hyödyntämistä tilojen valaistuksen suunnittelussa. Tavoitteena on luoda rauhallisia työ- ja asiakastiloja, jossa ihmisen vireystila ja työkyky pysyvät yllä, ja jopa parantuvat. Lisäksi otetaan huomioon, että käytetään värejä, jotka koetaan universaalisti turvallisiksi. Tällaisia värejä ovat sininen, purppura sekä luonnon sävyt, esimerkiksi puun sävyt ja lehtivihreä. (Sjöroos 2009.)

5.2 Siivouspalvelu ja siivouspalvelun laatu

Siivouspalvelun laadun kriteereitä voidaan määrittää monella tapaa. Useimmiten määrittäminen tehdään näkyvällä tunnuksella, kuten ympäristömerkillä ja laatusertifikaatilla. Kuitenkin aina laadun perustana on asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 104.)

Hyvä siivouslaatu syntyy, kun toiminnot tehdään niin, että sekä asiakas ja palvelun tuottaja ovat siihen tyytyväisiä. Laadukkaan lopputuloksen saamiseen vaikuttaa monta tekijää. Teknisellä laadulla mitataan palvelun ammattimaisuutta: miten hyvin, ja oikein sopimuksessa määrätyt tehtävät on osattu suorittaa. Toiminnallisessa laadussa tarkastellaan pääasiassa asiakassuhteen toimivuutta: miten sovitut tehtävät on osattu hoitaa asiakasta tyydyttävällä tavalla. (Mts. 104.)

Laadun arviointia voidaan pilkkoa monenlaisiin osiin. Sitä voidaan tarkastella palvelua tuottavan organisaation tai asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelun kohteita voivat olla siivousmenetelmät, niiden suoritustasaajuus ja tavat, palvelua suorittavien työntekijöiden käyttäytyminen, organisaation kontaktit asiakkaaseen ja asiakkaan kohtelu. Hyvän laadun onnistumisen edellytys on, että toiminnallinen ja tekninen laatu ovat tasapainossa. (Mts. 104.)

Asiakkaalle on usein samantekevää millaisin menetelmin lopputulos saavutetaan. Menetelmät ja niiden suoritustasaajuus ei ole avainasemassa. On tärkeää, että lopputulos tyydyttää asiakasta, ja se saavutetaan kokonaistaloudellisesti eli pintoja, materiaaleja, rakennusta ja ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavasti. (Huilaja 2010, 32.)

Puhtauspalvelun tuottaminen on jatkuvaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Tässä roolissa siivooja on tärkeässä asemassa. Siivooja on jatkuvasti tietoinen mitä asiakkaan toimitiloissa tapahtuu, ja mitä mahdollisia muutoksia on tulossa. Siivoojan tulee informoida omaa esimiestään koko ajan asiakkaan tilanteesta ja ennakoita tulevaa. Asiakkaalle on merkityksellistä, että muutostilanteisiin reagoidaan ripeästi. Erityisesti

näissä tilanteissa asiakkaat arvioivat, mitä palvelun tuottajat ovat valmiit tekemään heidän puolestaan. (Huilaja 2010, 28.)

Asiakkaiden on kuitenkin usein vaikeaa arvioida ja verrata siivoustarjouksissa kuvattuja siivouskäytäntöjä ja niiden riittävyttä. Siivouksen ostajalla on aina omat odotuksensa siivouksen lopputuloksesta. Asiakkaan ja siivouspalvelun tuottajan välisen kanssakäymisen helpottamiseksi on kehitetty useita laadun mittareita, joiden avulla asiakas voi seurata laatuvaatimusten toteuttamista. Näitä mittareita voivat olla Hygicult testit, siivoussuunnitelma, laadunarviointi kierros ja asiakaspalautejärjestelmät. (Narko, Salmelin, Ryyänen 2010, 225 - 226.)

INSTA 800

INSTA 800 on yhteispohjoismainen siivouksen laadun arvioinnin standardi, jonka myös Suomi on hyväksynyt. Tämä standardi on arviointimenetelmä, jonka tarkoitus on helpottaa siivouspalvelun tuottajan ja asiakkaan välistä kanssakäymistä. INSTA 800 on työväline, jonka avulla voidaan siivoussopimuksia laadittaessa keskittyä lopputulokseen. Siinä sovitaan puhtaustasot eri tilatyypeille tilojen käyttötarpeen mukaan, ja eri tilatyypeille laaditaan tarvetasot (laatuprofiilit) tilaryhmittäin. Tilojen puhtaustasoa mitataan kvantitatiivisin menetelmin. Toisin sanoen määritellään siivouksen jälkeiset puhtaustasot ja niiden visuaalinen ja objektiivinen arviointimenetelmä. Standardi soveltuu kaikkiin tiloihin, joista on tarkoituksen mukaista kuvata puhtaustasot. (SiS Förlag AB 2006, 5 - 6.)

KiinteistöRYL 2009

KiinteistöRYL:ssä on kirjattuna kiinteistöalalle yhtenäinen ja yhteinen kuvaus kiinteistöpalveluiden yleisistä laatuvaatimuksista. Julkaisua on ollut laatimassa lähes 100 kiinteistö-, rakennus- ja talotekniikka-asiantuntijaa. Julkaisu auttaa kiinteistöpalveluiden ostajaa, myyjää ja käyttäjää kiinteistöpidon määrittelyssä, toteutuksessa ja toteutuksen valvonnassa. (KiinteistöRYL, 2009.)

KiinteistöRYL sisältää yleiset laatuvaatimukset ja ohjeet erilaisten kiinteistöjen operatiiviselle kiinteistöjohtamiselle, käyttäjäpalvelulle, yleishoidolle ja valvonnalle, raken-

nusten ja teknisten järjestelmien hoidolle ja kunnossapidolle. Lisäksi se sisältää vaatimuksia myös ulkoalueiden hoidolle ja kunnossapidolle, siivoukselle ja jätehuollolle. KiinteistöRYL:n laatumäärityksiä voidaan käyttää muun muassa tarjouspyynnön pohjana, ja laadunvalvonnassa. (KiinteistöRYL, 2009.)

Siivouspalvelujen osalta KiinteistöRYL:ssä määritellään mm. lika, siivottavat kohteet, sekä tilaajan ja tuottajan vastuut. Siivouksen laatuun liittyvä oheistus ja määrittely on tehty sanallisesti ja valokuvin. Arviointi perustuu silmämääräiseen arviointiin. Poikkeuksena on puhtaustaso viisi, jossa on myös käytössä muut arvioinnin menetelmät. Puhtaustasovaatimus on määritelty eri puhtaustasoluokissa sekä siivouksen jälkeen, että siivouksetojen välillä. (KiinteistöRYL, 2009.)

Clean Card-sertifikaatti

Sertifikaatin myöntää Suomen Suomensiivoustekninen Liitto, Inspecta Sertifiointi Oy:n tekemän auditoinnin pohjalta. Sertifikaatin saaminen on osoitus organisaation laaduntuottokyvystä. Sertifikaatti on osoitus siitä, että organisaatio on kehittänyt toimintaansa asiakaslähtöisesti, on huolehtinut henkilöstöresurssien riittävydestä ja koulutuksesta, sekä osaa hyödyntää asiakaspalautteita ja reklamaatioita. (Puhtausala 2013.)

ISO 9001 standardi

ISO 9001 antaa määritelmät organisaation laatu järjestelmän kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Laatu järjestelmän painopistealueita ovat mm. asiakkaiden tarpeiden ja odotusten selvittäminen, prosessien suunnittelu, laadulle asetettavat mitattavat tavoitteet, ja ennalta suunnitellut menettelytavat ongelmien ratkaisuun ja ennaltaehkäisyyn. Tavoitteena on suunnitella organisaation toiminnat jatkuvan parantamisen mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että muutokset asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin havaitaan nopeasti, ja mahdollisiin poikkeamiin pystytään reagoimaan heti. (ISO 9001 2008.)

PKY- laatu toimintajärjestelmä

PKY-LAATU – toimintajärjestelmä on ohjelmisto, jonka avulla yritys voi dokumentoida, ja hoitaa laadunhallintaansa. Toimintajärjestelmän avulla yritys täyttää laatu-standardi ISO 9001:2008, ympäristöstandardi ISO 14001:2004 sekä työterveys- ja turvallisuusstandardi OHSAS 18001:2007 vaatimukset. (PKY-laatu 2012.)

PKY-LAATU – toimintajärjestelmä soveltuu eri toimialojen yrityksille mm. metalliteollisuus, puuteollisuus, hoiva-ala, teollisuuden kunnossapito, puhtaanapito- ja siivous, kuljetus- ja logistiikka, metsäurakointi, turvallisuus ja vartiointi ja lastensuojelu. (PKY-laatu 2012.)

TPA Andersson on tilapalveluiden ja P1-rakentamisen suunnittelun, johtamisen ja kehittämisen keskisuomalainen vahva osaaja. Yritys toimii puolueettomana ja riippumattomana asiantuntijaorganisaationa. Yritys tarjoaa mm. siivouspalvelun laadunarviointia (INSTA 800), tilapalvelujen johtamisen tukipalveluja, ja sisäilman laadunhallintaan tukevia asiantuntijapalveluja. (TPA Andersson 2012.)

Keuruun Tukipalvelujen siivouksen laadun seuranta

Siivoustyön mitoituksella luodaan siivousohjelma, ja siihen resursoitu aika vastamaan kohteen siivoustarvetta. Mitoitus mahdollistaa myös oikeudenmukaisen aluejaon, ja tasaisen kuormituksen. Mitoituksessa ei määritellä ainoastaan siivousaikaa, vaan myös siivousteknologia ja koneiden hyödyntäminen. Näin siivoustyö voidaan toteuttaa mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti. (Yltiö 2010, 231.)

Keuruun Tukipalveluissa on siivouspalvelun osalta kehitetty laadunseurantajärjestelmää viime vuosien aikana. Siivoustyön ohjaaja on rakentanut järjestelmää, jossa siivoojat itse arvioivat toiminnan laatua. Tämän jälkeen tilat käydään yhdessä ohjaajan kanssa läpi arvioiden uudestaan. Jatkossa on tavoitteena, että arviointia tekevät myös toimitiloissa työskentelevät asiakkaat. (Mäenpää 2012.)

Keuruun Tukipalvelut on aloittanut siivousmitoituksen vuonna 2010. Tukipalvelut ovat laskeneet siivousmäärää osittain käsin, sekä hyödyntäen siivoustyön mitoitusoh-

jelmistoa ATOPs. Mitoitusohjelmia on muitakin esimerkiksi Siimi ja CleanNet. Tavoitteena on saattaa mitoitus loppuun vuoden 2013 alussa. (Mäenpää 2012.)

6 RUOKAPALVELUT KEURUUN TUKIPALVELUISSA

Valtion ravitsemusneuvottelukunta on täydentänyt suomalaisia ravitsemussuosituksia kouluruokailusuosituksella (2008). Suositus antaa suuntaviivat kouluruokailun järjestämiseksi kunnan päättäjille, ruokapalvelujen vastaaville ja kouluille. Suosituksissa korostuu koulun ja kodin yhteistyö, ja oppilaiden osallisuus. Kouluruokailun tarkoitus ja merkitys on oppilaan hyvinvointi. Kouluruokailua säätelevä Perusopetuslaki (628 /1998, 31§) edellyttää maksuttoman kouluruokailun järjestämisen. Suosituksessa painotetaan riittävän pitkää ruokailuaikaa, ja oikeaa ajoittamista, sekä kiireetöntä ja rauhallista ruokailuympäristöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 22.) Keuruulla oppilaiden ruokailuaika on riittävän pitkä, mutta ruokailuympäristössä on melua.

Kouluruoan tulee täyttää kolme osa-aluetta: ne ovat maukkaita ja houkuttelevia, niistä saa ravintoaineita ja energiaa, sekä ateriat voidaan nauttia viihtyisässä ympäristössä. Nämä edellä mainitut osa-alueet tulisi täytyä jokaisen oppilaan kohdalla päivittäin. Perusopetuslaissa todetaan, että koululounaan tulee olla täysipainoinen, tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu. Kouluruokailu ylläpitää oppilaan työviireyttä koulu päivän aikana, ja täydentää kodissa nautittuja aterioita, ja ohjaa terveyttä edistäviin ruokailutottumuksiin. (Lintukangas ym. 2007, 91.) Keuruulla tarjottava kouluruoka ei täytä kolmea osa-aluetta kaikilta osin riittävän hyvin.

Kouluruoan suunnittelua ohjaavat suomalaiset ravitsemussuositukset, joukkoruokailuun kehitettyjen ravitsemussuositusten avulla. Ravitsemussuositusten mukainen kouluruoka tulisi olla vähärasvaista, vähäsuolaista sekä rasvan laadultaan hyvää. Lisäksi tulisi suosia täysjyvävalmisteita, lihan ja kalan monipuolista valikoimaa sekä käyttää runsaasti kasviksia, marjoja ja hedelmiä. Myös terveydelliset, eettiset ja us-

konnolliset näkökohdat on pyrittävä huomioimaan mahdollisimman hyvin. Kouluruo-
asta oppilaan tulee saada noin kolmasosa päivittäisestä energiantarpeesta. (Mts. 93.)

Valtioneuvosto on tehnyt huhtikuussa 2009 periaatepäätöksen kestävien hankintojen
edistämisestä julkisissa hankinnoissa. Julkisissa ruokapalveluissa on tarjottava
enemmän aterioita joiden ympäristökuormitus on tavanomaista vähäisempi. Ruoka-
palvelujen elintarvikehankinnoissa lisätään luonnonmukaista, kasvispohjaista tai se-
songinmukaista ruokaa. Sitä on tarjolla valtionhallinnon keittiöissä ja ruokapalveluis-
sa vähintään kerran viikossa vuoteen 2010 mennessä, ja vähintään kaksi kertaa vii-
kossa vuoteen 2015 mennessä. (Ympäristö 2009.) Keuruun ruokapalvelujen hankin-
noissa on noudatettu valtioneuvoston periaatepäätöstä vuodesta 2010 alkaen. Keu-
ruun kouluissa on tarjolla kasvisruokaa kerran viikossa.

Kouluruokailun keskeisimmät periaatteet tulisi käsitellä ainakin kerran lukuvuodessa,
niin oppilaille, kuin henkilökunnalle. Näitä periaatteita ovat mm. ruokailun tavoitteet,
toimintaperiaatteet, ruokailun liittyminen opetussuunnitelmaan ja kasvatustavoittei-
siin, ravitsemukselliset ja terveydelliset näkökohdat, erityisruokavalioiden saatavuus,
oman koulun keittiön toiminta ja henkilökunta, ruokasalissa käyttäytyminen ja kehiti-
misyhteistyö. Edellä lueteltuja asioita olisi hyvä käsitellä oppitunnilla opettajan
johdolla, ja tarvittaessa keittiöhenkilökunnasta joku voisi käydä kertomassa ruokai-
lusta oppilaille. Tämä auttaisi oppilaiden vuorovaikutusta henkilökunnan kanssa ja
tutuiksi tulemista. (Lintukangas ym. 2007, 33.)

Eryityisesti ruokailu on sosiaalinen tapahtuma, jossa oppilas toimii sekä yksilönä, että
ryhmän jäsenenä. Ruokapöydässä keskusteleminen vaatii taitoa, jota tarvitaan myös
erilaisissa elämäntilanteissa. Ruokailun asema vahvistuu, kun ateriointiin varataan
riittävästi aikaa, ruoka on hyvää, ruokailutilan siisteydestä pidetään huolta ja ruokai-
lutilanne on rauhallinen. Kuitenkin läsnä olevien aikuisten käyttäytymisellä ja ohjau-
s-toimilla on kaikkein tärkein merkitys. (Mts. 27 - 28.) Keuruun kouluissa opettajat osal-
listuvat ruokailuun sovittujen valvontavuorojen mukaisesti. Opettajia on vuorossa 2-
4. Osa opettajista ruokailee oppilaiden kanssa, vaikka omaa valvontavuoroa ei ole.

6.1 Ruokapalvelujen henkilöstö

Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on taata laadukkaat, maukkaat ja turvalliset suositusten mukaiset ateriat. Henkilöstön asema kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen mallina on vahvistunut viime vuosina, vaikka pääpaino on ammatillisessa osaamisessa, ruokatuotannossa ja tarjoilussa. Ruokapalveluhenkilöstön osaamiseen kuuluvat tärkeänä osana sivistyneiden käytöstapojen hallinta, kuten tervehtiminen, katsekontakti, hymy ja ystävällisyys, sekä sovelias puhetapa. Kasvattajan työssä oma osaaminen ja erilaiset persoonallisuudet ovat rikkaus. (Lintukangas ym. 2007, 42 - 44.)

Ruokapalvelujen henkilökunnalla on tärkeä rooli ohjata oppilaita terveelliseen ravitsemukseen, ja sopivan ruoka-annoksen kokoamiseen. Asiakaspalvelussa ruokapalveluhenkilöstön on nostettava katseensa tekemisestä asiakkaisiin. Henkilökunnan on helppo markkinoida kouluruokaa, esimerkiksi linjastoa täydentäessään. Henkilökunnan on osattava vastata myös ruokailijoiden esittämiin lounasta koskeviin kysymyksiin. ”Ohjaus on ruokailijoiden auttamista, ei kärkevää määräilyä.” (Mts. 42.) Asiakkaiden houkuttelun sijasta julkisten palveluiden viestintä on ohjaavaa, opastavaa, valistavaa tai neuvovaa (Rissanen 2006, 49).

Ruokapalveluhenkilöstön käyttäytyminen ja oma asenne vaikuttavat koko kouluruokailun arvostukseen. Hyvä henkilökunnan työilmapiiri viestittää osaltaan ruokapalvelun tasosta, mikä nostaa kouluruokailun arvostusta. Oman työn kriittinen arviointi, uusiin tilanteisiin sopeutuminen, ja jatkuva oman työn kehittäminen on tärkeää, sillä työn kokonaisuuden hallinta on tätä päivää. (Lintukangas ym. 2007, 44.)

Henkilökunnan tehtävänä on huolehtia, että paikat ovat kunnossa koko ruokailun ajan. Henkilökunnan tulee siistiä ja täydentää linjastoa koko ruokailun ajan, sekä auttaa ja opastaa asiakkaita. Hyvä asiakaspalvelija on aina tilanteen tasalla ja hän oivaltaa, milloin hänen asiantuntemustaan kaivataan. (Pakkanen ym. 2009, 21.)

Kun asiakaspalvelijan välit esimieheen tai muihin työkavereihin ovat huonot, niin se vaikuttaa työhön, ja välittyy myös asiakkaille. Hyvä yhteishenki saa työyhteisön voimaan hyvin ja luottamaan toisiinsa, ja siten myös palvelemaan asiakkaita paremmin.

(Pakkanen ym. 2009, 49.) Auttamishalukkuus, toisen huomioiminen sekä tukeminen ovat toisesta ihmisestä välittämistä työn arjessa (Lintukangas ym. 2007, 42).

6.2 Ruoan laatu

Aistinvaraiset laatutekijät

Ruoan ulkonäkö, maku, lämpötila ja rakenne ovat aistinvaraisia laatutekijöitä ja vaikuttavat paljon siihen, miten nautittavaksi ruoka koetaan. Näillä tekijöillä on suora yhteys oppilaiden tyytyväisyyteen, ja ateriointikäyttäytymiseen. Ammattitaitoinen ruokatuotannon suunnittelu: ruokalistasuunnittelu ja elintarvikkeiden hankinta ja toteutus: vakioidut ruokaohjeet ja ruoanvalmistusmenetelmät ovat aistinvaraisen laadun tae. Aistinvaraista laatua mitataan ja kehitetään ruokatuotannon arvioinnilla ja asiakaspalautteen keräämisellä. (Lintukangas ym. 2007, 60.)

Ravitsemuksellinen laatu

Ravitsemuksellinen laatu eli ravitsemuslaatu kuvaa yksittäisen elintarvikkeen, ruoan tai ruokavalion ravintoainesisältöä, suhteessa ravitsemussuositusten tavoitteisiin. Ravitsemuslaatu riippuu pääosin ruokavaliota huonontavien ravintoaineiden määrästä, kuten suola, sokeri, kova rasva tai parantavien ravintoaineiden määrästä, kuten kuitu tai tyydyttämätön rasva. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 11 - 14.) Ruokapalvelujen tulisi seurata säännöllisesti ravitsemuksellista laatua ja ravitsemussuositusten täyttymistä.

Kouluruoan tulee olla ravitsemussuositusten mukaisesti valmistettua. Suositusten toteutumista seurataan laskemalla tietokoneohjelmilla keskimääräinen ravintoaineen saanti. Koululounaan ravintoainetiheys saadaan laskemalla ravintoaineiden keskimääräinen saanti energiayksikköä kohti 4 – 6 viikon ajalta ja saatuja arvoja verrataan suosituksiin. Tämä on kuitenkin työlästä ja epätarkkaa, koska kaikista ruoka-aineista ei löydy ravintoainetietoja. Uudempi ja helpoin tapa on seurata koululounaan ravitsemuksellisen laadun toteutumista neljän eri kriteerin avulla, jotka ovat peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri. Lounaan on täytettävä

ravitsemuksellisen laadun tavoitteet eli neljässä kriteereissä mainitut kohdat. (Lintukangas ym. 2007, 61, 98.) Keuruun ruokapalveluilla on käytössä Aterix-ohjelma.

Terveellisyys ja tieto eivät yksin riitä, on tärkeää, että ruoan tulee olla houkuttelevaa ja ruokailuun riittävästi aikaa sekä arvostusta ruokaa kohtaan. Ruokapalvelujen suunnittelussa on huomioitava eri kohderyhmien tarpeet ja mieliruoat. Kouluruokailussa toteutetut maukkaat ja terveelliset ratkaisut kannustavat kokeilemaan terveellisempiä vaihtoehtoja kotonakin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 68.)

Hygieeninen laatu

Hygieeninen laatu tarkoittaa elintarvikkeiden säilytykseen, käsittelyyn, keittiötiloihin, henkilökuntaan sekä tuotantoprosessiin liittyviä hygieniavaatimuksia. Hygieenistä laadun valvontaa tarvitaan varmistamaan aterioiden turvallisuus. Henkilökunnalla tulee olla suoritettuna hygieniatodistus. Jokaisesta valmistetusta ja tarjolla olleesta ruokalajista otetaan ruokanäyte, ja sitä säilytetään asianmukaisesti laissa määrätyn ajan. Tällä varmistetaan keittiötoiminnan hygieeninen laatu ja ruoan turvallisuus. (Lintukangas ym. 2007, 61.)

Ruokamyrkytysten ehkäisemiseksi elintarvikkeita on osattava käsitellä oikein. Paras tapa varmistaa tuotteiden turvallisuus ja nautittavuus, on elintarvikkeiden hygieeninen käsitteleminen jokaisessa työskentelyvaiheessa. Hyvä hygieeninen laatu ja elintarvikeosaaminen lisäävät, sekä asiakkaiden, että työntekijöiden viihtyvyyttä. (Evira.)

Elintarvikelain (23/2006) tavoitteena on elintarvikkeiden turvallisuuden, terveellisyyden ja muun elintarvikemääräysten mukaisen laadun varmistaminen, sekä elintarvikkeista asiakkaille annettavan tiedon totuudenmukaisuus. Elintarvikelain mukaan elintarvikkeiden tulee olla kemialliselta, fysikaaliselta, mikrobiologiselta ja terveydelliseltä laadultaan, ja koostumukseltaan ihmisravinnoksi kelpaavaa. Elintarvikkeet eivät saa aiheuttaa vaaraa ihmisen terveydelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 47.)

Muut laatutekijät

Muita kouluruokailun laatutekijöitä ovat eettiset tekijät, esteettisyys-, mielikuva- ja statustekijät. Eettisistä tekijöistä eräiden uskontojen ja vakaumusten erityisvaatimusten huomioon ottaminen vaikuttaa näkemykseen kouluruokailun laadusta. Esteettisyys-, mielikuva- ja statustekijät vaikuttavat aterian nautittavuuteen ja siihen miten asiakas kokee palvelun. Näillä on vaikutusta myös ruoan menekkiin ja hävikkiin. Keittiöhenkilökunnan käyttäytyminen asiakaspalvelijana on myös tärkeä laatutekijä. Keittiöhenkilökunta tarvitsee asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta, jotta he voivat kohdata hankalimmatkin asiakastilanteet. Näitä kaikkia laatutekijöitä voidaan arvioida asiakaskyselyllä. (Lintukangas ym. 2007, 62.)

Ruokapalvelujen omavalvonta

Kaikille elintarvikealan toimijoille tuli vuonna 1995 pakolliseksi omavalvonnan suunnittelu ja toteuttaminen. Elintarvikelainsäädäntö edellyttää, että elintarvikeyrityksillä on valvontajärjestelmä eli kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jota se noudattaa ja toteuttaa. Suunnitelmaa tulee päivittää ja pitää se ajan tasalla. Viranomaisen valvoo omavalvontasuunnitelman mukaista toteuttamista valvontakäyntien yhteydessä. (Evara.) Jokaisessa keittiössä on oltava omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman tarkistaa ja hyväksyy paikallinen valvontaviranomainen. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain, jotta se vastaa jokapäiväistä työtä ja käytössä olevia toimintatapoja.

Omavalvontasuunnitelma on yksityiskohtainen kuvaus jokapäiväisestä keittiön toiminnasta. Se sisältää mm. tuotteiden vastaanoton ja varastoinnin, elintarvikkeiden käsittelyn eri ruoanvalmistuksen vaiheissa, ruoan tarjoilun ja jäähdätyksen, astianpesun, siivous ja puhtaanapitosuunnitelman, henkilökohtaisen hygienian sekä jätteiden käsittelyn. Kullekin osa-alueelle on määrätty vastuuhenkilö, joka kirjaa tarvittavat tiedot, joko paperi, tai sähköiseen versioon säilytettäväksi. (Lintukangas ym. 2007, 72 - 73.)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen lisäksi on huolehdittava, että jokainen työntekijä noudattaa valvontaohjelmaa päivittäin. Järjestelmän toimivuutta on arvioitava

määräajoin, etenkin silloin, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelma kohdistaa valvonnan arvioituihin riskitekijöihin, ja ennaltaehkäisevään toimintaan. (Lintukangas ym. 2007, 73.)

6.3 Ruokailuympäristö

Ruokailuympäristöllä, ruokasalin viihtyisyydellä, toiminnan sujumisella, jonottamisella, henkilökunnan käytöksellä ja jopa ruokalistan ulkoasulla on suuri vaikutus kouluruoan laatuun (Lintukangas ym. 2007, 60).

Palveluympäristöllä, sen esineillä ja palveluhenkilöstön toimintatavoilla ohjataan tai pyritään ohjaamaan asiakkaita tietyille toiminta-alueelle. Työasut ovat tyypillisimpiä asiakaspalvelijoihin liittyviä määrittelyjä. ”Palveluntarjoaja pyrkii siis ennakoimaan ja ohjaamaan asiakkaan toimintaa suunnittelemalla etukäteen asiakkaan palvelupolun ja hänen kohtaamansa kontaktipisteet.” (Tuulaniemi 2011, 81.)

Tärkeää on, miten ohjataan asiakkaiden liikkuminen ruokasalissa halutulla tavalla. Ruokailutilanteeseen liittyy hyvin usein itsepalvelua. Itsepalvelutilanne tulee suunnitella niin, että asiakkaan toimiminen on helppoa ja vaivatonta. Parhaiten asiakas sitoutuu itsepalveluun, kun hän kokee samalla saavansa siitä jotain lisäarvoa itselleen. Asiakasta on motivoitava palvelemaan itse itseään ja saatava ymmärtämään, minkä hyödyn hän saa toimiessaan näin. (Reinboth 2008, 19 – 20.)

Tärkeä laatukriteeri on tarjoilu- ja ruokailuympäristö eli toiminnan laatu. Tarjoilulinjaston sijainti, kalusteet ja välineet ja ruoan tarjolle pano vaikuttavat toiminnan sujumiseen, hygieenisyyteen ja asiakkaiden mielikuviin. Kalusteet, verhot, pöytäliinat, kukat ja muut sisustussomisteet luovat ruokasalin kokonaisilmeeseen viihtyisyyttä. Ruokasalin viihtyisyys vaikuttaa oppilaiden käyttäytymiseen, palveluiden arvostamiseen ja siihen, tulevatko oppilaat lainkaan ruokailemaan. Kokonaislaatu eli lopullinen mielipide kouluruokailusta muodostuu ruokailuympäristöstä, ilmapiiristä ja ruoan laadusta. (Lintukangas ym. 2007, 64.)

Henkilökunnan on huolehdittava siitä, että palveluympäristö ja muut asiakkaat vahvistavat halutun mielikuvatavoitteen saavuttamista. Asiakkaat voivat olla herkkiä sille, että jotkut muut asiakkaat käyttäytyvät meluisasti. (Lahtinen ym. 2000, 59.)

Kiinnittämällä huomiota kouluruokailuympäristön viihtyvyyteen, saadaan oppilaat myös pitämään paremmin paikat kunnossa. Suurissa ruokasaleissa voidaan tilaa osastoida kalustein tai viherkasveilla, mikä luo osaltaan viihtyisyyttä ja vähentää myös melua. Puurunkoisista kalusteista aiheutuu vähiten melua. Kangaspäälliset tuolit ovat miellyttäviä istua, ja kokemuksen mukaan ne myös säilyvät siisteinä. Ruokasalin ilmettä pehmentävät verhot, pöytäliinat, viherkasvit ja pöytäkoristeet. Oppilaiden tekemät taideteokset kehystettynä seinillä lisäävät viihtyisyyttä. (Lintukangas ym. 2007, 39.)

Palveluympäristöllä on vaikutusta palvelukokemukseen. Etenkin sellaisissa palveluissa, joissa asiakkaat oleskelevat palveluorganisaation toimitiloissa. Asiakkaat kokevat tärkeänä siisteyden ja lämpötilan, mutta ahtaus ja jonottaminen tuntuvat asiakkaista harmillisilta. (Ylikoski 1999, 235.)

Koululounaan syöminen ilman kiirettä ja hälinää on yhtä tärkeää kuin aterian ravintoainesisältö, maku tai kaunis tarjolle laittaminen. Tähän tavoitteeseen pääsemiseen tarvitaan, niin koulun rehtoria, kuin opettajia ja keittiö- ja siivoushenkilöstöä. Rehtori voi vaikuttaa, tukemalla keittiöhenkilökuntaa aterioiden täysipainoisuudessa ja ruokasalin viihtyisyyteen liittyvissä asioissa. Opettajien antamaa esimerkkiä tarvitaan hyviin ruokailutapoihin, ja rauhoittamaan ruokailutilannetta. Viihtyisä ruokasali edesauttaa oppilaiden rauhallista ateriointia sekä se, että oppilailta on riittävästi aikaa lounaan nauttimiseen. (Lintukangas ym. 2007, 91.)

7 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTAMINEN

7.1 Tutkimusongelmat

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Keuruun Tukipalvelujen tämän hetkinen asiakaspalvelun laatu ja kehittää asiakastyytyvää mittavaa työkalu. Tutkimuksella haetaan vastauksia asiakaspalvelun kehittämiseen.

Tutkimusongelma on se kysymys, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu (Heikkilä 2008, 14).

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

1. Millaista on asiakaspalvelun laatu ruokapalveluissa?
2. Millaista on asiakaspalvelun laatu siivouspalveluissa?
3. Millainen on asiakkaiden mielestä ruokailuympäristö?

7.2 Tutkimusote

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia menetelmiä. Tutkija pyrkii keräämään itselleen empiiristä havaintoaineistoa. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytetään suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin, ja siinä käytetään usein tilastollisia malleja. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä antaa vastauksia seuraaviin kysymyksiin; kuinka paljon, kuinka usein, mikä ja missä. Tällä tutkimusmenetelmällä saadaan vastauksia kysymyksiin, jotka liittyvät prosentuaalisiin osuuksiin ja lukumääriin. (Heikkilä 2009, 16.)

Laadulliset ja määrälliset tutkimusmenetelmät ja niistä saatu tieto täydentävät toisiinsa. Laadullinen menetelmä soveltuu asiakasymmärryksen kasvattamiseen, ja määrällinen tutkimus palvelun tuottamisen onnistumisen arvioimiseen. Menetelmiä käytetään ja sovelletaan tarpeiden mukaan, joten jako ei ole näin mustavalkoinen. (Tuulaniemi 2011, 144.)

Tutkimusaineisto kerätään kyselytutkimuksen avulla, koska tutkimustavassa voidaan kysyä monia asioita suurelta määrältä suhteellisen vaivattomasti. Menetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselylomake voidaan lähettää samanaikaisesti monelle sadalle henkilölle. Huolellisesti suunniteltu kyselylomake voidaan käsitellä nopeasti, ja analysoida käyttäen apuna tietotekniikkaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Tässä tutkimuksessa sovelletaan kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Valmiit vastaukset voidaan muuttaa numeroiksi, sekä edelleen erilaisiksi taulukoiksi ja piiraiksi havainnollistamisen helpottamiseksi. Tuloksia voidaan myös ristiintaulukoida ja vertailla siten keskenään. Aineisto on pääosin kvantitatiivista, joten suurimpaan osaan kysymyksiä on olemassa valmiit vastausvaihtoehdot.

7.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimuksissa olennainen osa. Kysymykset tulee laatia huolella, sillä kysymysten muoto on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista. Tutkimuksen voi pilata huonosti ja puutteellisesti laaditulla tutkimuslomakkeella. Onnistuneen kyselylomakkeen laatiminen edellyttää alan kirjallisuuteen tutustumista, tutkimusongelman pohtimista, ja tarkennusta sekä käsitteiden määrittelyä. Tutkimuksen tavoite tulee olla selvillä ennen kuin kyselylomakkeen teko aloitetaan, ja mihin kysymyksiin halutaan vastauksia. Kyselylomakkeen laadinnassa varmistetaan, että saadaan vastauksia tutkittavaan ongelmaan. Kysymyksiä ei voi parannella enää tiedonkeruun jälkeen. (Heikkilä 2001, 47.)

Kysymykset (liite 2.) laadittiin tutkimusongelman suuntaisesti yhteistyössä toimeksiantajan palvelupäällikkö Ulla Luoman kanssa. Kysymyksiksi muotoutuivat: millaista on asiakaspalvelun laatu ruokapalveluissa, millaista on asiakaspalvelun laatu siivouspalveluissa, ja ruokailuympäristö. Lomake pyrittiin laatimaan niin, että se on mahdollisimman johdonmukainen, ja etenee prosessin mukaisesti. Lomake haluttiin pitää myös riittävän lyhyenä, ja yksinkertaisena, jotta asiakkailta ei kulu paljon aikaa sen vastaamiseen. Kysymykset tehtiin lyhyiksi ja helpoiksi, jotta niiden väärinymmärrys on mahdollisimman pieni.

Kyselylomakkeessa käytettiin Likertin asteikkoa ja avoimia kysymyksiä. Lomakkeessa oli 18 kysymystä, joista kysymykset 5-7 sisälsivät eri väittämiä liittyen ruokailuympäristöön, ruokailutilanteeseen ja siivouksen laatuun. Avoimia kysymyksiä olivat: minkä yhden ruokalajin haluat pois ruokalistalta ja mikä tilalle, miksi jätän ruokaa tähteeksi ja kehittämisehdotukset. Taustatietoina kysyttiin ikä, sukupuoli, vastaajan rooli ja ruokailun toimipaikka

Likertin asteikko on mielipideväittämissä käytetty asteikko, jossa toisena ääripäänä on täysin samaa mieltä, ja toisena ääripäänä täysin eri mieltä. Vastaaja valitsee asteikolta parhaiten omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Asteikolla voi olla arvoja 4, 5, 7 tai 9. (Heikkilä 2001, 53.)

Kyselylomakkeessa käytettiin neljää vastausvaihtoehtoa, jolloin vastaajalle ei jäänyt mahdollisuutta valita keskimmäistä. Kyselyn asteikot olivat ”erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön ja erittäin tyytymätön” sekä ”täysin samaa mieltä, samaa mieltä, erimieltä ja täysin erimieltä”.

Kysymykset laadittiin erikseen ruokapalveluista ja siivouspalveluista. Tämän jälkeen kysymykset laitettiin prosessin mukaiseen järjestykseen. Kyselylomake testattiin taloustoimiston henkilökunnan ja toimeksiantajan toimesta. Testauksen jälkeen väittämiä vähennettiin, ja niitä vaihdettiin, ja sanamuotoja muutettiin helpommin ymmärrettäväksi. Kun kysymykset olivat valmiit, kysymykset siirrettiin Kysely Welho-ohjelmaan. Lomakkeen linkin toimivuus testattiin, kun palvelupäällikkö vastasi kyselyyn sähköpostinsa kautta.

Kysely Welho-ohjelman sähköinen kyselylomake (liite 2.) on neljän sivun pituinen ja paperinen lomake (liite 4.) oli tulostettuna kolmisivuinen.

7.4 Aineiston keruu

Aineistonkeruun perusmenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö. Kysely on yksi survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä, missä aineistoa kerätään standardoidusti. Standardoituus tarkoittaa sitä, että asia on kysytävä kaikilta vastaajilta samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 192 – 193.)

Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto, ja voidaan kysyä erilaisia asioita. Menetelmä on hyvin tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa, ja vähentää vaivannäköä. Huolellisesti tehty kyselylomake helpottaa aineiston siirtämistä tallennettuun muotoon, ja sen käsittelyä tietokoneen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Tutkimuksen alussa toimeksiantajan toiveena oli toteuttaa kysely oppilaiden osalta; ala-asteen 3. luokkalaiset – lukio. Lopullinen päätös oli, että kyselyyn osallistuvat ala-asteen 5. ja 6. luokkalaiset, yläasteen ja lukion oppilaat sekä opettajat, muu henkilökunta ja virastotalon henkilökunta.

Tutkimuksen aineiston keruu suoritettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen kysely toteutettiin Kysely Welho-ohjelmalla syyskuun lopussa 2012. Ohjelma oli hankittu Keuruun kaupungille jo ennen vuotta 2010 eikä sitä ollut aikaisemmin käytetty. Sähköisen kyselyn saatekirjeessä (liite 1.) ja paperisen kyselyn ohjeessa (liite 3.) kerrottiin vastaajille kyselyn tarkoitus ja mitä sen avulla haluttiin selvittää.

Palvelupäällikkö lähetti tiedotteen kyselyn järjestämisestä syyskuun alussa sähköpostitse rehtoreille. Rehtoreiden oli tarkoitus ohjeistaa opettajat. Oppilaat vastaisivat oppitunnilla opettajan sähköpostilinkin kautta. Oletuksena oli, että oppilaat osaavat vastata itsenäisesti opettajan opastuksella, ja vastaavat kyselyyn matematiikan tai atk-tunnilla. Henkilökunnalle kyselyn vastaamisen linkki lähetettiin jokaisen henkilö-

kohtaiseen sähköpostiin. Opettajat, muu henkilökunta ja virastotalon henkilöstö vastasivat kyselyyn sähköpostitse.

Kysely lähetettiin 1 145 henkilölle. Ensimmäinen kysely kohdentui 875 henkilölle, joista oppilaita oli 639, opettajia 101 ja muuta henkilökuntaa 64 sekä virastotalon henkilökuntaa 71. Toinen kysely toteutettiin 270 yläasteen oppilaalle.

Ylä-asteella kysely siirrettiin rehtorin pyynnöstä oppilaiden ja opettajien käytössä olevaan Vilma-järjestelmään. Oppilaiden oli tarkoitus vastata kyselyyn itsenäisesti vapaa-ajallaan. Yläaste teki itsenäisen päätöksen kyselyn siirtämisestä Vilmaan, kysymättä tutkimuksen tekijöiltä asiasta. Perusteluna oli se, että toteutus opettajan ohjaamana oppitunnilla ei ollut mahdollista, aika- ja tilaresurssien vuoksi. Koululla on vain yksi atk-luokka, mikä olisi ollut varattuna noin viikon kyselyyn vastaamisen takia. Kyselylinkki ei kuitenkaan heti auennut Vilmassa, vaan se saatiin toimimaan vasta muutaman päivän päästä. Kun vastaaminen jäi jokaisen oppilaan omalle vastuulle, se osaltaan vaikutti saatujen vastausten määrään.

Ensimmäinen kyselyn kohdennettiin 875 henkilölle. Saimme vastauksia 230, joista oppilailta oli 116. Oppilaiden vastausten määrä oli pieni. Lisäksi osa vastaajista oli aloittanut vastaamisen, mutta ei ollut vastannut kyselyn loppuun saakka. Sovimme toimeksiantajan kanssa uuden kyselyn toteuttamisesta yläasteen oppilaille. Kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella marraskuussa 2012 opinto-ohjaustunnin alussa. Vastauksia saatiin 229. Molempien kyselyjen vastaukset yhdistettiin samaan Excel-taulukkoon.

7.5 Aineiston analysointi

Ennen aineiston analysointia kysymyslomakkeen vastaukset ryhmiteltiin tutkimusongelmittain. Aineistoa analysoitaessa väittämät, täysin erimieltä ja erimieltä, sekä täysin samaa mieltä ja samaa mieltä on yhdistetty, jotta tuloksia olisi helpompi tulkita ja vertailla. Puuttuvat tiedot jätettiin aineiston analysoinnista pois.

Tutkimuksessa jätettiin iän mukaan ristiintaulukointi pois, koska ikäkohtaan kaikki eivät olleet vastanneet, tai ikä oli ilmoitettu väärin. Vastaajista n. kolme neljäsosaa ruokaili keskuskeittiön ruokasalissa, joten tästä johtuen toimipaikkakohtainen ristiintaulukointia jätettiin pois. Ristiintaulukointia tehtiin taustamuuttujien suunnassa oppilaiden, opettajien ja muun henkilökunnan osalta sekä sukupuolen mukaan. Vertailua tehtiin onko ruoka maukasta, monipuolista ja houkuttelevaa. Siivouksen osalta verrattiin ilmapiiriä, viihtyisyyttä ja melutasoa.

Avoimet kysymykset: minkä yhden ruokalajin haluat pois ruokalistalta ja mikä tilalle, miksi jätän ruokaa tähteeksi ja kehittämissuositukset luokiteltiin aihekohtaisesti. Kysymykseen miksi jätän ruokaa, luokittelun aluksi samat vastaukset tai samansuuntaiset vastaukset ryhmiteltiin teemoittain (liite 6.). Sen jälkeen laskettiin ryhmittäin luokiteltujen vastausten määrät, ja näin saatiin selville minkä syyn takia jätetään ruokaa kaikista eniten ja minkä syyn takia seuraavaksi eniten.

Tuloksiin on kirjattu eniten ääniä saaneet ruokalajit, mitkä haluttaisiin pois ruokalistalta, ja kuusi eniten ruokalistalle toivottua ruokalajia. Kehittämissuositukset (liite 5.) on kirjoitettu niin kuin vastaajat ovat ne kirjoittaneet. Avointen kysymysten vastauksista on keskeiset asiat esitetty tutkimuksen tuloksissa.

7.6 Tulosten luotettavuus

Tutkimuksissa ja vastausten analysoinnissa on pyrittävä välttämään virheiden syntymistä, sen tähden tutkimuksen luotettavuutta on hyvä arvioida kaikissa tutkimuksissa. Arviointiin on kehitetty erilaisia mittaus- ja tutkimusmenetelmiä. Luotettavuutta voidaan tarkastella tutkimuksen reliabeliutta ja validiutta arvioimalla. Reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius eli pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata haluttua asiaa. Esimerkiksi vastaajat ovat saattaneet ymmärtää monet kysymykset väärin, aivan toisin kuin tutkija on ajatellut. Tällöin ei tuloksia voida pitää tosina ja tutkimuksen validius ei ole hyvä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232.)

Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Haittoina ovat tavallisimmin, että aiheistoa pidetään pinnallisena, ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Tutkimuksen tekijä ei tiedä, ovatko vastaajat yrittäneet vastata rehellisesti ja ovatko he ymmärtäneet kysymykset oikein. Aina ei voi tietää, että tuntee vastaaja kysyttävän aihealueen. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Saatuja vastauksia voidaan pitää varsin luotettavina, koska vastausten määrä on iso. Vastausprosentti on 38,8 %. Luotettavuutta alentaa hieman se, että 10 % vastaajista on ilmoittanut iäkseen yli 20 vuotta, vaikka ovat oppilaita.

Saatuihin vastauksien luotettavuuteen vaikuttaa se, että kyselyyn vastaamista on voinut jatkaa siitäkin huolimatta, ettei ruokaile lainkaan. Näitä vastaajia on 9,6 %. Heillä, jotka eivät ruokaile, ei voi olla rehellistä ja omaan kokemukseen perustuvaa mielipidettä vastata kyselyyn. Tämä ominaisuus on tekninen puute Kysely Welho -ohjelmassa.

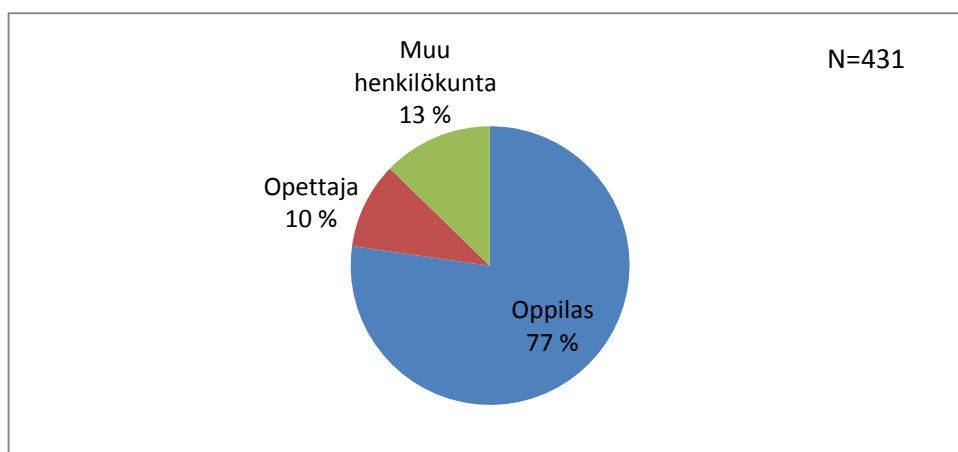
Osa yläasteen oppilaista on voinut vastata kahteen kertaan, koska toinen kysely järjestettiin pelkästään yläasteen oppilaille. Teoreettisesti on mahdollista, että osa on voinut olla samoja oppilaita. Todennäköisesti he ovat kuitenkin vastanneet samalla tavalla molemmilla kerroilla.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Ensimmäiseen kyselyyn vastasi yhteensä 215, joista oli 116 oppilasta, 48 opettajaa ja muuta henkilökuntaa 51. Lähetettyä linkkiä avattiin 231 kertaa, mutta 21 jätti vastaamisen kesken. Ensimmäisen kyselyn vastausprosentti oli 24,6 %. Toiseen kyselyyn vastasi 229 yläasteen oppilasta. Vastausprosentti oli 84,8 %. Molempien kyselyiden kokonaisvastausprosentti oli yhteensä 38,8 %.

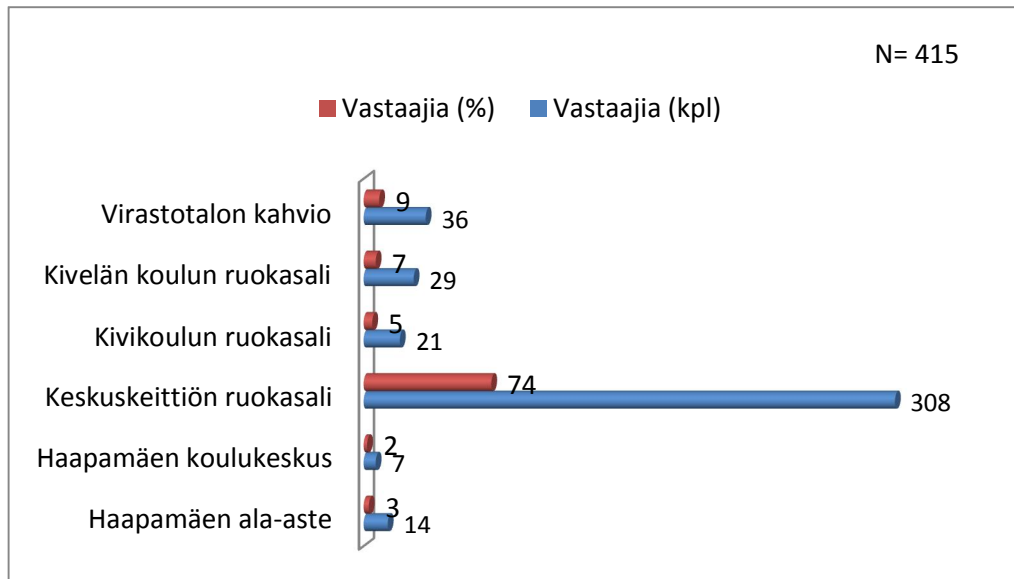
8.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn vastaajista 77 % oli oppilaita, joista ei ollut yhtään lukiolaisia (kuvio 3.). Noin neljäsosa vastaajista koostuivat opettajista ja muusta henkilökunnasta. Virastotalon henkilökunnan vastaukset ovat kohdassa muu henkilökunta. Oppilaiden osuudesta suurin osa (245) olivat yläasteen oppilaita. Vastaajista ala-asteen oppilaita oli 88. Vastaajista tyttöjä/naisia oli 65 % ja poikia/miehiä 35 %.



KUVIO 3. Vastaajien rooli

Vastaajista 74 % ruokaili keskuskeittiön ruokasalissa (kuvio 4.). Ala-asteen oppilaiden ruokailun toimipaikkoja ovat Kivelän koulun ruokasali, Kivikoulun ruokasali ja Haapamäen ala-aste, joissa ruokaili 15 % vastaajista. Seuraavaksi eniten vastaajista oli virastotalon kahviossa ruokailevaa Keuruun kaupungin henkilökuntaa. Alla olevassa kuviossa 4. on kuvattuna vastaajien ruokailun toimipaikat.

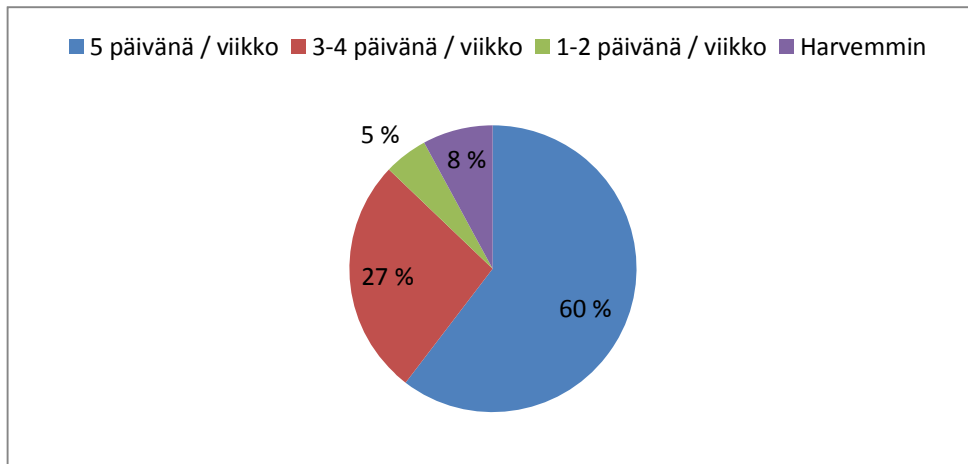


KUVIO 4. Vastaajien ruokailun toimipaikka

Ruokailemiseen osallistuminen

Lähes kaikki (89 %) vastaajista osallistuivat koulupäivinä ruokailuun. Oppilaat osallistuivat ruokailuun kiitettävästi, sillä henkilöistä, jotka jättivät ruokailun väliin, oli oppilaiden osuus ainoastaan 16 %. Yli puolet (57 %) ruokailun väliin jättävistä oli opettajia ja muuta henkilökuntaa.

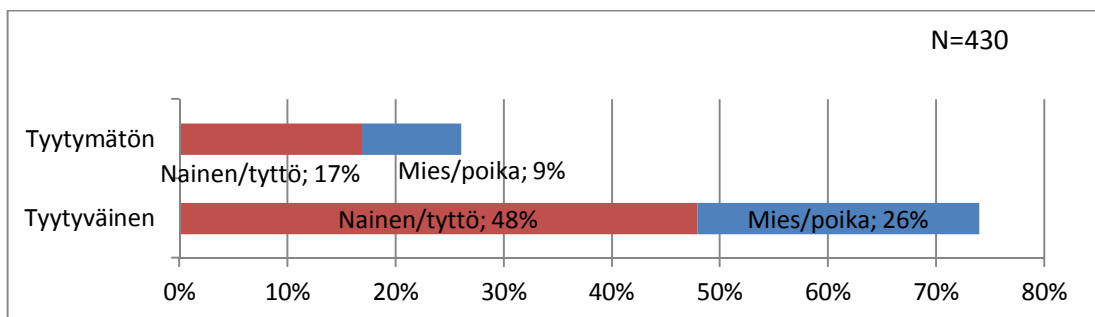
Vastaajista ruokaili koulupäivänä 89 %. Vastaajilta kysyttiin että, kuinka usein he ruokailevat (kuvio 5.). 60 % ruokaili viitenä päivänä, 27 % ruokaili 3-4 päivänä, 5 % ruokaili 1-2 päivänä viikossa. Harvemmin ruokaili 8 % vastaajista. Tarkasteltaessa oppilaiden osuutta ruokailun väliin jättämisestä niin 74 % oppilaista ruokaili viisi kertaa viikossa ja 3 – 4 kertaa ruokailevia oli 18 %. Sitä harvemmin ruokaili 8 % oppilaista. Kaikki oppilaat eivät ruokaile joka päivä, vaikka ruokaa valmistetaan päivittäin jokaiselle oppilaalle, ja ruokailu kuuluu osana opetussuunnitelmaan.



KUVIO 5. Osallistuminen ruokailuun

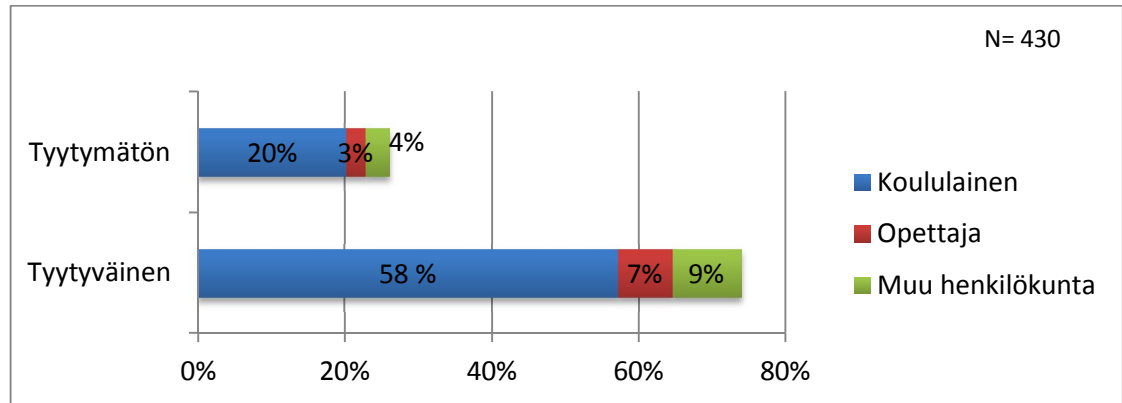
8.2 Ruokapalvelujen asiakaspalvelun laatu

Yleisesti koulu- ja työpaikkaruokailuun (kuviot 6. ja 7.) oli tyytyväisiä kolme neljäsosaa vastaajista, ja tyytymättömiä oli noin neljäsosa. Tytöt olivat vähän tyytymättömämpiä koulu- ja työpaikkaruokailuun kuin pojat. Oppilaat olivat lähes yhtä tyytyväisiä kuin henkilökunta, sillä oppilaista oli tyytyväisiä 72 % ja opettajista sekä muusta henkilökunnasta 77 %.



KUVIO 6. Tyytyväisyys koulu/työpaikkaruokailuun

Oppilaat olivat tyytymättömpiä kouluruokailuun kuin opettajat ja muu henkilökunta (kuvio 7.).



KUVIO 7. Oppilaiden, opettajien ja muun henkilökunnan tyytyväisyys kouluruokailuun

Ruokalista piti monipuolisena 72 % vastaajista ja hivenen suppeana reilu neljännes (28 %). Vastaajista 162 henkilöä oli kirjoittanut kehittämisehdotuksia (liite 5.). Kehittämisehdotuksissa toivottiin monipuolisempaa ruokaa, enemmän erilaisia ruokia, uusia ruokalajeja ja tarjolla olevalle lounasruoalle vaihtoehtoa. Kehittämisehdotuksia vastaajat kirjoittivat seuraavasti:

Enemmän erilaisia ruokia, ei aina samoja, no monipuolisempaa ruokaa sekä uusia ruokia / ruokalajeja.

Ruokailutilanteessa saatuun opastukseen viidennes vastaajista ei ollut täysin tyytyväinen. Ruoanottopisteisiin toivottiin parempaa opastusta ja ohjausta. Ruokalinjaston toimivuuteen oltiin pääosin (87 %) tyytyväisiä. Linjastojen kehittämisen tarve oli mm. Kivelän koulussa, sillä useat vastaajat toivoivat Kivelän koululle uutta ruoanotto-
linjastoa. Keskuskeittiön ruokasaliin on äskettäin uusittu linjasto.

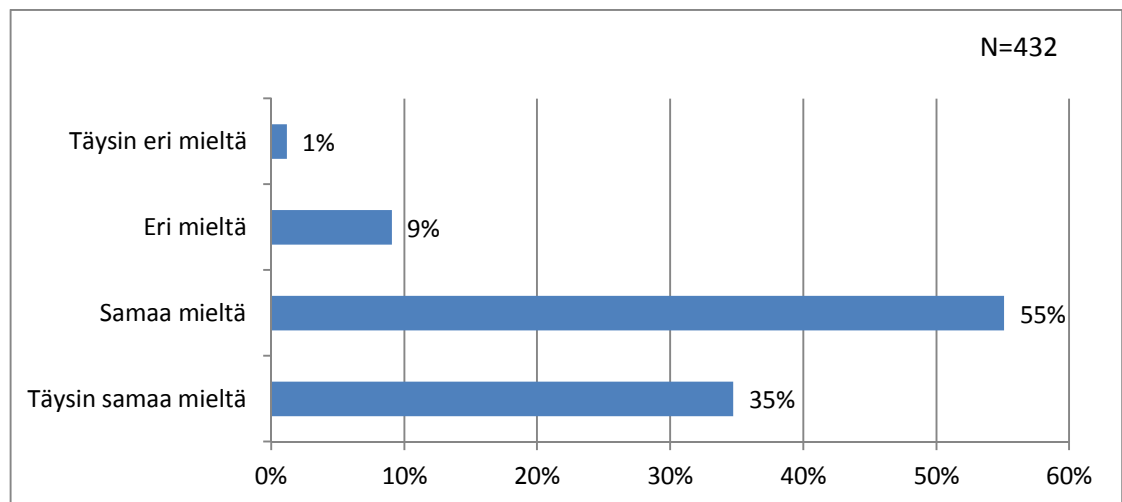
Kehittämisehdotuksia keskuskeittiön linjastosta olivat:

Ruokalinjaston uudelleenjärjestely on toiminut hyvin, kiitos siitä. Mutta tuo uusi järjestely Ruoanhaku pisteessä on tyhmempi kuin ennen., Opettajien linjaston maidon ottaminen ei onnistu nykyisellä järjestelyllä.

Jonottaminen ruokasalissa koettiin ongelmaksi, sillä jono on usein pitkä. Keskuskeittiöllä ruokailevien vastaajien kommentit:

Usein ruokailujono on todella pitkä, sitä voisi jotenkin kehittää ja Lisää ruuan otto linjoja.

Vastaajilta tiedusteltiin, millaisena he kokevat henkilökunnan ystävällisyyden (kuvio 8.). Ruokapalveluhenkilöstö oli vastaajien mielestä 90 -prosenttisesti ystävällistä.



KUVIO 8. Ruokapalveluhenkilöstön ystävällisyys

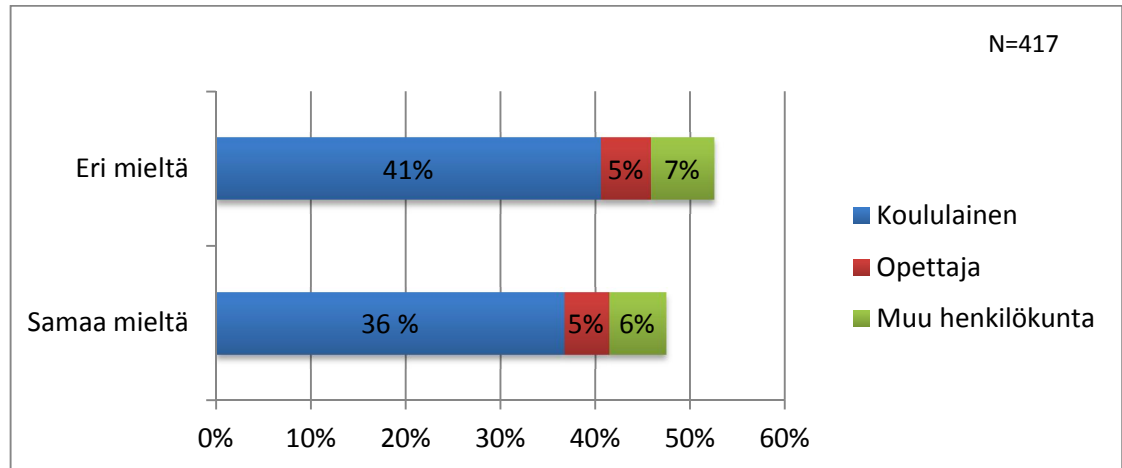
Suurin osa vastaajista piti henkilökuntaa ystävällisenä, mutta tulos on ristiriidassa avoimen kysymyksen vastausten kanssa. Kehittämisehdotuksissa toivottiin henkilökunnan hymyilevän enemmän. Kehittämisehdotuksissa tuli palautetta henkilökunnalle ystävällisemmästä käytöksestä. Negatiivinen palaute kohdistui ainoastaan yhden toimipisteen henkilökuntaan:

Ystävällisempi keittäjä/siivoojaporukka ja ystävällisempää käytöstä, ellei sitten kokonaan uusi keittäjä!

Esimerkkejä vastaajien kommentteista ruokapalveluhenkilöstön ystävällisyydestä:

On kiva nähdä, kun keittiötädit välillä hymyilevät, se tuo pirteyttä ruokailuun ja henkilökunta on kyllä aina ystävällistä ja tekee varmasti parhaansa! Kiitos!

Vastaajien mielipiteitä ruoan ulkonäöstä on esitetty kuviossa 9. Ruoan ulkonäköön vastaajat suhtautuivat enemmän negatiivisesti kuin positiivisesti, sillä yli puolet vastaajista (53 %) ei pitänyt ruoan ulkonäköä houkuttelevana.



KUVIO 9. Ruoan ulkonäkö on houkutteleva

Tarjottava ruoka haluttiin houkuttelevammaksi. Vastaajien mielestä ruoka voisi olla värikkäämpää ja ruoat voisi jalostaa houkuttelevammiksi:

Ruoka voisi olla houkuttelevamman väristä. Ei ainoastaan vihreää ja harmaata. Ei houkuttele syömään.

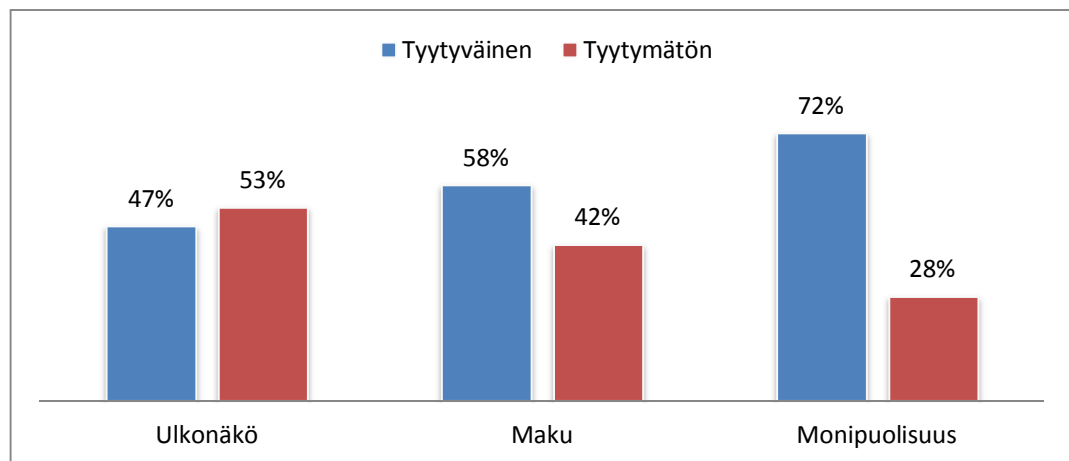
Tutkimus osoitti selkeästi, että ruoan ulkonäkö on ensisijaisesti tärkein Keuruun ruokapalvelujen kehitettävistä asioista tuotteen laadussa.

Ruoka koettiin paljon maukkaammaksi kuin miltä ruoka näyttää (kuvio 10.). Tutkimuksen tulosten perusteella lähes puolet (42 %) vastaajista eivät pitäneet tarjottavan ruoan mausta. Vastaajat toivoivat useammin hyvää ruokaa ja enemmän normaalia ruokaa. Vastaajien kommentteja ruoan mausta olivat muun muassa seuraavat:

Parempaa ruokaa, että jaksaa olla koulussa!!!!, maukaampi ruoka tekisi ruokailusta miellyttävämpää sekä ruoka muutoin maukasta mutta välillä suolatonta.

72 % vastaajista oli tyytyväisiä ruoan monipuolisuuteen (kuvio 10.) ja se koettiin parhaimmaksi asiaksi tuotteen laadussa. Kehittämisehdotuksissa toivottiin:

No monipuolisempaa ruokaa. Vaihtoehtoja enemmän ruokailuun. Enemmän erilaisia ruokia, ei aina samoja. Saisi olla enemmän valinnan varaa ruuassa.



KUVIO 10. Ruoan ulkonäkö, maku ja monipuolisuus

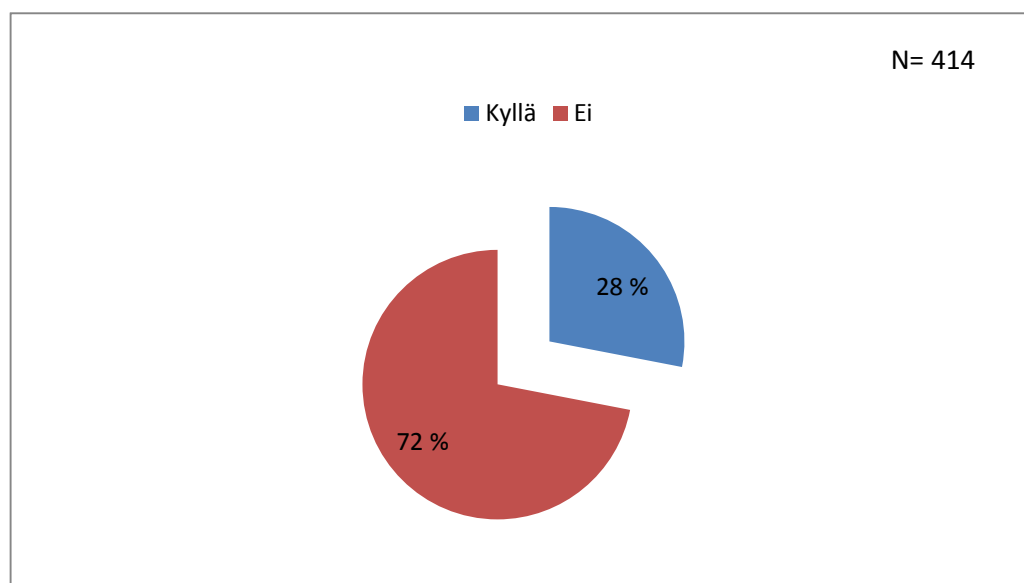
Useassa kehittämissuosituksessa (22) toivottiin parempaa ruokaa. Tutkimus osoitti, että ruoan maku on yksi kehitettävistä asioista ruokapalveluissa ja vaatii pikaisia toimenpiteitä.

Virastotalon kahvioon toivottiin (liite 5.) vaihtelua salaattikastikkeisiin, enemmän juureksia sekä marjoja, ja monipuolisempia salaatteja. Lisäksi toivottiin salaattiruoka-

annosta, jolle myös oma hinnoittelu. Kuoriperunoita haluttiin tarjolle kuorittujen perunoiden tilalle. Virastotalon lounaan hintaa voisi hieman nostaa osan asiakkaiden mielestä. Mausteita voisi olla enemmän ruoassa tai mausteita tarjolle linjastoon.

Vastaajien kehittämissuhteissa (liite 5.) salaatteja toivottiin paremmaksi ja monipuolisemmaksi. Tarjolla voisi olla enemmän erilaisia salaatteja ja juureksia. Salaattina voisi olla muutakin kuin kaalia eri muodoissa. Salaatin toivottiin tarjoiltavan myös komponentteina, ja näin jokainen voisi koota mieleisensä salaatin. Parempia salaatinkastikkeita toivottiin myös, ja niihin vaihtoehtoja.

Valtioneuvosto on tehnyt huhtikuussa 2009 periaatepäätöksen kestävien hankintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kasvispohjaista tai sesonginmukaista ruokaa on oltava tarjolla vähintään kerran viikossa. (Ympäristö 2009.) Vastaajista noin neljäsosa söisivät kasvisruoan, jos sitä olisi päivittäin tarjolla (kuvio 11.) 75 oppilasta söisi kasvisruoan, jos sitä olisi tarjolla. Toimeksiantaja halusi tällä kysymyksellä tietää sen, olisiko kasvisruokaa tarjottava joka päivä toisena ruokavaihtoehtona. Tulos osoittaa, että tällä hetkellä kasvisruoan tarjoaminen kaikille ei ole tarpeen.



KUVIO 11. Haluan syödä kasvisruokaa joka päivä

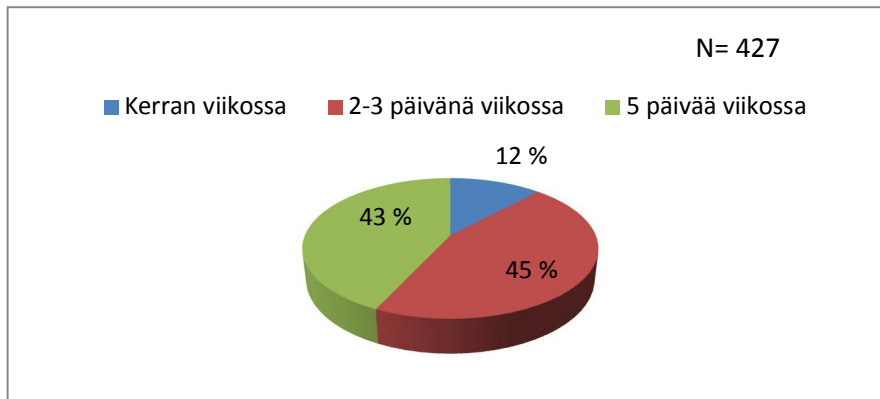
Kommentit kehittämisehdotuksissa kasvisruoasta olivat muun muassa seuraavanlaisia:

Kasvispainotteista/lähiruokaa voisi olla useamminkin. Enemmän kasvisruokaa. Olisi kiva jos kasvisruokaa olisi tarjolla kaikille. Kasvisruokavaihtoehdot paremmin esille, muillekin kuin vegaani.

Vastaajat saivat nimetä yhden ruokalajin, minkä he halusivat pois ruokalistalta (vastauksien yhteismäärä 347), ja mitä tilalle (vastauksien yhteismäärä 274). Kaalilaatikko oli ylivoimaisesti eniten toivottu poistettava ruokalaji. Ruokalistalta poistettavaksi toivottiin kaalilaatikkoa (93) ja yleensä kaali ruokia (105), pinaattikeittoa, sitruunakalaa, hernekeittoa, maksalaatikkoa, kasvissosekeittoa ja makaronilaatikkoa. Ruokalistalle toivottiin tilalle eniten pitsaa (35), rusettipastaa (26), tortilloja (16), pinaattiletuja, uunimakkaraa ja broileripastaa.

Suurin osa vastaajista halusi, että pehmeää leipää (ruis- ja vaalea) olisi tarjolla 2-3 kertaa viikossa (kuvio 12.) Ero heihin ei ole suuri, jotka halusivat syödä kouluruokailussa pehmeää leipää viitenä päivänä viikossa. Vastaajien kommentteja kehittämisehdotuksissa leipään liittyen:

Leipää olisi hyvä olla joka päivä tarjolla, muutakin kuin näkkileipää. Voisi olla enemmän leipää. Ei vaaleaa leipää, vaan ruisleipää. Enemmän ruisleipiä.



KUVIO 12. Pehmeää leipää olisi tarjolla

Vastaajilta tiedusteltiin jättävätkö he ruokaa tähteeksi ja jos, niin minkä takia (liite 6.). Ruokaa jätti tähteeksi lähes puolet vastaajista (43 %). Heistä kaikki olivat kirjoittaneet syyn miksi jättävät ruokaa (183 vastaajaa).

He, jotka jättävät ruokaa, mainitsivat syyksi seuraavia asioita:

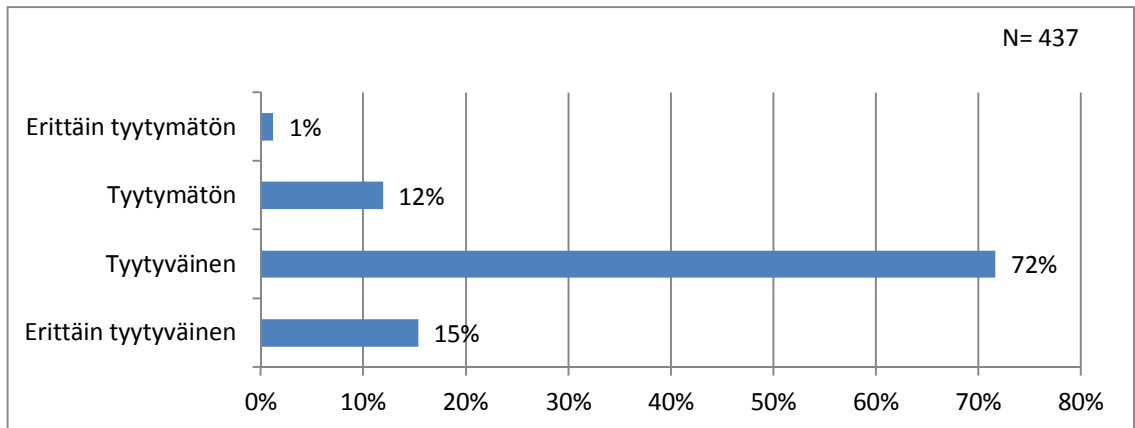
- Eivät pitäneet ruoasta tai kokivat sen maistuvan pahalta. (51 vastaajaa)
- Olivat sitä mieltä, että ruoka oli sekä pahaa että ei jaksaa. (47 vastaajaa)
- Arvioivat ottamansa annoksen koon väärin eikä jaksanut syödä kaikkea, tai ei osannut selkeästi perustella syytä. (33 vastaajaa)
- Sekalaisia syitä mm. ruoka on kylmää, liian suolaista, ei ole nälkä, on paljon palanutta, ei osaa sanoa. (21 vastaajaa)
- Joku muu syy (14 vastaajaa)
- Ei halua, ei huvita (9 vastaajaa)
- Perunoiden laatu oli huono (8 vastaajaa)

Ruokailuun toivottiin vaihtelua ja piristystä. Vastaajien kehittämisehdotuksissa toivottiin muun muassa:

Ja teemaviikot ovat tosi mukavia piristyksiä. Edellinen lähiruoka/vihannesherkut oli aivan huikea juttu. Makuja maailmalta – eri kulttuurien ruokia aina silloin tällöin. Kansainvälisyyspäiviä, oppilaiden valinnan mukainen menu joskus, juhlapäivät kunniaan. esim. jotain aasialaista tai kiinalaista ruokaa tai niin. Tai no ei me kyllä missään ravintolassa olla.

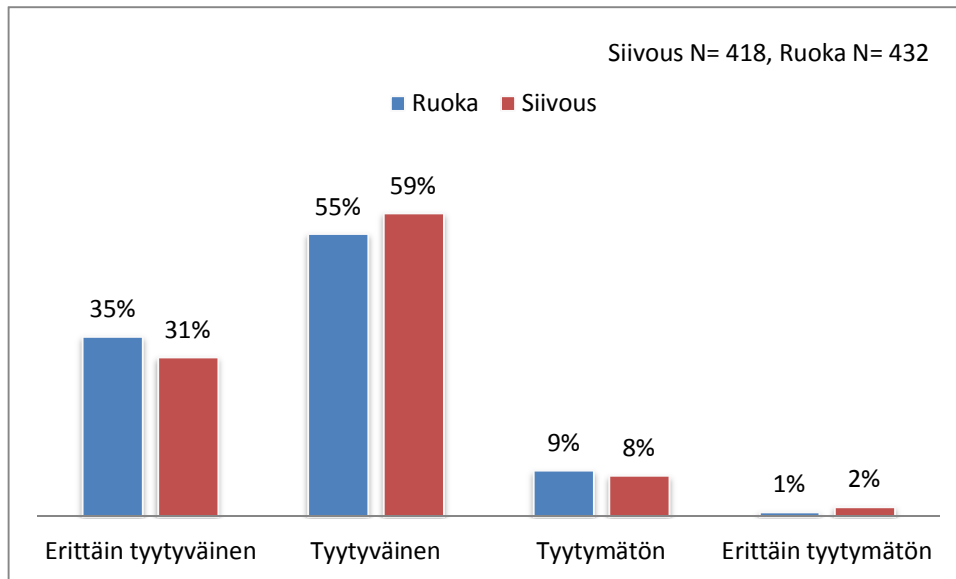
8.3 Siivouspalvelujen asiakaspalvelun laatu

Koulun ja työpisteen puhtaustasoon ja siivouksen laatuun oltiin tyytyväisiä (kuvio 13.). Tyytymättömiä siivouksen laatuun oli vain 13 prosenttia vastaajista. Huomioitavaa oli, että 15 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä koulun puhtaustasoon.



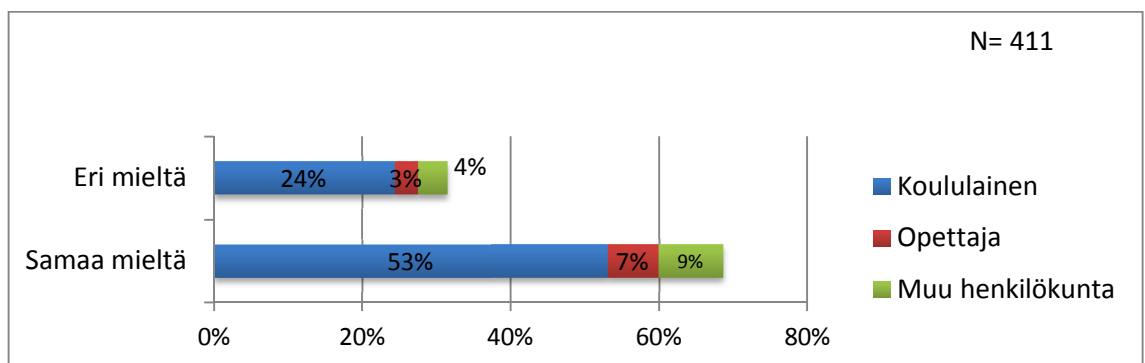
KUVIO 13. Tyytyväisyys koulun tai työpisteen puhtaustasoon

Siivoustyöntekijöitä koskevissa vastauksissa laadun osalta oli mielenkiintoisia vuorovaikutustaidot ja henkilökunnan tavoitettavuus. Siivoajat tekevät omaa itsenäistä työtään, ja monet asiakkaat odottavat siivoajalta myös hyviä vuorovaikutustaitoja. Asiakkaat kokevat siivoajan vuorovaikutustaidot yhtä tärkeiksi kuin puhtaustason ja siivoamisen. Vastaajista 77 % koki keskustelemisen siivoajan kanssa helpoksi. Siivous- ja ruokapalveluhenkilöstö koettiin yhtä ystävälliseksi (kuvio 14.).



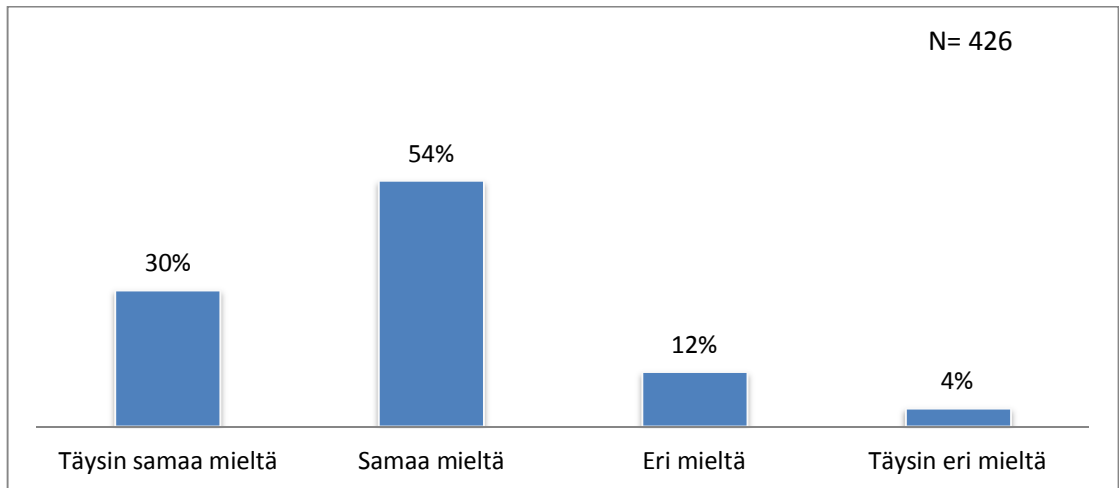
KUVIO 14. Ruoka- ja siivouspalvelun henkilöstön ystävällisyys

Vastaajista 69 % mukaan siivoojille voi antaa palautetta (kuvio 15.). 31 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei heillä ole palautteen antamiseen mahdollisuutta. Palautteen antamisen helpoimmaksi kokivat oppilaat, sillä yli puolet heistä voi antaa palautetta siivoojille. Muu henkilökunta koki palautteen antamisen vaikeammaksi kuin opettajat. Opettajat ja muu henkilökunta kokivat palautteen antamisen siivoojalle melko samalla tavalla.



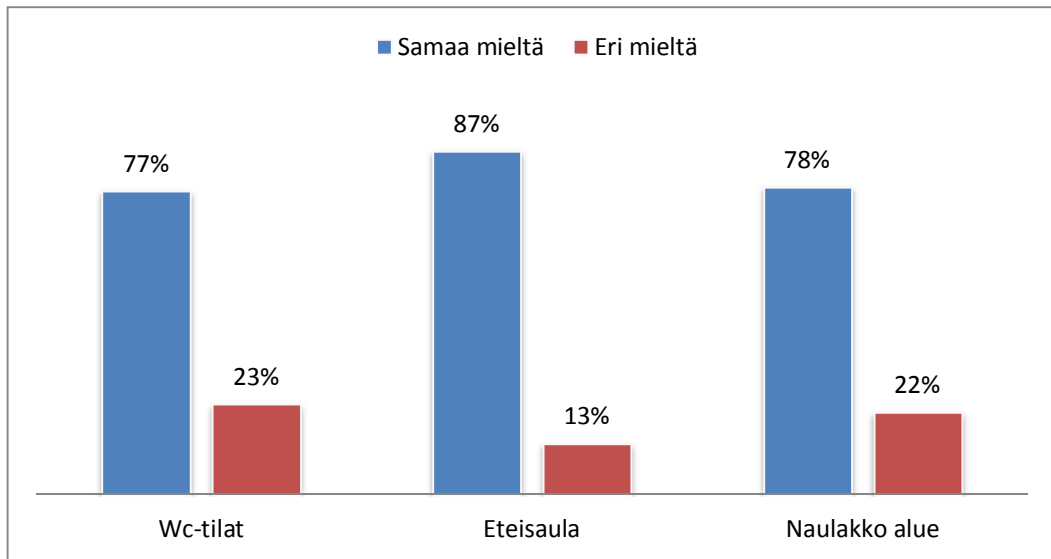
KUVIO 15. Voin antaa palautetta siivoojalle

Vastaajista 16 % oli sitä mieltä (kuvio 16.), ettei päässyt itse suoraan vaikuttamaan tilojen siisteyteen. Tämän kysymyksen on voinut ymmärtää väärin, mikä osaltaan voisi selittää sen, että jotkut ajattelevat ettei voi itse vaikuttaa tilojen siisteyteen.



KUVIO 16. Voin itse vaikuttaa tilojen siisteyteen

Siivouksen laadun osalta selvitettiin yleistä tilojen siisteyden laatua (kuvio 17.). Tilojen siisteyttä pidettiin hyvänä. Vastaajista 77 % oli sitä mieltä, että WC-tilat olivat siistit. Eteisaulaa pitivät siistinä 87 % vastaajista. Eteisaulaa pidettiin kaikista siistimpänä. WC-tilat ja naulakkoalue koettiin lähes yhtä siisteiksi. Naulakko aluetta pidettiin vähemmän siistinä kuin eteisaulaa. Naulakko alueen siisteyden paranemista toivoi 22 % vastaajista. Naulakko alueella on oppilaiden takit ja kengät sekä laukkuja, jotka usein ovat epäjärjestyksessä. Tämä voi olla yksi syy, miksi vastaajat kokivat naulakko alueen siisteyden huonoksi. WC-tilojen siisteyttä pidettiin kaikista heikoimpana yleisten tilojen siisteydessä.



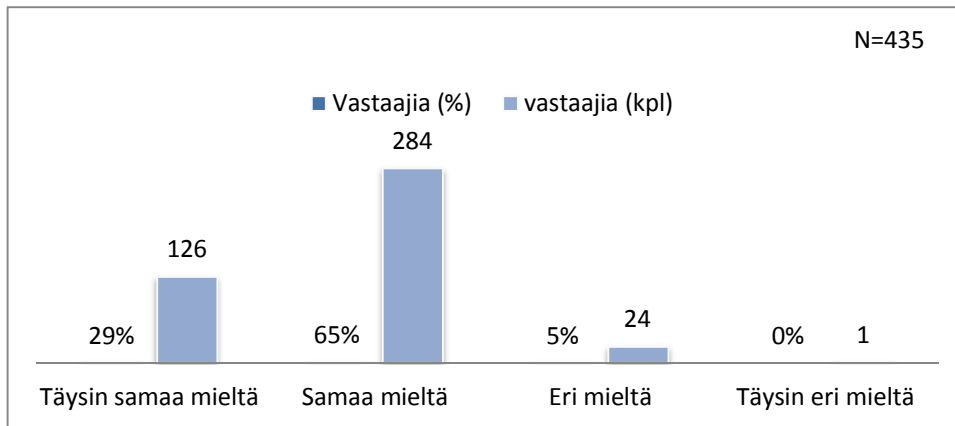
KUVIO 17. Wc-tilojen, eteisaulan ja naulakko alueen siisteys

Vastaajat esittivät kehittämisehdotuksena toimitilojen siisteystyö seuraavanlaisia kommentteja:

Luokkien ja opehuoneen pöytätasojen pyyhkiminen edes joskus kai kuuluu siistijälle vai opettajankoko pitäisi huolehtia siitä?! Linjastoa voisi pyyhkiä useimmin, maitoautomaattien kuntoa tarkkailla, ei tule maitoa kuin liruttamalla. Lattiat siistimmiksi. Esim. kahvia tippuu käytävälle, viereinen opettaja käskee sen siivota. Mutta eikös se kuulu siivoojan työhön??

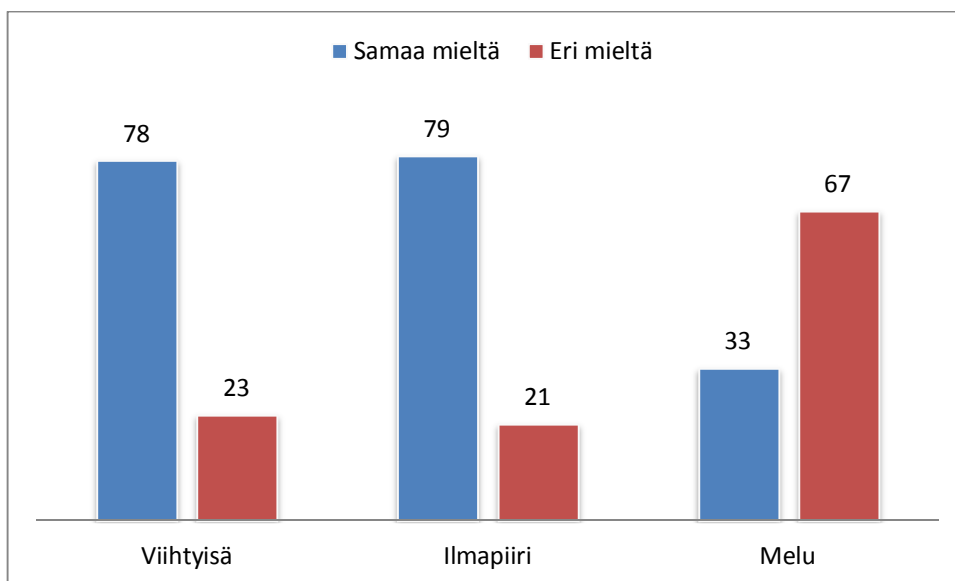
8.4 Ruokailuympäristö

Ruokailutilan siisteystyö oltiin 94- prosenttisesti tyytyväisiä (kuvio 18.). Ruokasalissa siivoojien tehtäviin kuuluvat lattian ja seinäpintojen pyyhkiminen ja ikkunoiden pesu. Keittiön henkilökunnan vastuulla on pöytätasojen pyyhkiminen.



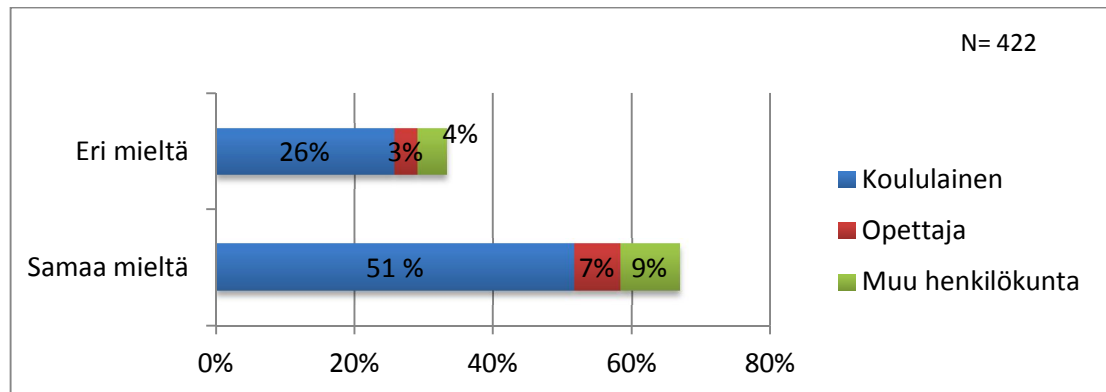
KUVIO 18. Ruokailutila on siisti

Ruokailuympäristöä ei koettu läheskään niin viihtyisäksi kuin siisteys (94 %) yleensä koettiin. Vastaajat olivat tyytyväisiä ruokailutilan viihtyisyyteen (kuvio 19.). Ympäristön viihtyisyyteen vaikuttaa myös tilan meluisuus. Yleistä ilmapiiriä ruokasalissa pidettiin varsin hyvänä. Meluisuudesta huolimatta ruokasalin ilmapiirin koki mukavaksi 79 % asiakkaista.



KUVIO 19. Ruokailutilan viihtyisyys, ilmapiiri ja melu

Vastaajista 67 % oli sitä mieltä, että ruokasalissa on kova meteli (kuvio 20.). Meteli koettiin oppilaiden mielestä suuremmaksi kuin opettajien ja muun henkilökunnan. Oppilaat ruokailevat lähes päivittäin ja opettajat valvovat ruokailua vain heille määrättyinä valvonta-aikoina.



KUVIO 20. Ruokasalissa on kova "meteli"

Melu oli häiritsevä tekijä suurelle osalle ruokailijoita. Oppilaat kokivat meluisuuden suurimmaksi ongelmaksi. Meluisuuteen liittyen kehittämissuunnitelmassa olivat seuraavat kommentit:

Sen että siellä olisi melumittari. Silloin tietäisi enemmän paljon melua oppilaiden korvat kestävät. Silloin sinne voisi laittaa automaattisen äänen antajan kun melu on kova. Silloin säilyy paitsi oppilaiden myös opettajien korvat.

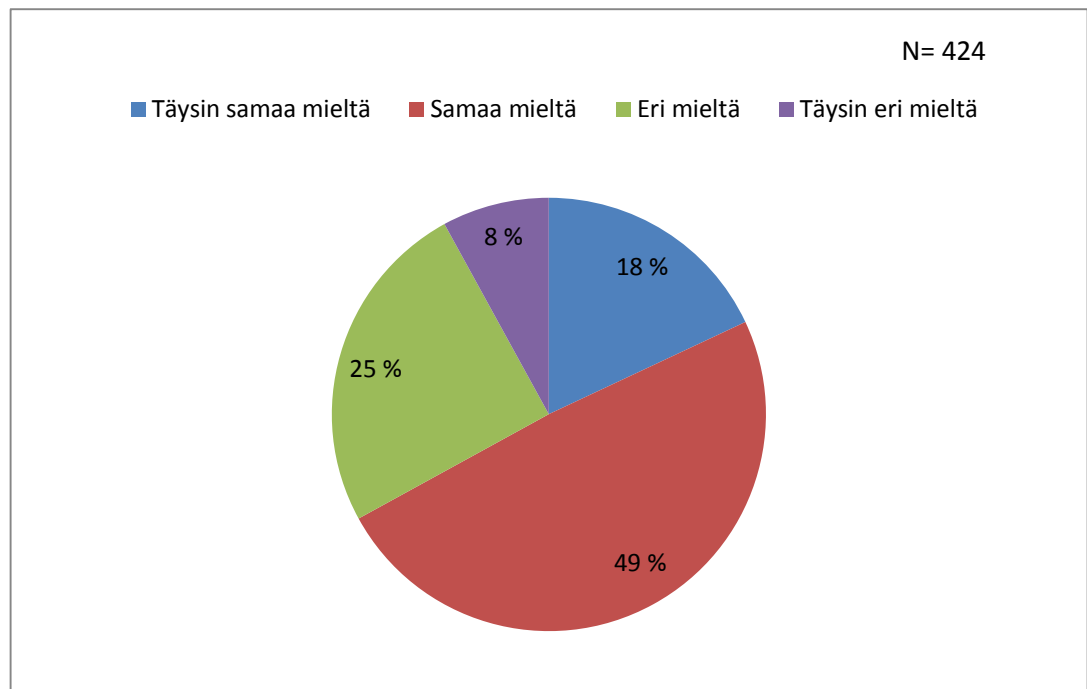
Kivikoulun ruokasalissa melua torjumaan kaikin keinoin esim. väliseiniä ja tekstiilejä ruokasaliin.

Vastaajien kehittämissuunnitelmassa toivottiin mukavampia tuoleja, pienempiä pöytiä, pöytäliinoja ja koristeita sesonkien mukaan.

Keskuskeittiöllä ruokailevien vastaajien kommentteja ruokailuympäristön viihtyisyyteen liittyen:

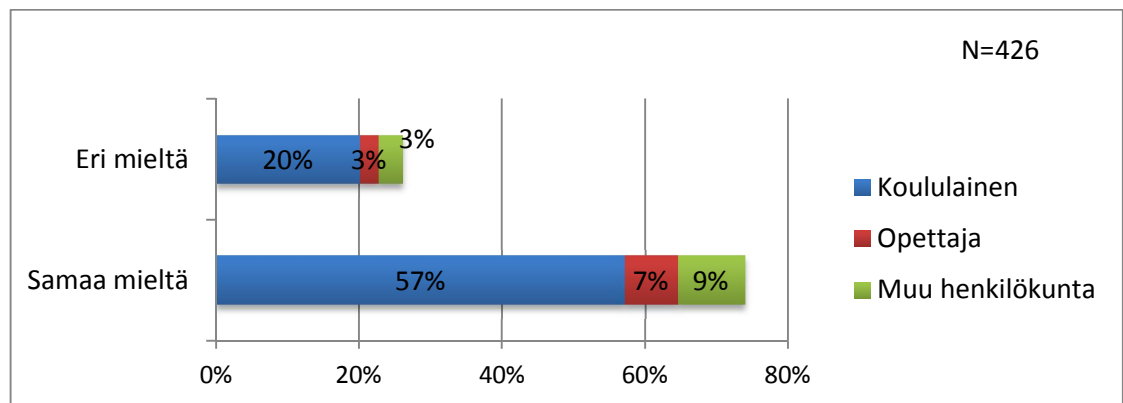
Viihtyisämpi ruokala tekisi ruokailusta miellyttävämpää. Hieman pienempiä pöytiä. Mukavimmat penkit 😊 Viihtyisyyttä voisi lisätä, esimerkiksi mukavimmat tuolit, pöytäliinat, koristeet sesonkien mukaan ym. Esimerkiksi Haapamäen yläkoulun ruokala on paljon viihtyisämpi ja mukavampi. Ruokatilassa voisi olla viihtyisämpää

Vastaajista 67 % oli sitä mieltä, että opettajan läsnäolo vaikutti ruokailun sujumiseen ja rauhallisuuteen. (kuvio 21.) Keuruun kaupungin koulujen opettajilla on ruokailujen valvontavuorot. Tämä tarkoittaa sitä, että 2-4 opettajaa valvoo ruokailua vuorollaan. Oppilaat toivoivat lisää ruokailun valvontaa, jotta melua olisi vähemmän.



KUVIO 21. Opettajien läsnäolo vaikuttaa ruokailun sujumiseen / rauhallisuuteen

Sisäilman laatua ei pitäneet hyvänä 26 % vastaajista (kuvio 22.). Oppilaiden mielestä sisäilman laatu oli 57-prosenttisesti hyvä. Noin 80 % opettajista ja muusta henkilökunnasta pitivät sisäilman laatua huonona. Kehittämissuhteissa ei ollut yhtään mainintaa sisäilmaan liittyen.



KUVIO 22. Sisäilman laatu on hyvä

Sisäilman laatuun vaikuttavat useat tekijät. Näitä ovat riittämätön ilmanvaihto, puutteellinen siivous ja kosteusvauriot. Näiden seuraukset ovat yksittäisiä, ja toisiaan vahvistavia huonon sisäilman syitä.

9 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

9.1 Palvelun laatuun liittyvät

Ateriahetken tulisi olla virkistyshetki, jota odotetaan, ja jonka avulla jaksetaan koulupäivän loppuun saakka (Lintukangas ym. 2007, 92). Tutkimuksemme mukaan ruokailematta jätti kokonaan 11 % vastaajista. Huomioitavaa on, että 1-3 päivänä jätti ruokailun väliin 39 % vastaajista. Jatkossa on hyvä seurata ruokailuun osallistumisen aktiivisuutta, sekä toteutunutta ruokailijamäärää ja sen kehitystä. Ruokaa valmistetaan päivittäin koko oppilasmäärälle, joten ylivalmistushävikki on myös kustannuskysymys. Kouluruoan väliin jättämisellä on vaikutusta myös oppilaan jaksamiseen ja terveyteen. Koululounaan tulisi kattaa 1/3 päivän energiatarpeesta.

Asiakkaista merkittävä osa toivoi paremman makuista ja ulkonäöltään houkuttelevampaa ruokaa. Kehitettävää löytyi vakioiduista ruokaohjeista ja ruoanvalmistusmenetelmistä. Ruoan aistinvarainen laatu koostuu hyvästä ruokatuotannon suunnittelusta: ruokalistasuunnittelu ja elintarvikkeiden hankinta, ja ammattitaitoisesta toteutuksesta: vakioidut ruokaohjeet ja ruoanvalmistusmenetelmät. Toimiva vakioruokaohje varmistaa sen, että ruoka on saman laatuista ja makuista kokista riippumatta.

Jonottaminen keskuskeittiön ruokasalissa koettiin ongelmaksi. Ruokailuaikataulu tulisi suunnitella hyvin tarkoin, jotta pitkiltä jonotusajoilta yläasteen ruokasalissa välttyttäisiin. Tähän tarvittaisiin rehtorin ja keskuskeittiön esimiehen yhdessä toteutettua aikataulusuunnitelmaa. Ruokailun alkamisajan parempi porrastaminen voisi tuoda ratkaisun tähän ongelmaan. Tulisi miettiä, että onko tämän hetkinen linjastojen määrä riittävä, vai onko ruoanottolinjoja liian vähän. Toimivuutta on jo parannettu uusimalla keskuskeittiön linjasto, ja Kivelän koulu on saamassa myös uuden linjaston.

Ruokalistaa ja ruokalajeja tulisi uudistaa Keuruulla oppilaiden makutottumuksia vastaaviksi. Ruokalistasuunnittelussa tulisi huomioida enemmän nykyajan oppilaiden makutottumukset, trendit ja erilaiset teemapäivät. Oppilaat voisivat suunnitella, esi-

merkiksi juhla-aterian yhdessä ruokapalvelujen henkilökunnan kanssa. Oppilaat voisivat tutustua pelloilta pöytään asti periaatteeseen opetuksessa ja käytännössä.

Oppilaita olisi hyvä saada mukaan ruokalistasuunnitteluun, sekä tutustumaan koulun keittiöön ja sen toimintaan. Tämä voisi lisätä oppilaiden arvostusta ruokapalveluita ja kouluruokaa kohtaan. Turha on tarjota sellaisia ruokia, mistä oppilaat eivät pidä. Ruokalatoimikunta tai vastaava tulisi perustaa ruokapalveluihin. Toimikunnassa voitaisiin miettiä oppilaiden suosikkiruokia ja ruokalistalla tarjolla olevia ruokavaihtoehtoja. Ruokalatoimikunnassa tulisi olla myös oppilasjäseniä, jotta oppilaat pääsisivät itse vaikuttamaan.

Asiakaspalvelijan ystävällisyyteen oltiin tyytyväisiä ja vastaajien kehittämisehdotuksissa tuli muutamia vastakkaisia palautteita. Asiakaspalvelijan käyttäytyminen on myös tärkeä laatutekijä. Ruokapalvelujen henkilökunta tarvitsisi mm. salityöskentelyyn, puhetapaan sekä tyyliin ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvää koulutusta Ruokapalveluhenkilöstölle tulisi järjestää kaikille yhteistä asiakaspalvelukoulutusta, jotta saataisiin yhtenäinen käytäntö asiakkaan kohtaamiseen palvelutilanteessa.

Kouluympäristön viihtyisyyttä lisäisi koulun rehtorin ja opettajien läsnäolo ruokailutilanteessa. Kyselyn vastaajien mukaan opettajien läsnäoloa ruokailutilanteessa kaivattiin, ja melu koettiin ongelmaksi. Nämä ovat asioita, joihin tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Rehtorin olisi hyvä ottaa nämä asiat esille yhdessä opettajien kanssa. Ruokailuhetki on tarkoitettu myös virkistäytymis- ja rentoutumishetkeksi kesken koulupäivän. Ruokasalin melu on toimipaikkakohtainen asia. Ruokailutilojen viihtyisyyteen toivottiin muutoksia. Vastaajien kehittämisehdotuksissa oli toiveita liinoista ja pöytäkoristeista sesonkien mukaan. Näillä saataisiin edullisesti viihtyisyyttä lisättyä.

Vastaajat olivat tyytyväisiä siivouksen nykyiseen tasoon. Ainostaan wc-tilojen siivoukseen toivottiin parannusta. Vastaajien mielestä siivoojat ovat ystävällisiä ja keskusteleminen heidän kanssaan on helppoa. Vastaajista 16 % kokivat, etteivät voi vaikuttaa itse tilojen siisteyteen. Tämä voi johtua osittain siitä, että vastaajista 31 % ilmoittivat, etteivät voi antaa palautetta siivoojalle. Tämä on asia, jota voisi pohtia siivoojien kanssa yhdessä ja voisiko palautelaatikko toimia palautteen antamisen työkaluna.

Jatkossa siivouksen laatua tulisi selvittää vielä tarkemmin yksityiskohtaisemmalla kyselyllä joka kohdistuisi ainoastaan siivouspalveluun.

Palautejärjestelmä olisi hyvä saada osaksi jokapäiväistä kouluruokailua. Asiakaspalautteen keräämistä, ja varsinkin sen käsittelyä tulisi kehittää. Oppilaita tulisi kannustaa antamaan palautetta ja kehittämissuhteita kouluruokailuun liittyvissä asioissa. Ruokasaleissa on palautelaatikko, johon oppilaat ja opettajat voivat kirjoittaa terveiset henkilökunnalle ruoan ja palvelun laadusta. Saadut palautteet kootaan esimiehen toimesta ja käsitellä henkilöstön kanssa. Tämän jälkeen myös tiedottaa asiakkaille palautteen perusteella tehtävistä muutoksista.

9.2 Työkalu asiakastyytyväisyyden mittaamiseen

Opinnäytetyössä kokeilimme Kysely Welho -ohjelman toimivuutta. Ohjelman teknisestä toimivuudesta oli hyvin vähän tietoa. Tutkimusta tehdessä kävi ilmi, että ohjelmaa ei osannut käyttää hyvin kukaan kaupungin työntekijöistä. Jatkoa ajatellen olisi hyvä nimetä vastuuhenkilö Kysely Welho -ohjelmalle. Tämä olisi tarpeen ohjelman toimivuuden, testaamisen, käytön ja varsinkin ohjelman kehittämisen kannalta. Palvelupäällikön pitäisi myös tehdä yhteistyötä ohjelman vastuuhenkilön kanssa.

Kysely Welho -ohjelman tekniset ominaisuudet eivät vastaa tämän päivän sähköisen kyselyohjelman ominaisuuksia. Ohjelmassa olisi hyvä olla sellainen ominaisuus, että vastaaminen loppuu tiettyyn kysymykseen tai siirtyy seuraavaan kysymykseen, jos kysymys ei koske vastaajaa. Toinen kehitettävä asia on se, että jokaiseen kysymykseen on vastattava ennen kuin pääsee jatkamaan seuraavaan kysymykseen.

Opettajilla ja oppilailla on käytössään Vilma-järjestelmä, jonka yhteyteen kysely voidaan helposti siirtää. Palvelupäällikkö ei tiennyt, että Vilma-järjestelmä oli ollut jo viisi vuotta Keuruun kouluilla käytössä. Sähköinen linkki olisi liitetty suoraan Vilma-järjestelmään, jos tämä tieto olisi saavuttanut myös tutkimuksen tekijät. Vilma-järjestelmän käyttö mahdollistaa erilaisten kyselyjen tekemisen oppilaille, opettajille ja muulle henkilökunnalle. Oppilaat pääsevät vastaamaan kyselyyn joko kouluaikana

tai kotona vapaa-ajallaan. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen kannattaa kuitenkin toteuttaa Kysely Welho -ohjelman sähköisen linkin kautta. Pitää kuitenkin ottaa huomioon, että aineiston keruu vaatii ennakkojärjestelyjä ja vastaamisaika tulisi olla enintään kaksi (ja puoli) viikkoa. Virastotalon henkilökunnalle ja muulle kaupungin henkilöstölle kysely voidaan toteuttaa lähettämällä kysely heidän henkilökohtaisiin sähköposteihinsa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämisen ajankohta on harkittava tarkoin. Rehtoreiden rooli tiedottamisessa, ja opettajien aktiivisuus oppilaiden ohjaamisessa on tärkeää kyselyn onnistumisen kannalta. Tämä vaikuttaa myös kokonaisvastausprosenttiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämistä varten on varattava aika lukuvuosisuunnitelmaan. Palvelupäällikön pitää sopia aika koulujen rehtorien kanssa kyselyn järjestämisestä, esimerkiksi kevätlukukauden alkupuolelle kerran lukuvuodessa. Näin oppilaille on ehtinyt muodostua kuva koulun ruoka- ja siivouspalveluista.

Ehdotamme, että palvelupäällikön ja koulujen rehtoreiden sopisivat toimintatavasta, kuinka kysely jatkossa konkreettisesti toteutetaan. Mietittäviä asioita ovat muun muassa aika- ja tilaresurssit, tiedottaminen kyselyn järjestämisestä oppilaille ja opettajille, kyselyn toteuttaminen käytännössä, sähköisen linkin teknisten ongelmien minimointi ja kyselyn vastausten tiedottaminen asiakkaille. Tärkeintä olisi koulujen rehtoreiden ja palvelupäällikön välinen luottamuksellinen vuoropuhelu. Tästä yhteistyöstä voisi muodostua tapa kehittää ruoka- ja siivouspalveluita palvelemaan asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Sähköisen kyselylinkin tekniset ongelmat vaikeuttivat oppilaiden vastaamista. Linkin toimivuuden varmistaminen jatkossa on tärkeää se, että kaikki opettajat osaavat käyttää linkkiä. Olisi hyvä, jos opettajille pidettäisiin yhteinen opastus ennen kyselyn toteuttamista. Näin tekniset ongelmat eivät ainakaan olisi syynä alhaiseen vastausprosenttiin

Kyselyn toimintaohjeiden laatiminen jää toimeksiantajan vastuulle, niitä opinnäyte-työ ei sisällä. Toimintaohjeissa tulee olla yhteisesti sovitut käytännönjärjestelyt ja asiakastyytyväisyyskyselylle varattu aika lukuvuosisuunnitelmassa. Rehtorit varaavat

joka luokalle esimerkiksi ATK-tunnin kevätlukukaudelle, asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämistä varten.

Teimme ehdotuksen uudesta työkalusta. Muokkasimme kyselylomakkeita oppilaille ja virastotalon henkilökunnalle (liitteet 7. ja 8.). Poistimme muutamia kysymyksiä ja yksi väittämä muotoiltiin uudelleen. Vaihdoin sanan koululainen tilalle oppilas. Likertin asteikko kysymystyypit 1- 4 asteikolla muutimme numeroinnin toisinpäin eli 1=täysin eri mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Näin saadaan sitä suurempi keskiarvo, mitä enemmän samaa mieltä vastaajat ovat keskimäärin olleet. Teimme myös muutoksen melukysymykseen. Muutimme kysymysmuodon käänteiseksi, ja näin se on samanvertainen muiden kysymysten rinnalla.

10 POHDINTA

Oppimisprosessina opinnäytetyömme oli hyvin haastava. Tiedon kokoaminen ja tietoperustan raportointi olivat mielenkiintoinen ja opettavainen vaihe. Kyselylomakkeen laadintaan käytimme erityisen paljon aikaa. Ensimmäisessä kyselyssä kyselylinkin tekniset ongelmat, ja huono tiedon kulku vaikuttivat vastausprosenttiin. Kyselyn järjestäminen uudelleen, aiheutti meille paljon lisää työtä. Teimme kyselyn vastausten ryhmittelyn ja avoimien vastausten koosteet kohtuullisen nopealla aikataululla. Varsinaisten tulosten ristiintaulukointi ja vertaaminen keskenään vei enemmän aikaa ja tuloksia olisi pitänyt alkaa kirjoittamaan heti ne saatuaamme. Kokonaisuutena tutkimuksen tekeminen oli opettavaista ja mielenkiintoista. Vastauksia analysoitaessa huomasi asioita, joita olisi voinut tehdä kyselyvaiheessa toisin.

Tutkimuksen kannalta oppilaat osallistuivat kyselyyn hyvin. Tämä osoittaa heidän kiinnostustaan ja aktiivisuuttaan ruokailuun ja ruokailuympäristöön liittyvien asioiden kehittämiseen. Keuruulla osallistutaan kouluruokailuun vielä hyvin verrattuna esimerkiksi Helsingin alueen kouluissa tehtyihin tutkimuksiin, joissa joka viides oppilas jättää kouluruokailun väliin. (Länsiväylä 2010.) Keuruun ei pidä kuitenkaan tuudit-

tautua hyvään tulokseen, vaan ruokapalvelujen tulee tarkkailla ruokailuun osallistuvien määrän kehitystä jatkossakin. Ruokailulla on suuri vaikutus oppilaiden terveyteen ja työtehoon. Ateriahetken tulisi olla ravitsemuksen ohella myös virkistyshetki, jonka avulla jaksaa päivän loppuun saakka. Osa oppilasta ostavat ehkä välipaloja tai käyvät syömässä muualla. Ruokailun väliin jättämisen syitä tulisi tutkia jatkossa tarkemmin.

Tärkein ja ensisijainen kehitettävä asia on ruokapalvelujen ruoan laatu: maku, ulkonäkö ja rakenne. Lisäksi muita kehitettäviä asioita ovat ruokailuun osallistuminen, ruokailutilan viihtyisyys ja melutaso.

Vastaajista 16 % kokivat, etteivät he voi itse vaikuttaa tilojen siisteyteen. Oppilaiden osallistuminen yleisen siisteyden ylläpitämiseen edistää heidän ymmärrystä järjestyksestä ja siisteydestä yleensä. Näitä asioita ovat esimerkiksi oppilaiden omien jälkien siivoaminen, pulpettirivien suoristaminen luokassa päivän päätteeksi tai ruoanlaitosta syntyneiden jälkien siivoaminen kotitaloustunnilla. Tänä päivänä kouluihin tuodaan huipputekniikkaa opetuksen tueksi, mutta unohdetaan opettaa oman tekemisen vaikutukset toisen työn joustavuuteen tai helpottamiseen sekä yleiseen viihtyvyyteen.

Koulun ja muiden tilojen siisteys ja puhtaus vaikuttaa opettajien ja muun henkilöstön terveyteen sekä viihtyvyyteen. Kuitenkin myös rakennusten kunto ja esimerkiksi ilmanvaihdon toimivuus tukevat toimintaa luoden viihtyisän ja turvallisen toimintaympäristön kaikille. Tämä voisi olla yksi asia, jota voisi tutkia tarkemmin.

Asiakaspalvelun laadun parantamisen keskeinen työkalu niin ruokapalveluissa kuin siivouspalveluissakin on oman toiminnan arviointi ja kehittäminen. Keuruun tukipalveluissa on aloitettu puhtauspalvelujen kehittäminen muun muassa toimitilojen siivousmitoituksella ja puhtaustason arvioinnilla. Siivoojat ja siivoustyönohjaaja arvioivat siivouksen laatua aistinvaraisesti. Nykyistä käytäntöä aiotaan kehittää niin, että arviointia tekevät myös asiakkaat. Siivouksen laadun arviointimenetelmää kehitetään edelleen vastamaan PKY-laatujärjestelmää.

Keuruun kaupungin Tukipalvelujen työntekijöistä on lähivuosina jäämässä eläkkeelle useita henkilöitä. Työvoiman saanti on jo nyt haasteellista. Rekrytointiin tulisi panostaa ja miettiä toimia, joilla Keuruun kaupunki olisi vetovoimaisempi työpaikka. Eräänä ratkaisuna voisi olla tulevien työntekijöiden osaamisalueiden laajentaminen. Työnantaja voisi kartoittaa onko halukkuutta siirtyä laajempaan työnkuvaan eli moniosajaksi. Tämä tarkoittaa ruoka- ja puhtauspalvelutehtävien samanaikaista hallintaa. Näin työtehtävät muuttuisivat monipuolisemmaksi ja työnkierto olisi helpompaa sekä varahenkilöjärjestelmä laajenisi. Henkilöstöhallintaa voidaan kehittää myös lisäämällä esimiestyön arvostusta ja laajentaa henkilöstön vastuuta sekä sitouttamalla koko henkilöstö Tukipalvelujen kehittämiseen. Tämä osaltaan mahdollisesti motivoisi työntekijöitä ja lisäksi myös kiinnostusta työtä kohtaan.

Laadun kehittämisen edellytys on sitoutunut henkilöstö. Henkilöstön myönteinen suhtautuminen asiakkaisiin ja asiakastyytyväisyyden merkityksen korostaminen ovat keskeinen osa onnistunutta henkilöstöjohtamista. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että koko henkilöstö ymmärtää oman osuutensa kokonaisuudesta. Esimiesten tulisi antaa työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa oman työhönsä ja sen kehittämiseen. Laadusta huolehtiminen on jokaisen työyhteisössä työskentelevän asia. Esimiehen roolilla on suuri vaikutus koko henkilöstön suhtautumisessa asiakkaisiin. Tärkeintä on ymmärtää keitä ovat tukipalvelun asiakkaat. Laadukkaan toiminnan myötä tulee yleensä myös säästöjä, kun virheet vähenevät.

Toisaalta ei tule unohtaa työntekijöiden kiittämistä, kannustusta ja palautteen antamisen merkitystä. Tavoitteena on, että saadaan asiakastyötä tekevä henkilökunta hymyilemään ja viihtymään työssään. Tutkimuksessamme emme tutkineet sitä, millainen on työntekijöiden suhtautuminen asiakaspalveluun. Miten työntekijät itse kokevat omat vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä ja onnistumisensa. Tämä voisi olla yksi seuraavan tutkimustyön aihe.

Keuruulla on yhdistetty ruoka- ja siivouspalvelut samaan tulosityksikköön. Yhdistäminen on koettu onnistuneeksi ja hyväksi toimintatavaksi. Ehdotamme Tukipalvelut-nimen pohdintaa. Nimi ei ole kuvaava, eikä se kerro ulkopuolisille tarpeeksi hyvin, mitä nimi sisältää. Ruoka- ja siivouspalvelut on jo kuvaavampi nimi, mutta se ei ole

nykypäivän termi. Ravitsemis- ja puhtauspalvelut olisi enemmän tätä päivää, joten termin vaihtamista kannattaa harkita. Siivouspalvelut voisi nimenä muuttaa puhtauspalveluksi. Se loisi sitä arvoa ja arvostamista, joka toimialalle kuuluu.

Tutkimuksen onnistumiseen vaikutti huono tiedonkulku palvelupäällikön ja koulujen rehtoreiden välillä. Tiedonkulua olisi ehkä helpottanut, jos olisimme sopineet henkilökohtaisesti asioista rehtoreiden kanssa. Jatkossa kyselyn toteuttamisen ajankohta on hyvä valita siten, että se sopii sekä kouluille että Tukipalvelulle.

Kysely Welho -ohjelmaa ei ole käytetty aikaisimmissa tutkimuksissa. Meillä ei ollut tarkkaa tietoa ohjelman toimivuudesta, vastausten saatavuudesta ja ristiintaulukointin mahdollisuuksista. Kokonaisuudessaan apua ohjelman toimintaan oli vähän saatavilla. Ohjelman analysointimenetelmien monimutkaisuus ja joustamattomuus olivat tutkimuksen kannalta merkittävä asia. Olisimme toivoneet ohjelman teknisiltä ominaisuuksilta enemmän, mikä olisi helpottanut vastausten analysointia. Ohjelmaa tulisi kehittää edelleen, jotta se palvelisi paremmin vastausten analysoinnissa. Näin palvelupäällikkö saisi ohjelmasta enemmän apua ja hyötyä vuosittaisissa asiakastytyväisyyskyselyjen järjestämisessä. Hyvin tärkeä tekninen puute Kysely Welho -ohjelmassa on se, että kyselyyn vastaamista on voinut jatkaa vaikka ei ruokaile lainkaan. Nyt 11 % vastaajista kertoi mielipiteensä, vaikkei ruokaile lainkaan.

Vastausten varman saannin kannalta olisi tärkeää, että vastaaminen tapahtuisi sähköisesti Kysely Welho -ohjelmalla mielellään koulussa tunnilla eikä vapaa-ajalla Vilman kautta. Vilma-järjestelmään pystytään kuitenkin liittämään muita kyselyjä. Esimerkiksi koko ajan avoinna oleva palautelaatikko Vilmassa antaisi mahdollisuuden päivittäisen palautteen antamiseen.

Ruoka- ja siivouspalvelujen tulisi saada palautetta toimintansa laadusta säännöllisesti. Olisi hyvä, jos palautetta voitaisiin antaa ja ottaa vastaan jokapäiväisissä asiakastilanteissa. Näin vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä olisi reaaliaikaista ja edistäisi hyvää palvelun laatua. Laajempia kyselyjä on hyvä tehdä noin vuoden välein. Tuloksia voidaan käyttää vertailutietona useammalta vuodelta ja näin tarkastella toteutuneiden muutoksien vaikutuksia.

Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantajalle laadittiin asiakastyytyväisyyskysely, jota voidaan muokata ja käyttää tulevilla kyselyillä. Tämä asiakastyytyväisyystutkimus on pohja seuraavalle kyselylle, johon voidaan verrata seuraavan kyselyn tuloksia.

Tutkimusaineistoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisen työkaluna ja henkilöstön koulutuspainopisteiden suunnittelussa. Esittelimme saadun aineiston ruoka- ja siivouspalvelujen henkilöstölle maaliskuussa 2013. Tilaisuuteen osallistui 34 henkilöä. Tuloksia kuunneltiin mielenkiinnolla ja kysymyksiä esitettiin aktiivisesti. Harmillista, kun keskuskeittiön esimies ei osallistunut tilaisuuteen. Osallistujat sopivat, että palvelupäällikön kanssa tutkimustuloksia käsitellään vaiheittain ja aihekohtaisesti yhteisissä kehittämispalaverissa.

Keuruulla kouluruokailuun osallistuminen on hyvä verrattuna muihin koulututkimuksiin. Kuntien talous kiristyy koko ajan ja säästöjä otetaan usein sieltä mistä ne on helppointa ottaa. Valitettavan usein säästöt kohdentuvat juuri kouluihin. Samanaikaisesti koulujen ruokapalveluilta odotetaan säästöjä. Kouluruokailun ateriahinta on jo nyt niin alhainen, että sieltä säästöjä on vaikea saada. Alhainen hinta heijastuu myös ruoan laatuun ja niin oppilaat kuin vanhemmat antavat yhä aktiivisimmin mielipiteensä kouluruoan tasosta kuin aikaisemmin. Syntynyttä tilannetta voisi helpottaa oppilaskohtainen pieni maksu kouluruoasta. Tämä voisi vaikuttaa ruoan parempaan laatuun.

Kouluruokaa tehdään pienellä raaka-aine budjetilla, ja tämä vaikuttaa kouluruoan ruoan laatuun ja sitä kautta myös ruoan arvostukseen. Heikentynyt laatu johtaa helposti ruokailun väliin jättämiseen ja lisää epäterveellisten välipalojen syöntiä. Koulut voisivat myös panostaa terveellisiin ja monipuolisiin välipalavaihtoehtoihin. Välipalat voisivat olla maksullisia. Näin ruokailujen väli ei tulisi liian pitkäksi.

Keuruulla on yhdistetty ruoka- ja siivouspalvelut yhdeksi tulosityksiköksi, ja sitä johtaa palvelupäällikkö. Uudistuksen myötä on toteutettu toimenpiteitä, joilla on ollut positiivisia taloudellisia ja toiminnallisia vaikutuksia. Hankintoja tehdään keskitetysti ja useammaksi vuodeksi kerrallaan. Hankintojen keskittäminen yhdelle henkilölle mahdollistaa perehtymisen tarkemmin hankintalakiin ja hän voi tehdä yhteistyötä kau-

pungin lakimiehen kanssa. Näin esimiesten työ voi keskittyä ydinosaamiseen ja yhteistyön palvelupäällikön kanssa. Toimipisteiden esimiehet vastaavat yksiköiden päivittäisestä tuotannosta, ja kehittävät toimintaa yhdessä henkilöstön ja palvelupäällikön kanssa.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2010. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita.

Evira. Elintarvikkeet. Hygieniaosaaminen. Tietopaketti omavalvonnasta. Viitattu 13.2.2013. <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta>.

Evira. Elintarvikkeet. Hygieniaosaaminen. Tietopaketti hygieenisestä käsittelystä. Viitattu 13.2.2013.

http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieeninen_kasittely.

Grönroos, G. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3. painos. Helsinki: Edita.

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

Huilaja, E. 2010. Siivoustyön käsikirja. Asiakaspalvelu. 21. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja I:7. Helsinki: Suomen Siivoustekninen Liitto.

ISO 9001. SFS-EN ISO 2009:2008 standardi. 4. painos. Suomen Standardisoimisliitto SFS.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus.

Ketola, R. 2007. Toimiva toimisto. Tampere: Työterveyslaitos.

KiinteistöRYL 2009. Julkaisu: Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. Rakennustietosäätiö: RTS. Rakennustieto.

Kääriäinen, P. & Kivikallio, J. 2010. Siivoustyön käsikirja. Lika. 21. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja I:7. Helsinki: Suomen Siivoustekninen Liitto.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.

Lausjärvi, M. & Valtiala, M. 2006. Puhtauden tuottamisen tekijät. Puhtaustiedon tietopaketti 10. Puhtaus tieto PT OY julkaisu. Helsinki: Puhtaustieto.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto.

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

Lintukangas, S. & Palojoki, P. 2012. Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Luoma, U. 2010. Keuruun kaupungin tukipalvelut. Strategiadiat.

Luoma, U. 2011. Keuruun kaupungin tukipalvelut. SWOT-analyysi.

Luoma, U. 2012. Palvelupäällikkö. Keuruun Tukipalvelut. Haastattelu 12.5.2012.

Lämsä A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Länsiväylä. Länsiväylä 23.11.2010. Joka viiden oppilas jättää kouluruoan väliin Sepän koulussa. Viitattu 11.1.2013. <http://www.lansivayla.fi/artikkeli/8890-joka-viides-oppilas-jattaa-kouluruoan-valiin-sepan-koulussa>.

Mäenpää, T. 2012. Siivoustyön ohjaaja. Keuruun Tukipalvelut. Haastattelu 12.7.2012.

Narko, R, Salmelin, M & Ryyänen, P 2010. Siivoustyön käsikirja. Siivouskustannukset. 21. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja I:7. Helsinki: Suomen Siivoustekninen Liitto.

Nevalainen, A. 2010. Toimittanut Heli Bäckmand. Hyvä hengitysterveys. Opas hengityssairauksien hoitoon ja ehkäisyyn. Opas 12. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopiston paino. Verkkojulkaisu. Viitattu 16.8.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/390c7a02-e015-4262-8dc1-ed38e3d2f2f7>.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.

Perusopetuslaki. 1998, 31§. Viitattu 12.12.2012. <http://www.finlex.fi>.

Puhtausala. Suomen Siivoustekninen Liitto ry. SSTL. Clean Card. Viitattu 12.3.2013 <http://www.puhtausala.fi/clean-card>.

Pkylälaatu. Johtamisen ja laadunhallinnan työkalut. Tuotteet. PKY –laatu tuotteet. Viitattu 17.8.2012. www.pkylaatu.fi/tuotteet.

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

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Rämö, T., Paronen, J., Tervaniemi, H. & Lahtinen, T. 2011. Mitä puhtaus on? Puhtaus & Palvelusektori 8 (6), 12.

Siikala, J. 2000. Kiinteistöpidosta kiinteistötoimintaan. Jyväskylä: Kiinteistöalan kustannus.

SiS Förlag AB 2006. Städskvalitet-system för fastsällande ond bedömning av städskvalitet. Stockholm.

Sjöroos, M. Elämyksistä kilpailukykyä. Elämys. Elämyspersoonat 2009. Syyskuu- Margit Sjöroos. Viitattu 2.8.2012.

<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3569>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:11. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki. Viitattu 29.1.2013.

<http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1492345>.

TPA Andersson. Tilapalvelujen asiantuntija kiinteistön elinkaaren kaikkiin vaiheisiin. Viitattu 5.9.2012. www.tpapalvelut.fi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Terveydensuojelulaki. Finex. Ajantasainen lainsäädäntö 1994 Terveydensuojelulaki 19.8.1994/763. Viitattu 12.12.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>.

Työnsuojelulaki. Finex. Ajantasainen lainsäädäntö Työnsuojelulaki 23.8.2002/738.

Viitattu 12.12.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Yltiö, H. 2010. Siivoustyön käsikirja. Siivoustyön mitoitus. 21. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja I:7. Helsinki: Suomen Siivoustekninen Liitto.

Ympäristö. Ympäristöministeriö. Julkiset hankinnat. Tiedote 8.4.2009. Viitattu 1.2.2013. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=12135&lan=fi>.

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Asiakaskysely tukipalvelussa

Olemme Mirja Pummila ja Sari Rossi. Opiskelemme Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomeiksi. Teemme opinnäytetyötä Keuruun kaupungin tukipalvelulle, jonka tutkimusosioon tämä kysely liittyy.

Tutkimme asiakastytyväisyyttä sekä ruoan ja siivouksen palvelun laatua Keuruun kouluissa ja virastotalolla.

Vastaaminen tapahtuu sähköisen linkin kautta. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 5 minuuttia.

Päästäksesi kyselyn loppuun sinun tulee vastata kaikkiin kysymyksiin.

Vastauksista on tulossa kooste syksyn aikana infoa koulun TV tauluun.

Kiitos kun autatte tutkimusosiossamme.

Vastauksenne on meille tärkeä!

Restonomi opiskelijat Mirja Pummila ja Sari Rossi

Liite 2. Keuruun Tukipalvelun asiakaskyselyn sähköinen lomake

Tervetuloa Keuruun Tukipalvelun asiakaspalvelukyselyyn!

Olemme Mirja Pummila ja Sari Rossi. Opiskelemme Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomeiksi. Teemme opinnäytetyötä Keuruun kaupungin tukipalvelulle, jonka tutkimusosioon tämä kysely liittyy.

Tutkimme asiakastyytyväisyyttä sekä ruoan ja siivouksen palvelun laatua Keuruun kouluissa ja virastotalolla.

Vastaaminen tapahtuu sähköisen linkin kautta. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 5 minuuttia.

Vastauksista on tulossa kooste syksyn aikana koulun info-tv-tauluun.

Kiitos kun autatte tutkimusosiossamme.

Vastauksenne on meille tärkeä!

Restonomiopiskelijat Mirja Pummila ja Sari Rossi

Sähköinen kyselylomake

1. Ruokailetko koulupäivänä?

- Kyllä
- Ei

2. Kuinka usein ruokailet?

- 5 päivänä / viikko
- 3-4 päivänä / viikko
- 1-2 päivänä / viikko
- Harvemmin

3. Oletko tyytyväinen koulu/työpaikkaruokailuun?

Rastita mielipiteesi mukaisesti

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

4. Oletko tyytyväinen koulun / työpisteen puhtaustasoon / siivoukseen?

erittäin tyytyväinen tyytyväinen tyytymätön erittäin tyytymätön

5. Ruokailuympäristö

	Täysin samaa mieltä	samaa mieltä	eri mieltä	täysin eri mieltä
* Ruokailutila on siisti	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruokailuympäristö on viihtyisä	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruokasalissa on mukava tunnelma / ilmapiiri	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruokasalissa on kova "meteli"	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruoanottopiste / linjasto on toimiva	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>

6. Ruokailutilanne

	Täysin samaa mieltä	samaa mieltä	eri mieltä	täysin eri mieltä
* Ruokapalveluhenkilöstö on ystävällistä	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Saan opastusta ruokailutilanteesta riittävästi	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruoan ulkonäkö on houkutteleva	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruoka on maukasta	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Ruoka on monipuolista	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Opettajien läsnäolo vaikuttaa ruokailun sujumiseen / rauhallisuuteen	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>

7. Siisteys / Siisteys tilanne / Puhtauskysymykset?

	täysin samaa mieltä	samaa mieltä	erimieltä	täysin eri mieltä
* Ruokapöydät ovat puhtaat	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
* Sisäilmanlaatu on hyvä	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>

- | | | | | |
|---|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| * Siivooja on ystävällinen | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Keskusteleminen siivoojan kanssa on helppoa | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Voin antaa palautetta siivoojalle | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Wc-tilat ovat siistit | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Eteisaula on siisti | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Naulakkoalue on siisti | 1
<input type="radio"/> | 2
<input type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |
| * Voin itse vaikuttaa tilojen siisteyteen | 1
<input type="radio"/> | 2
<input checked="" type="radio"/> | 3
<input type="radio"/> | 4
<input type="radio"/> |

8. Jätätkö ruokaa tähteeksi?

- Kyllä
- En

9. Kyllä, miksi?

10. Kuinka usein haluaisit, että pehmeää leipää (ruis- ja vaalealeipä) olisi tarjolla?

- kerran viikossa
- 2-3 päivänä viikossa
- 5 päivää viikossa

11. Söisin kasvisruokavaihtoehdon joka päivä, jos sitä olisi tarjolla?

- Kyllä
- Ei

12. Minkä yhden ruoan haluaisit pois ruokalistalta?

13. Mitä tilalle?

14. Sukupuoli

- Nainen/tyttö
- Mies/poika

15. Olen

- Koululainen
- Opettaja

- Muu henkilökunta

16. Ikä

Kirjoita ikäsi

17. Ruokailen seuraavassa toimipaikassa

Rastita oikea vaihtoehto

- Haapamäen ala-aste
- Haapamäen koulukeskus
- Keskuskeittiön ruokasali
- Kivikoulun ruokasali
- Kivelän koulun ruokasali
- Virastotalon kahvio

18. Millaisia kehittämissuhteita, ajatuksia, ideoita?

Liite 3. Ohjeet rehtorille ja opettajille

Kyselylomake monistetaan Keuruun kaupungintalolla torstaina ja perjantaina 22. - 23.11.2012. Monisteet toimittaa koululle Tanja Vellamo/Marja Peltola.

Kyselylomakkeet toimitetaan 270 kpl Keuruun yläasteen rehtorin työhuoneeseen perjantaina 23.11.2012 klo 13.00 mennessä.

Kyselylomakkeet noudetaan yläasteen rehtorin työhuoneesta tai kansliasta tiistaina 27.11.2012. Tanja Vellamo käy noutamassa monisteniput kaupungintalolle ja vie ne Ulla Luoman toimistoon.

Kysely toteutetaan oppilaille maanantaina 26.11. klo 12.00 opinto-ohjaus tunnin alussa. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 15 minuuttia. Opettajat palauttavat kyselyt rehtorin työhuoneeseen/kansliaan.

Asiakaspalvelukysely Keuruun tukipalvelussa (ruoka ja siivous)

Alla oleva tekstin voi lukea luokalle ennen kyselyn jakamista oppilaille.

Teemme opinnäytetyötä Keuruun kaupungin Tukipalveluille, jonka tutkimusosioon tämä kysely liittyy. Tutkimme asiakastyytyväisyyttä sekä ruoan ja siivouksen palvelun laatua Keuruun kouluissa.

Toivomme teidän vastaavan kaikkiin kysymyksiin huolellisesti.

Vastauksenne on meille tärkeä!

Restonomi opiskelijat Mirja Pummila ja Sari Rossi sekä palvelupäällikkö Ulla Luoma

Liite 4. Keuruun Tukipalvelun asiakaskyselyn paperinen lomake

Keuruun Tukipalvelun asiakaspalvelukysely 20121. **Ruokailenko koulupäivänä?** Ei ____, Kyllä __2. **Kuinka usein ruokailen?**

5 päivänä / viikko	
3 - 4 päivänä / viikko	
1 – 2 päivänä /viikko	
Harvemmin	

3. **Oletko tyytyväinen koulu/työpaikkaruokailuun? (Rastita mielipiteesi mukaisesti)**

erittäin tyytyväinen	tyytyväinen	tyytymätön	erittäin tyytymätön

4. **Oletko tyytyväinen koulun/työpisteen puhtaustasoon/siivoukseen?**

erittäin tyytyväinen	tyytyväinen	tyytymätön	erittäin tyytymätön

5. **Ruokailuympäristö**

	Täysin samaa mieltä	samaa mieltä	erimielä	täysin erimielä
--	---------------------	--------------	----------	-----------------

Ruokailutila on siisti				
Ruokailuympäristö on viihtyisä				
Ruokasalissa on mukava tunnelma/ilmapiiri				
Ruokasalissa on kova "meteli"				
Ruoanottopiste/Linjasto on toimiva				

6. Ruokailutilanne

	Täysin samaa mieltä	samaa mieltä	erimieltä	täysin erimieltä
Ruokapalveluhenkilöstö on ystävällistä				
Saan opastusta ruokailutilanteesta riittävästi				
Ruoan ulkonäkö on houkutteleva				
Ruoka on maukasta				

Ruoka on monipuolista				
Opettajien läsnäolo vaikuttaa ruokailun sujumiseen/rauhallisuuteen				

7. Siivouksen laatu

	Täysin samaa mieltä	samaa mieltä	erimieltä	täysin erimieltä
Ruokapöydät ovat puhtaat				
Sisäilmanlaatu on hyvä				
Siivoaja on ystävällinen				
Keskusteleminen siivoajan kanssa on helppoa				
Voin antaa palautetta siivoojalle				
Wc tilat ovat siistit				
Eteisaula on siisti				

Naulakko alue on siisti				
Voin itse vaikuttaa tilojen siisteyteen				

8. **Jätätkö ruokaa tähteksi? Rastita vaihtoehto**

Kyllä	
En	

9. **Kyllä, niin miksi?** _____

10. **Kuinka usein haluaisit, että pehmeää leipää (ruis- ja vaalealeipä) olisi tarjolla?**

kerran viikossa	
2-3 päivänä viikossa	
5 päivää viikossa	

11. **Söisin kasvisruoka vaihtoehdon joka päivä, jos sitä olisi tarjolla?**

Kyllä	
En	

12. Mikä yhden ruoan haluaisit pois ruokalistalta? _____

13. Mitä tilalle? _____

14. Sukupuoli

Nainen/tyttö	
Mies/ poika	

15. Olen

Koululainen	
Opettaja	
Muu henkilökunta	

16. Ikä _____ (kirjoita ikäsi)

17. Ruokailen seuraavassa toimipaikassa (rastita oikea vaihtoehto)

Haapamäen ala-aste	
Haapamäen koulukeskus	
Keskuskeittiön ruokasali	
Kivikoulun ruokasali	
Kivelän koulun ruokasali	

Virastotalon kahvio	
---------------------	--

18. Millaisia kehittämissuhteita, ajatuksia, ideoita?

Kiitos vastaamisesta - mielipiteesi on tärkeä!

Liite 5. Kehittämisehdotuksia

Vastaajista 162 henkilöä oli kirjoittanut kehittämisehdotuksia. 1.kyselyssä oli 78 kehittämisehdotuksen kirjoittajaa ja 2. kyselyssä 84 henkilöä antoi kehittämissideita.

Salaatit:

Monipuolisia salaatteja

Salaattina voisi olla muutakin kuin kaalia eri muodoissa...

Salaatteja ja juureksia enemmän

Erlaisia salaatteja ja voisi olla tarjolla ihan vain erilaisia tuoreita kasvispalasia mistä voisi valita mitä ottaa

Monipuolisempaa salaattia tarjolle joka päivä

Lisää salaattivaihtoehtoja olisi hyvä saada

Salaattiasiat eri kulhoissa että itse voisi tehdä oman salaattinsa mielen mukaan.

Salaatti voisi olla monipuolisempaa ja se olisi parempaa, jos se olisi raikasta ja tuoretta

Parempia salaatteja

Parempaa salaattia

Paremmat salaatit!!!

Enemmän makaronisalaattia!!!

Virastotalon kommentit. "Enemmän salaatteja ruuan oheen, salaatteihin vaihtelua "

Ehkä eniten kaipaisin salaattiruoka-annosta ja sille omaa hinnoittelua. "

Salaatinkastikkeet:

Paremmat salaatinkastikkeet ja niihin vaihtoehtoja

SALAATIN KASTIKKEESEEN VAIHTELUA

Paremmat salaatinkastikkeet. KIITOS!

Paremmat salaatinkastikkeet

Leipä:

Ei vaaleaa leipää, vaan ruisleipää.= virastotalo

Leipää olisi hyvä olla joka päivä tarjolla, muutakin kuin näkkileipää.

Voisi olla enemmän leipää

Ei homeista leipää!

Useammin leipiä

Enemmän ruisleipiä

Kasvisruoka:

Kasvisruokapäivä = muu HK Virastotalo

Kasvisruokaa voisi olla tarjolla kaikille ja Kasvisruoka kerran viikossa = opettaja

"Lisää kasvisvaihtoehtoja. Osan liharuoista voisi korvata kasvisvaihtoehdolla= keskuskeittiö, opettaja

Kasvisruokakin hyvä, (mutta ehkä eniten kaipaisin salaattiruoka-annosta ja sille omaa hinnoittelua.)

Kasvisruoka kerran viikossa = opettaja

Olisi kiva jos kasvisruokaa olisi tarjolla kaikille

Kasvispainotteista/lähiruokaa voisi olla useamminkin

Enemmän kasvisruokaa.= oppilas keskuskeittiön RS

Kasvisruokavaihtoehdot paremmin esille, muillekin kuin vegaani.

Perunat:

Kuoriperunoita kuorittujen tilalle

Perunoihin enemmän työtä. Aivan kuin olisivat kumipäällysteisiä ja maistuvat hirveälle. Ne ovat kypsä, mutta "kumipäällyste" pilaa kaiken! TARJOILKAA PERUNAT KUORINEEN NIIN EI TARVITSISI HEITTÄÄ NIITÄ POIS KOSKA NE ON MELKEIN SYÖMÄKELVOTTOMIA

Haluaisin tietoa kouluruokien valmistusaineiden alkuperästä. Onko todellakin totta, että perunat tulevat Puolasta? Eikö lähempää löydy?

Perunoita voisi parantaa

No perunoissa voisi vähän panostaa

Kumiset perunat pois!

Kiitos jotain muuta ku kumiperunoita

Perunat ei olisi kumiperunoita tai omenantuntuisia

Eikä joka viikko niitä kumiperunoita kastikkeineen tai keittoa

Perunat ovat olleet osittain raakoja myös vihannekset.

Perunat ovat pahoja!! Joko raakoja tms. Perunat paremmaksi

Parempia perunoita voisi olla, Paremmat perunat, Kunnon perunoita!

Perunat kypsiksi! Perunat hirveitä, kun niissä on sellainen muovimainen kelmu päällä! Raa'at perunat pilaavat myös keitot!! EI KUORIA!!

Perunat keittäis paremmin Ei sinisiä/vaaleanpunaisia palloja perunoiden sisään, kiitos.

Perunat keitetäis paremmin. Parempia vaihtoehtoja Keitot tehtäis paremmin, perunat niissä pahoja

Maustaminen / Mausteet:

Mausteita voisi olla enemmän, jos ei ruoassa niin sitten muuten vain tarjolla.

Mausteita saa käyttää enemmän. = Keskuskeittiön RS, muu HK

Ruokaa saisi maustaa

Ruokia pitäisi saada maustaa itse

Ruokailuympäristö / viihtyisyys:

Keskuskeittiön ruokasali: Viihtyisyyttä voisi lisätä, esimerkiksi mukavammat tuolit, pöytäliinat, koristeet sesonkien mukaan ym. Esimerkiksi Haapamäen yläkoulun ruokala on paljon viihtyisämpi ja mukavampi

Viihtyisämpi ruokala tekisi ruokailusta miellyttävämpää.

Välillä on tosi kylmä joten siihen kannattaisi kiinnittää huomioo, ikkunoiden vieressä varsinkin

Penkit pitäisi vaihtaa ja Mukavammat penkit:) Isot pöydät ja penkit...

Hieman pienempiä pöytiä ja Ruokatilassa voisi olla viihtyisämpää

Ruokalan viihtyvyyttä parannettava uusilla huonekaluilla, pöytäkoristeilla ym.

Kivikoulun ruokasali: Melua torjumaan kaikin keinoin esim. väliseiniä ja tekstiilejä ruokasaliin

Kivelän koulun ruokasali:

Viihtyvyyttä, siisteyttä lisää

Sen että siellä olisi melumittari. Silloin tietäisi enemmän paljon melua oppilaiden korvat kestävät. Silloin sinne voisi laittaa automaattisen äänen antajan kun melu on kova. Silloin säilyy paitsi oppilaiden myös opettajien korvat."

Teemaviikot:

Ja teemaviikot ovat tosi mukavia piristyksiä. Edellinen lähiruoka/vihannesherkut oli aivan huikea juttu. Makuja maailmalta - eri kulttuurien ruokia aina silloin tällöin.

Teemaviikkoja, kansainvälisyyspäiviä, oppilaiden valinnan mukainen menu joskus, juhlapäivät kunniaan= opettaja keskuskeittiön RS

Teema viikko

Ruokalassa voisi myös olla teemapäiviä, esim. jotain aasialaista tai kiinalaista ruokaa tai niin. Tai no ei me kyllä missään ravintolassa olla.

Henkilökunta:

Keskuskeittiö:

Henkilökunta on kyllä aina ystävällistä ja tekee varmasti parhaansa! Kiitos!"

On kiva nähdä kun keittiötädit välillä hymyilevät se tuo pirteyttä ruokailuun.

Kivelän koulu:

Ystävällisempää käytöstä, ellei sitten kokonaan uusi keittäjä!

Ystävällisempi keittäjä/siivooja porukka :)

Linjasto:**Kivelän koulun vastauksia:**

Enemmän tilaa. Uusi tapa ottaa ruokaa!

Linjasto uusiutunee, joten se ehkä vie Kivelän asiaa eteenpäin...

Olemme saamassa uuden linjaston, sitä odotellessa! Hyvää syksyä ja opiskeluintoa Teille!:)

Parempi ruoanottojärjestelmä

Keskuskeittiön vastauksia:

Opettajien linjaston maidon ottaminen ei onnistu nykyisellä järjestelyllä

Mutta tuo uusi järjestely Ruoanhaku pisteessä on tyhmempi kuin ennen..

Ruokalinjaston uudelleenjärjestely on toiminut hyvin, kiitos siitä.=

Lisää ruuan otto linjoja.=

Usein ruokailujono on todella pitkä, sitä voisi jotenkin kehittää

Siisteys:

Haapamäen ala-aste: Luokkien ja opehuoneen pöytätasojen pyyhkiminen edes joskus kai kuuluu siisti-jälle vai opettajanko pitäisi huolehtia siitä?!

Keskuskeittiön ruokasali: Linjastoa voisi pyyhkiä useimmin, maitoautomaattien kuntoa tarkkailla, ei aina tule maitoa kun liruttamalla.

Esim. kun kahvia tippuu käytävälle, viereinen opettaja käskee sen siivota. Mutta eikös se kuulu siivoo-jan työhön??

Virastotalo: Siivouspuolelta tulee mieleen se, että työntekijöitä on kaupungilla aivan liian vähän ja siksi siivouksen taso on laskenut monissa toimipisteissä!

Kivelän koulu: Ja koulun piha on aina ihan ihan räjäyttävä ja pissattu!!!

Lattiat siistimmiksi

Ruokalajeihin liittyvää:

Pinaattikeitto oli minusta liian suolaista, maitoista ja jauhoista; pinaatti ja keittomaisuus uupuivat

Ohrapuuro voisi myös olla hieman notkeampaa

Porkkanaa vähemmän ruokaan. Hyvää ja maukasta ruokaa muuten, kiitos

Ja paremmat makaronilaatikat, ei maistu millekään.

Eipä muuta kuin se makaronilaatikon ulkonäkö ja sekoitus.

Kastikkeet aina löysiä

Kastikkeet saisi olla paljon sakeempia

Ei ruokia, joissa kasvikset ovat sekoitettuna muun ruuan joukkoon, vaan kasvikset tarjolle erilleen. Jauheliha-, makkara- ja lihakeitoissa voisi olla myös vaihtoehtona joku muu vihannessekoitus, jossa ei olisi selleriä.

Toiveita:

Voisi kehittää ruokaa vielä enemmän. Kaalilaatikko voisi vaihtaa rusettipastaan tai muuhun pastaan

Haluaisin kanaa ja pihviä

Broileripastaa enemmän

YRTTILEVITETTÄ USEAMMIN!!

Ruoan tulisi riittää kaikille ruokailijoille.

Kalaa olisi hyvä olla tarjolla

Hylapiimää

Pullaa lisää ja usein pinaattilettuja pinaattilettuja.

Lisää uunimakkaraa ja pinaattilettuja!!!!!!

Pinaattilettuja ja muita lättöjä saisi olla useammin

Pinaattilettuja on aika harvoin niitä voisi olla useammin.

Ja pinaattilettuja usein!

Mahdollisimman vähän prosessoitua ruokaa.= virastotalo

Joskus pitzaa! Enemmän uunimakkaraa, pinaattikeittoa

Maksalaatikko takaisin...

Kesäkeittoa ei ole ollut vähään aikaan, sitä siis

Enemmän ruokatarjontaa lihansyöjille

Koulun ruokailuun pitzaa sekä enemmän jälkiruokia esim. vispipuuroa

Pitsa automaatti, kebabautomaatit

Sen sijaan voisi tulla vaikka tortilloja!! Broileripasta takaisin!

Jättäisitte sellaiset ruuat pois mitä koululaiset ei syö ja ottaisitte tilalle sellaisia mitä syödään silloin oppilaita kävisi enemmän syömässä :)

Kastikkeita enemmän

No tortillaa voisi olla silloin tällöin, ei oikeastaan muuta

Kesällä varsinkin oli ongelmia ruuan kanssa kun sitä ei välttämättä ollutkaan niin paljoa. Mutta eiköhän tilanne talven mittaan taas parane. Ruoka on kyllä hyvä juttu☺ Kiitos siitä = Keskuskeittiö RS

Ruokalistan kierto ja ruokien vaihtelevuus, pääruokaan 2. vaihtoehto:

Ruokalistaa voisi kasvattaa. Nyt listan sykli on sen verran lyhyt, että tuntuu sille, että vastahan tätä ruokaa syötiin viime viikolla - vaikka toki siitä vähän kauemmin onkin. . = Virastotalo

Vaihtoehtoja enemmän ruokailuun

No monipuolisempaa ruokaa

Enemmän erilaisia ruokia viikosta ja Useita ruokalajeja samaan aikaan ja Saisi olla enemmän valinnan varaa ruuassa

Ruokia saisi olla kerralla otettavissa, monta eri vaihtoehtoa. Enemmän erilaisia ruokia, ei aina samoja

Uusia ruokia! ja Uusia ruokalajeja

Ruoan makuun, ulkonäköön ym. liittyvää kehitettävää:

Hyviä ruokia on... ois kiva jos olis jotain vähän parempaa ruokaa, useat valittaa että ei halua syödä...ja ois kiva syyä 5 kertaa päivässä mutta aina en halua syödä ruokaa koulussa ja ruokailu päivässä menee ihan sekaisin :)= 12v. keskuskeittiö RS

Ruoat voisi jalostaa houkuttelevempin,

Useammin hyvää ruokaa

Enemmän normaalia ruokaa.

Normaalia ruokaa enemmän

Ruoka voisi olla houkuttelevamman väristä. Ei ainoastaan vihreää ja harmaata. Ei houkuttele syömään.

Ettei ruuat olisi noin keinotekoisia kun tällä hetkellä ovat! =Kivikoulu, muu HK

Ruoan tekemisessä tarkkaavaisuutta, muutaman kerran aterialta löytynyt mm. sinisiä muovin palasia. = Keskuskeittiön RS, oppilas

Ruoka muutoin maukasta mutta välillä suolatonta.

"Ruuan taso vaikuttaa heikentävästi Keuruun kilpailukykyyn. Oppilaat antavat palautetta muutettuaan eri paikkakunnalle kouluun, että ruoka on paljon parempaa. Tämä on surullista Keuruun imagon kannalta. Tasoa ja makua on parannettava kautta linjan." = Virastotalo

Laadultaan parempaa ruokaa:

3*Parempaa ruokaa,

Parempia ruokia

PAREMPAA RUOKAA, ETTÄ JAKSAA OLLA KOULUSSA!!!!

Parempaa ruokaa. Paremmat kouluruoat

Paremmen makuista ruokaa! Parempaa ruokaa kiitos. Älkää muuttako hyviä ruokia! :(

Kouluruokaa parannettaisiin

Parempaa ruokaa. Ruoka paremman laatuiseksi

Laatua voisi parantaa

Parempaa ruokaa! maukkaampi ruoka tekisi ruokailusta miellyttävämpää

Ruoka voisi olla laadukkaampaa

Ruuan laatu paremmaksi

En tiedä / ei ole mitään kehittämideoita:

Vastaajista 25:llä ei ollut toiveita, vastaus oli en tiedä tms.

Ihan ok:

Hyvä ruokailusysteemi mielestäni

Kaikin puolin menee hyvin jatkakaa samaan mallin!

Hyviä

Kaikki on hyvää

Hedelmät, marjat sekä jälkiruoat:

Ruokailussa voisi olla tarjolla vaikkapa jtn. Hedelmiä sekä marjoja.

Enemmän hedelmiä, marjoja - jälkiruuaksi ja Marjoja (ei hilloa) enemmän

Voisi olla enemmän jälkiruokiakin.

Pitää olla jälkiruokaa

Lemonkala:

Lemonkala pois, sitä on melkein joka viikko!!!

EI ENÄÄ LEMONKALAA! KOSKAAN!

Ei sitä sitruskalaa ,

LIKAA lemonfisua!!

Uunikalassa nykyisin käytettävä kastike pois!

Kahviautomaatti:

Jotain muuta juotavaa kahviautomaattiin

Kaakaoautomaatista pitäisi pitää parempaa huolta, koska sieltä on aina mukit loppu :(

Ihan epämääräisiä vastauksia oli 12 kappaletta**Kysymyslomakkeen rakenteeseen liittyen:**

Kysymys, jossa kysyttiin opettajien läsnäolosta ruokailutilanteessa poistettava vastauksestani (ja muiden virastotalolaisten) - ei voinut itse jättää pois. Kysymyksistä puuttui vaihtoehto ""ei kokemusta/ei osaa sanoa"" = virastotalon vastaaja

Liite 6. Miksi jätän ruokaa

Vastaajista 183 henkilöä oli kirjoittanut jonkun syyn miksi jättää ruokaa.

He, jotka jättävät ruokaa, mainitsivat syyksi seuraavia asioita:

- Vastaajat eivät pitäneet ruoasta tai kokivat sen maistuvan pahalta. (51 vastaajaa)
- Vastaajaa oli sitä mieltä, että ruoka oli sekä pahaa/ en pitänyt että ei jaksanut/otin liikaa. (47 vastaajaa)
- Arvioi ottamansa annoksen koon väärin eikä jaksanut syödä kaikkea tai ei osannut selkeästi perustella syytä. (33 vastaajaa)
- Sekalaisia vastauksia mm. ei osaa sanoa, ruoka on kylmää, liian suolaista, ei ole nälkä, on paljon palanutta. (21 vastaajaa)
- Joku muu syy (14 vastaajaa)
- Ei halua, ei huvita (9 vastaajaa)
- Perunoiden laatu oli huono (8 vastaajaa)

RUOKA ON PAHAA = 21 kpl

Pahaa

Ruoka on pahaa

se on paha

Se on niin pahaa

joskus jos on pahaa ruokaa

Jos on pahaa niin jää

Ruoka on pahaa (en yleensä jätä sen takia että en jaksaa syödä)

on pahaa ruokaa

Silloin kun Se on pahaa. Esim. Kaalilaatikko, maksalaatikko ja kala ruuat

joskus on niin pahaa ruokaa

koska ruoka on joskus tosi pahaa

Ruoka on joskus pahaa...

pahaa ruokaa

koska se on pahaa

koska se on niin pahaa!!!!

koska se on pahaa!!!

PAHAN MAKUISTA RUOKA!!! RUOKA ON SUORASTAAN LOUKKAAVAA!

pahan makuista, näyttää pilaantuneelta

Joskus jätän jos maistuu pahalle

kun on pahaa tai ruoka on kylmää ja sitkeää

ruoka on välillä niin pahaa tai seasta löytyy jotain epämääräistä

RUOKA EI OLE HYVÄÄ TAI EN TYKKÄÄ=11 kpl

Ruuan maku ei miellytä / kaikki ruokalajin osuudet

Koska on huonoa ruokaa

joskus ruoka ei olekaan niin hyvää kuin ajattelin

Koska en kovin usein pidä ruoasta tai se on huonolaatuista

Ruoka ei ole hyvää

Ei ollut hyvää ruokaa

koska ruoka ei oo hyvää

Joskus ruoka ei ole hyvää

jos en aina tykkää ruosta

jos ei ole oikein hyvää ruokaa

koska siinä on jotain vikaa

EI MAISTU / EN PIDÄ: yhteensä 19 vastausta

koska ruoka ei maistunut hyvälle

Ei maistu

Ei maistu

Joskus ei vaan maistu

se ei maistu niin hyvälle

ei maistunut

En tykkää tai pidä ruoasta

siksi koska en tykkää jostain ruoasta

joskus jos en pidä ruuasta

En minä paljon jätä, mutta jos esim. otan ruokaa ja siinä on jotain sellaista josta en pidä heitän sen pois.

Kaikista ruoista ei voi pitää joten aina en syö kaikkea

Olen aika nirso niin jos en tykkääkkään ruoasta niin jätän tähteeksi.

jos se on pahaa tai jos ei ole nälkä

Joskus en pidä siitä ja jos on esim. joku palanut pala tai yllätysperuna, jätän sen syömättä.

Jos en tykkää jostakin...

En aina tykkää ruoasta, mutta yleensä syön kaikki.

En oikein tykkää kouluruoasta... :(

En paljon pidä koulun ruuasta.

Se saattaa olla pahaa tai ei ole nälkä enää.

EI JAKSA: yhteensä 24 vastannut

sillo ku ei jaksa syyä

Ei jaksa

ei jaksa

jos en jaksa syödä

Ei jaksa syödä kaikkea

en aina jaksa syödä

Jos ei jaksa syödä kaikkea mitä on ottanut

Ei jaksa

En aina jaksa syödä kaikkea.

en jaksa syödä näin paljon

joskus ei vaan jaksa

Joskus ei jaksa

ei jaksa syödä

No ei sitä aina jaksa syödä loppuu

joskus en jaksa syödä kaikkea

jos en jaksa syödä

Joskus en jaksa syödä vaikka silmät söisivät enemmänkin.

Jos ei jaksa syödä

Jätän välillä , koska vatsa tulee täyteen, mutta harvoin jätän ruuan syömättä

Ei jaksis syödä...

Joskus ei vaan jaksa syödä

en jaksa syödä kaikkea

En aina jaksa syödä kaikkea.

koska en jaksa syödä kaikkea joskus

ei sitä jaksa aina syödä

välillä tulee ähky

En välillä jaksa jos olen laittanut liikaa

Aina ei jaksa syödä kaikkea

välillä ei jaksa syyä

En aina jaksa syödä kaikkea.

Jos en jaksa syödä kaikkea

joskus ei jaksa syödä vaikka on

jos ei jaksa syödä :)

OTIN LIIKAA: 9 kpl

Välillä, jos otan vahingossa liikaa

Otan silloin tällöin liikaa

Jos silmät syö enemmän kuin vatsa.

Jos otan liikaa.

sitä tulee joskus liikaa

Jos vahingossa otan liikaa ruokaa, sitä jää vähän

otan silloin tällöin liikaa

näyttää hyvältä on pahaa

Ruoka näytti hyvältä

SEKÄ PAHAA/ EN PITÄNYT ETTÄ EI JAKSA/OTIN LIIKAA: 38 kpl

En jaksanutkaan / ei ollut hyvää :(

Ei jaksa syödä / pahaa

Koska en aina tykkää ruuasta tai ei jaksa syödä

En aina jaksa syödä, ruoka maistuu oudolle

Ei jaksa syödä/ruoka on pahaa

jos on pahaa tai en jaksa syödä

Jos se on pahaa tai jos en jaksa syödä

en jaksa aina syödä tai on pahaa

koska en jaksa syödä / ruoka ei ole hyvää

Jos en pidä ruuasta, mutta maistoin / en jaksa syödä

Ei jaksa aina syödä, en tykkää

Ei jaksa tai ei maistunut hyvälle

joskus jos ei ole jaksanut tai yksinkertaisesti ei voi syödä (hyvin harvoin)

joskus kun en jaksa/ei maistu

jos se ei olekkaan hyvää tai en jaksa

Jos on pahaa tai ei jaksa

Otin liikaa tai en pitänyt ruuasta. Pysin kuitenkin olla jättämättä ruokaa.

Joskus ei vain jaksa, mutta ei se hirveän hyvääkään ole

Jos ei jaksa syödä tai ei pidä siitä

Joko ruoka on pahaa / päätän että menenkin kauppan / en jaksa

Jos ruoka on pahaa tai en jaksa syödä

syö silmillään tai ruoka on pahaa

pahaa ruokaa. "Syö silminä"

joskus ei jaksa syödä kaikkea eikä aina ruoka maistu

koska en jaksa syödä kaikkea tai en tykkää

no joskus ei jaksaa syödä tai ruoka on pahaa

en jaksaa syödä tai ruoka ei ollut hirveän hyvää

Joskus tulee otettua liikaa tai on kiire. Joskus ei vain maistu, mutta en jätä ruokaa syömättä usein/paljoa.

no jos ei jaksaa, ei tykkää!

Ehkä parempi olisi "joskus"... En jätä aina ruokaa ja yleensä syön kaiken, mutta jos ruoka ei ole mieluisaa tai sitä ei jaksaa syödä niin jätän vähän.

jos vaikka en jaksaa syyä tai se on pahaa.

otan liikaa tai en pidä siitä

en jaksaa tai se on pahaa! XD

No jos en jaksaa syödä tai ei enää maita. En kyllä usein jätä todella harvoin muuten kouluruoka on hyvää.

jos en hirveästi pitänyt ruosta tai otin liikaa.

ei ollutkaan hyvää / ei jaksaa / löytyi jtn ikävää

no joskus harvoin, jos ei ole niin kova nälkä tai en pidäkään siitä ruoasta.

koska se on yleensä pahempaa kuin ajattelin

JOKU MUU SYY: 14 kpl

Koska ruoka on epämiellyttävää joskus, ruoka ei miellytä :)

Koska yleensä ruoka on epämiellyttävää

ruoka ei ole välttämättä hyvää esim: liian suolaista

Aina maku ei miellytä

jos ei ole aivan mieleistä ruokaa.

Koska ruoka ei ole oikein maittavaa.

Joskus ruoka on kylmää.

Ruoka ei ole aina niin maukasta koska joskus on "kumiperunoita" ja niin edespäin! En tykkää niin paljon koulu ruuasta!

on paljon palanutta (eli mustaa)

(salaatti on välillä vanhan makuista)

Siellä on ollut karpänen ja hius

Koka on pahaa.

koska ei ole välttämättä nälkä

Koska sen voi syödä. Ei ole järkeä tuhjata ruokaa

PERUNAT HUONOJA: 8 kpl

no välillä kun perunat ovat 'kumisia' tai niissä on rupia.

Koska se on joskus pahaa esim. perunat huonoja ym...

No hyi kumiperunoita!

Perumat on "kumiperunoita"!

esim. perunat on kumisia

joskus voi olla "kinder-perunoita"

jos on ollut huonoja perunoita

Raakaa perunaa

EI HALUA / HUVITA: 4 kpl

Jos en halua syödä

ei huvita syödä

Jos ei halua syödä loppuun

joskus jää vain syömättä

EN TIEDÄ: 5 kpl

En tiedä...

en tiiä

En tiiä

en tiiä

En tiedä...

SEKALAISIA JA ???: 21 kpl

riippuu ruoasta

Riippuu mitä on

pahaa ruokaa. "Syö silminä"

emt

koska on mw3

Koska ei kukaan voi saada lautasta putipuhtaaksi syömällä joten sinne jää aina vähän ruokaa siihen lautaselle!!

kyllä,minä jätän kouluruuan syömättä joskus,mutta en niin usein,yleensä minä syönsen.

"laitan sanan kyllä ainoastaan silloin kun en pidä koulu ruuasta mutta en jätä tähteeksi vaikka tulisi sellainen aate."

Joskus hyvin harvoin koska yleensä ruoka on hyvää

koska ruoka on ihan hyvää..

joskus jätän kun kauheesti tykkää mistään ruuasta

xx

aika harvoin

ehkä joskus

jj

Joo

Joskus

Joskus, en tiä miks

Sillon tällöin aika harvoin

EN

en! i'm sexy bom!!

Liite 7. Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely oppilaille ja opettajille

Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely 20XX

1. Ruokailetko koulupäivänä?

Ei____, Kyllä____

2. Kuinka usein ruokailet?

5 päivänä / viikko	
3-4 päivänä / viikko	
1 – 2 päivänä /viikko	
Harvemmin	

3. Oletko tyytyväinen kouluruokailuun? (Rastita mielipiteesi mukaisesti)

Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen

4. Oletko tyytyväinen koulun puhtaustasoon/siivoukseen?

Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen

5. Ruokailuympäristö

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ruokailutila on siisti				
Ruokailuympäristö on viihtyisä				
Ruokasalissa on mukava tunnelma/ilmapiiiri				
Ruokasalissa on sopiva melutaso				
Ruoanottopiste/Linjasto on toimiva				

6. Ruokailutilanne

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ruokapalveluhenkilöstö on ystävällistä				
Saan opastusta ruokailutilanteesta riittävästi				
Ruoan ulkonäkö on houkutteleva				

Ruoka on maukasta				
Ruoka on monipuolista				
Opettajien läsnäolo vaikuttaa ruokailun sujumiseen/rauhallisuuteen				

7. Siivouksen laatu

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Siivooja on ystävällinen				
Keskusteleminen siivoojan kanssa on helppoa				
Voin antaa palautetta siivoojalle				
Wc tilat ovat siistit				
Eteisaula on siisti				
Naulakko alue on siisti				

8. Jätätkö ruokaa tähteeksi? Rastita vaihtoehto

Kyllä	
En	

9. Kyllä, niin miksi?

10. Kuinka usein haluaisit, että pehmeää leipää (ruis- ja vaalealeipä) olisi tarjolla?

kerran viikossa	
2-3 päivänä viikossa	
5 päivää viikossa	

11. Söisin kasvisruoka vaihtoehdon joka päivä, jos sitä olisi tarjolla?

Kyllä	
En	

12. Minkä yhden ruoan haluaisit pois ruokalistalta?

13. Mitä tilalle? _____

14. Sukupuoli

Nainen/tyttö	
Mies/ poika	

15. Olen

Oppilas	
Opettaja	

16. Ikä ____ (kirjoita ikäsi)

17. Ruokailen seuraavassa toimipaikassa (rastita oikea vaihtoehto)

Haapamäen ala-aste	<input type="checkbox"/>
Haapamäen koulukeskus	<input type="checkbox"/>
Keskuskeittiön ruokasali	<input type="checkbox"/>
Kivikoulun ruokasali	<input type="checkbox"/>
Kivelän koulun ruokasali	<input type="checkbox"/>

18. Kehittämisehdotuk-

sia? _____

Kiitos vastaamisesta - mielipiteesi on tärkeä!

Liite 8. Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely virastotalon henkilökunnalle

Keuruun Tukipalvelun asiakastyytyväisyyskysely 20XX

1. Ruokailetko työpäivänä? Ei____, Kyllä____

2. Kuinka usein ruokailet?

5 päivänä / viikko	
3-4 päivänä / viikko	
1 – 2 päivänä /viikko	
Harvemmin	

3. Oletko tyytyväinen työpaikkaruokailuun? (Rastita mielipiteesi mukaisesti)

Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen

4. Oletko tyytyväinen virastotalon puhtaustasoon/siivoukseen?

Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen

5. Ruokailuympäristö

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ruokailutila on siisti				
Ruokailuympäristö on viihtyisä				
Ruokailulinjasto on toimiva				

6. Ruokailutilanne

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ruokapalveluhenkilöstö on ystävällistä				
Ruoan ulkonäkö on houkutteleva				
Ruoka on maukasta				
Ruoka on monipuolista				

7. Siivouksen laatu

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
--	-------------------	------------	--------------	---------------------

Siivooja on ystävällinen				
Keskusteleminen siivoojan kanssa on helppoa				
Voin antaa palautetta siivoojalle				
Wc tilat ovat siistit				
Työpiste on siisti				
Aula- alue on siisti				

8. **Kuinka usein haluaisit, että pehmeää leipää (ruis- ja vaalealeipä) olisi tarjolla?**

kerran viikossa	
2-3 päivänä viikossa	
5 päivää viikossa	

9. **Söisin kasvisruoka vaihtoehdon joka päivä, jos sitä olisi tarjolla?**

Kyllä	
En	

10. **Minkä yhden ruoan haluaisit pois ruokalistalta?** _____

11. **Mitä tilalle?** _____

12. **Sukupuoli**

Nainen	
Mies	

13. **Ikä** ____ (kirjoita ikäsi)

14. **Kehittämisehdotuksia?** _____

Kiitos vastaamisesta - mielipiteesi on tärkeä!