

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS HÄMEENLINNAN
ELINTARVIKEVALVONNASSA**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Bio- ja elintarviketekniikka, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Kevät 2023

Tino Into

Bio- ja elintarviketekniikka

Tekijä Tino Into

Työn nimi Asiakastyytyväisyys Hämeenlinnan elintarvikevalvonnassa

Ohjaaja Tuija Pirttijärvi

Tiivistelmä

Vuosi 2023

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnassa. Työn tilaajana toimi Hämeenlinnan viranomaispalvelut, jonka ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueen muodostavat Hämeenlinnan kaupunki ja Hattulan kunta.

Työhön sisältyi elintarvikealan harjoittajille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely sekä sitä tukeva kirjallisuuskatsaus. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli selvittää toimijoiden asiakastyytyväisyyttä sekä kartoittaa toimijoiden mahdollisen koulutuksen ja opastuksen tarpeita. Kyselyn avulla pyrittiin myös kartoittamaan elintarvikevalvonnan kykyä vastata toimijoiden muuttuviin tarpeisiin.

Kyselytutkimus suoritettiin sähköisesti ja sen alustana toimi Webropol-kysely- ja raportointisovellus. Kyselylomakkeet lähetettiin sähköpostitse Hämeenlinnan elintarvikevalvonnan asiakkaille. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 50, vastausprosentin jäädessä 10,3 %:n.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan asiakkaiden todeta olevan pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja valvontaan. Tyytymättömyyttä aiheuttavaksi tekijöiksi nousivat vastausten perusteella Oiva-järjestelmään liittyvät epäselvyydet, palveluista perittävät maksut sekä pop up -toiminnan epäilty väärinkäyttö.

Suurimmat esiin nousseet kehityskohteet kyselystä saatujen vastausten perusteella olivat Oiva-järjestelmän tunnettuuden lisääminen, toimijoiden pyyntö lisäohjauksesta uusiin säädöksiin liittyen sekä elintarvikehuoneistoilmoitukseen liittyvien ongelmien selvittäminen.

Avainsanat Elintarvikevalvonta, asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus

Sivut 36 sivua ja liitteitä 6 sivua

The aim of this thesis was to study customer satisfaction of the food control authority operations of the commissioner of this thesis, the City of Hämeenlinna. The commissioner's operational area for environmental health safety consists of the City of Hämeenlinna and the municipality of Hattula.

The work included a customer satisfaction survey for food industry operators and a literature review. The purpose of the customer survey was to find out the operator's customer satisfaction to identify the possible training and guidance needs. The survey was also used to outline the ability of food control to respond to the changing needs of operators.

The survey was conducted electronically, and its platform was Webropol survey and its reporting application. The questionnaires were sent by e-mail to Hämeenlinna food control customers. A total of 50 responses to the survey were received, with a response rate of 10.3 %.

Based on the results of the study, it can be stated that customers are generally very satisfied with the services and supervision they have received. Based on the answers received from the survey, the factors causing dissatisfaction were ambiguities related to the Oiva system, fees charged for the services, and suspected abuse of pop-up ventures. The main areas of development were to raise awareness of the Oiva system in general, request for additional guidance from the authority on new regulations, and to clarify problems related to food business premises and activities notification.

Keywords Food control and monitoring, customer satisfaction, survey

Pages 36 pages and appendices 6 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Elintarvikevalvonta	2
2.1	Tarkastukset	3
2.2	VATI	4
2.3	Oiva-järjestelmä	5
3	Lait ja säädökset	8
4	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	9
4.1	Laatu ja vaikuttavuus	10
4.2	Vaikuttavuus elintarvikevalvonnassa	11
4.3	Elintarvikevalvonnan prosessien kehittäminen	11
4.4	Valmentavampi tarkastaja	12
5	Asiakaskyselytutkimus	13
5.1	Empiirinen tutkimus	14
5.2	Kyselytutkimuksen laadinta	15
5.3	Kyselylomakkeen sisältö	15
6	Kyselytutkimuksen tulokset	18
6.1	Vastaajaprofiili	18
6.2	Asiakaspalvelu	22
6.3	Oiva-raportit ja tarkastuskertomukset	24
6.4	Elintarvikehuoneistoilmoitus	27
6.5	Tiedonhaku ja vapaa sana	29
7	Johtopäätökset	31
	Lähteet	34

Liitteet

Liite 1	Asiakaskyselytutkimuslomake
---------	-----------------------------

1 Johdanto

Viime vuosina elintarvikeala on kokenut suuria muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet niin elintarvikealan toimijoiden kuin tarkastajienkin toimintaan. Toimintaympäristöä ovat muokanneet paitsi uudistuneet lait ja säädökset, myös juuri koettu korona-aika ja sen jälkeinen yleinen hintojen nousu.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Hämeenlinnan kaupungin viranomaispalvelut. Työ syntyi tilaajan tarpeesta luoda toimialan 2023 vuoden tavoitteiden mukainen asiakastyytyväisyyskysely. Asiakaskyselyn tavoitteena oli selvittää valvonnan onnistumista ja luotettavuutta asiakkaan näkökulmasta sekä kartoittaa toimijoiden mahdollisen koulutuksen ja opastuksen tarpeita. Kyselyn avulla pyrittiin myös kartoittamaan elintarvikevalvonnan kykyä vastata toimijoiden muuttuviin tarpeisiin. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa työ rajattiin Hämeenlinnan elintarvikevalvontaan ja sen asiakkaille.

Hämeenlinnan ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueen muodostavat Hämeenlinnan kaupunki ja Hattulan kunta, joka ostaa ympäristöterveydenhuollon palvelut Hämeenlinnan kaupungilta. Kunnallisena valvontaviranomaisena toimii Hämeenlinnan kaupungin kaupunkirakennelautakunta, jonka päätöksentekoon Hattulan kunnan edustajat osallistuvat Hattulaa koskevissa asioissa. Valvontaa suorittavat viranhaltijat ovat Hämeenlinnan kaupungin kaupunkirakennetoimialan viranomaispalvelujen palveluksessa. (Hämeenlinna, 2022, s. 10)

Valvontayksikössä valvontatehtäviä suorittaa yhdeksän ympäristö- ja/tai terveystarkastajaa, joista yhden ympäristö- ja terveystarkastajan työpanoksesta 60 % on varattu ympäristönsuojelutehtäviin. (Hämeenlinna, 2022, s. 11)

Tutkimuksen tutkimuskysymykset muodostuivat seuraavanlaisiksi:

- Mitä ovat mahdollista asiakastytymättömyyttä aiheuttavat tekijät?
- Miten valvonta on onnistunut vastaamaan asiakkaan muuttuviin tarpeisiin?
- Miten asiakastyytyväisyys on muuttunut 2020 vuoden mittauksesta?

Tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia sekä kvalitatiivisin että kvantitatiivisin menetelmin. Kirjallisuuskatsauksella elintarvikevalvonnan muutoksiin ja tutustumalla aikaisempiin alan kyselytutkimuksiin pyrittiin löytämään vastauksia elintarvikevalvonnassa aiemmin havaittuihin asiakastyytyväisyyttä aiheuttaneisiin tekijöihin sekä kartoittamaan alan tapahtuneita muutoksia. Opinnäytetyön kokeellisessa osiossa laadittiin asiakaskyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää toimijoiden asiakastyytyväisyyttä sekä kartoittaa toimijoiden mahdollisen koulutuksen ja opastuksen tarpeita. Kyselyn avulla pyrittiin myös kartoittamaan elintarvikevalvonnan kykyä vastata toimijoiden muuttuviin tarpeisiin.

2 Elintarvikevalvonta

Elintarvikevalvonta on osa ympäristöterveydenhuoltoa, jonka tehtävänä on edistää ja valvoa elinympäristön, yksilön sekä eläinten terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Toimivalla ympäristöterveydenhuollolla voidaan parhaimmillaan välttää epidemioita ja estää monien kroonisten sairauksien syntymistä. Ympäristöterveydenhuollon lainsäädännön tarkoituksena on taata kuntalaisille turvallinen elinympäristö, jossa ei ole terveyshaittaa aiheuttavia tekijöitä. Lainsäädännössä korostetaan toiminnanharjoittajien omaa vastuuta, mutta viranomaisvalvontaa tarvitaan toiminnan ja tuotteiden määräystenmukaisuuden varmistamiseksi, toimijoiden tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi, kuluttajansuojan turvaamiseksi sekä toimijoiden tuotantoedellytysten varmistamiseksi. (Hämeenlinna, 2022, ss. 1–4; Ruokavirasto & Valvira, 2022, s. 8)

Ympäristöterveydenhuolto jaetaan terveysvalvontaan ja eläinlääkinnälliseen hoitoon.

Terveydensuojelu, elintarvikevalvonta ja tupakkalain mukainen valvonta kuuluvat terveysvalvontaan. Tupakkalain mukainen valvonta on Hämeenlinnassa jakaantunut sekä elintarvike, että terveydensuojeluvalvojille suoritettavaksi muun valvonnan ohessa.

Toiminnan ohjaavina keskusvirastoina toimivat Sosiaalialan ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Ruokavirasto. (Hämeenlinna, 2022, ss. 1, 14)

Ympäristöterveydenhuollosta säädetään terveydensuojelulaissa (763/1994), elintarvikelaissa (297/2021), tupakkalaissa (549/2016) ja eläinlääkintähuoltolaissa (765/2009).

Ympäristöterveydenhuollon järjestämisestä ja sitä mukaan myös elintarvikevalvonnasta on laissa määritelty vastaavaksi kunta. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 §21)

Elintarvikevalvonnan tavoitteena on turvata elintarvikkeiden laatu ja turvallisuus, varmistaa elintarvikkeista annettavien tietojen oikeellisuus sekä suojata kuluttajaa elintarvikkeiden aiheuttamalta terveysvaaralta ja taloudellisilta tappioilta. Ensisijaisesti vastuu elintarvikkeiden turvallisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta on elintarvikealan toimijoilla. (Eduskunta, 2021) Viranomaisvalvonnan tarkoituksena on varmistaa toimijoiden noudattavan lainsäädäntöä sekä toiminnan, tuotteiden ja niistä annettujen tietojen olevan lainsäädännön mukaisia. (Ruokavirasto, 2020)

2.1 Tarkastukset

Valvottavan kohteen tai toiminnan vaatimuksenmukaisuutta selvitetään tarkastuskäynnein. Hyvin suunnitellut ja toteutetut tarkastukset ovat oleellinen osa vaikuttavaa valvontaa. Samalla se tekee viranomaisen toimintaa näkyväksi ja antaa toimijoille tilaisuuden saada viranomaiselta ohjausta ja neuvontaa. (Ruokavirasto & Valvira, 2022, s. 18)

Tarkastukset ovat ennalta suunniteltuja ja vaihtelevat sisällöllisesti kohde- ja toimintakohtaisesti. Sisältö määräytyy sen mukaan, minkä lain tai lakien perusteella se suoritetaan. Suomen elintarvikeketjun monivuotisen kansallisen valvontasuunnitelma VASU:n ohjeiden mukaan tarkastuksen lakiperusteet tai lakiperusteiden on käytävä ilmi sekä valvontasuunnitelmassa että tarkastuksen jälkeen laadittavassa tarkastuskertomuksessa. Valvontasuunnitelmaan kirjataan tarkastukset valvontakohdetyypeittäin tai valvontakohteittain. Valvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten riskinarviointi valvontayksikössä on toteutettu, mitkä ovat sen perusteet ja miten se on vaikuttanut tarkastustiheyteen. (Ruokavirasto & Valvira, 2022, s. 18)

Tarkastukset voivat kohdistua tiloihin, olosuhteisiin, omavalvontaan, asiakirjoihin, tuotteisiin ja toimintatapoihin. Yksittäinen tarkastus voi pitää sisällään joko koko kohteen tarkastuksen tai kohdistua vain johonkin toiminnan tiettyyn osa-alueeseen. Kutenkin niin, että kaikki valvontakohteessa sovelletut asiat tulee tarkastetuksi vähintään kolmen vuoden välein.

Valvontaväli perustuu riskiperusteisuuteen. Tarkastus voi olla luonteeltaan uusintatarkastus, päätökseen tai määräykseen liittyvä tarkastus, jälkivalvontaan liittyvä tarkastus tai pelkkä asiakirjatarkastus. (Ruokavirasto & Valvira, 2022, s. 18; Pori, n.d., s. 15)

Perustarkastukset sekä niitä mahdollisesti seuraavat uusintatarkastukset ovat suunnitelmallisia tarkastuksia. Tarkastus voidaan suorittaa myös pelkkänä asiakirjatarkastuksena. Se kuinka monta perustarkastusta valvontakohteeseen on vuoden aikana suunniteltu tehtäväksi, riippuu valvontasuunnitelmaan kirjatusta tarkastustiheydestä. Mikäli tarkastuksessa havaitaan sellaisia epäkohtia, joiden korjaamiseksi on annettava kehoitus tai määräys, suoritetaan uusintatarkastus korjaukseen annetun määräajan umpeutuessa. Myös uusintatarkastukset ovat maksullisia tarkastuksia, eivätkä ne korvaa vuoden aikana mahdollisesti suunniteltuja perustarkastuksia. (Pori, n.d., s. 7)

Viranomainen voi tarkastuksen yhteydessä ottaa myös tarvittavia näytteitä, mutta pelkkä näytteiden otto ei ole tarkastus. Elintarvikevalvonnan suunnitelmallinen näytteenotto ei myöskään ole erikseen maksullista vaan sisältyy valvonnan vuosittaiseen perusmaksuun. (Pori, n.d., ss. 7, 15)

2.2 VATI

2019 vuoden alussa ympäristöterveyden huollon käyttöön otettiin valtakunnallinen ympäristöterveydenhuollon keskitetty toiminnanohjaus- ja tiedonhallintajärjestelmä VATI. VATI on tietovarasto ja käyttöliittymä, johon tarkastaja tallentaa valvontakohteet ja valvontatapahtumat keskusviraston ohjeiden mukaisesti. Ohjelman on tarkoitus paitsi ohjata kirjaamaan tapahtumat määrätyllä tavalla myös helpottaa tarkastusten suunnittelua. VATI:n avulla valvontakohteet voidaan järjestää työjonoon joka järjestelmän automaattisesti luoman tarkastustarpeen mukaan tai kunnan valvontasuunnitelmaan perustuvan tarkastustarpeen mukaan. (Hämeenlinna, 2020, ss. 18–19; ks. myös Ruokavirasto, 2019)

VATI:ssa on otettu käyttöön uutena ominaisuutena myös ilppa. Ilppa on sähköinen ilmoituspalvelu, jonka kautta kuluttaja tai toiminnanharjoittaja voi tehdä elintarvike- ja terveydensuojeluvalvonnan alaisia ilmoituksia, tiedotuksia ja hakemuksia. Ilpan kautta

toiminnan harjoittaja voi ilmoittaa elintarvikelain ja terveydensuojelulain mukaisen toiminnan aloittamisesta, olennaisesta muuttumisesta, toimijan vaihtumisesta sekä toiminnan keskeyttämisestä tai lopettamisesta. Sähköisessä asiointipalvelussa asiakkaat voivat myös tarkastella omia, VATI-järjestelmään tallennettuja kohdetietojaan, jolloin toimijat voivat oma-aloitteisesti selvittää, minkälaisista toiminnoista heitä tullaan laskuttamaan. Omia tietojaan tarkastamalla toimijat voivat tarvittaessa ilmoittaa viranomaiselle, mikäli tiedot ovat virheelliset tai eivät ole ajan tasalla. Ilmoitusten käsittelijänä toimii oman kunnan ympäristöterveydenhuollon viranomainen. (Ruokavirasto, 2023; ilppa, n.d.)

2.3 Oiva-järjestelmä

Suunnitelmallista elintarvikevalvontaa toteutetaan Oiva-järjestelmällä. Oiva-järjestelmä on nykyisen Ruokaviraston (ent. Evira) koordinoima elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä. Sen tarkoituksena on lisätä elintarviketoiminnan läpinäkyvyyttä, yhtenäistää elintarvikevalvontaa sekä tehdä siitä entistä kohdennetumpaa ja nopeampaa. (Ruokavirasto, 2021a; Ruokavirasto, 2021b, s. 6) Suunnitelmallisen elintarvikevalvonnan tarkastustulokset, eli Oiva-tarkastusten tulokset, julkaistaan Oiva-raportin muodossa.

Oiva-järjestelmä pilotoitiin vuosina 2010–2011 ja otettiin lopullisesti käyttöön vähitellen vuodesta 2013 eteenpäin (Hallberg, 2016, s. 8). Toukokuusta 2013 kaikki tarjoilupaikat ja myymälät siirtyivät Oiva-järjestelmään. Vuonna 2015 sen piiriin siirtyivät kaikki rekisteröidyt ja hyväksytyt elintarvikehuoneistot. Vuoden 2016 alusta asiakirjatarkastuksista on muodostunut Oiva-raportti, joka mahdollisti esimerkiksi uusintatarkastusten tekemisen asiakirjatarkastuksena. (Hämeenlinna, 2020, s. 36)

Vastaavanlaisia järjestelmiä on käytössä myös muualla Euroopassa. Oiva muistuttaakin hyvin paljon 2001 Tanskassa käyttöön otettua elintarvikkeiden turvallisuusvalvontajärjestelmää Smiley. Oiva-järjestelmästä poiketen Smiley-järjestelmä sisältää myös 2008 vuodesta käyttöön otetun ja suuren suosion saaneen Elite Smileyn. (Hallberg, 2016, s. 9) Elite Smiley voidaan myöntää yrityksille, jotka ovat suoriutuneet täysin arvosanoin neljästä

viimeisimmästä tarkastuksesta, eikä ole saaneet huomautusta viimeisen 12 kuukauden sisään (Danish Veterinary and Food Administration, n.d.).

Suunnitelmallisen elintarvikevalvonnan tarkastustulokset eli Oiva-tarkastusten tulokset julkaistaan Oiva-raportin muodossa. Vähittäismyymälöiden ja tarjoilupaikkojen tuloksia on julkaistu vuodesta 2013 ja elintarviketeollisuuden 2016 (Ruokavirasto, 2021b, s. 6). Oiva-raportti on valvontaviranomaisen laatima asiakirja, joka muodostuu VATI-järjestelmään kirjatusta valvontakohdetiedoista ja valvontasuunnitelman mukaisesti tehdyn tarkastuksen yhteenvedosta. Oiva-raportti laaditaan Ruokaviraston laatimien Oiva-arviointiohjeiden ja määräysten mukaisesti. Oiva-arviointiasteikko koostuu neljästä erilaisesta hymiöstä: A – Oivallinen, B – Hyvä, C – Korjattavaa, D – Huono. (Ruokavirasto, 2021c).

Kuva 1. Oiva-arvosanat ja niiden muodostuminen (Ruokavirasto, 2022).



Oivallinen (A); Toiminta on vaatimusten mukaista.

Valvoja toteaa tarkastettavien asioiden olevan lainsäädännön vaatimusten mukaisia.

Valvoja toteaa toimijan hallitsevan myös yllättävät ja satunnaiset epäkohdat itse, ja hallitsee niiden korjaamisen omavalvonnallaan.



Hyvä (B); Toiminnassa on pieniä epäkohtia, jotka eivät heikennä elintarviketurvallisuutta eivätkä johda kuluttajaa harhaan.

Valvoja toteaa tarkastettavien asioiden olevan pääosin lainsäädännön vaatimusten mukaisia.

Valvoja toteaa, ettei toimija ole täysin hallinnut pienten epäkohtien korjaamista ja ennaltaehkäisyä omavalvonnallaan.



Korjattavaa (C); Toiminnassa on epäkohtia, jotka heikentävät elintarviketurvallisuutta tai johtavat kuluttajaa harhaan. Epäkohdat on korjattava määräajassa.

Valvoja toteaa, ettei tarkastettavia asioita ole toteutettu lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.



Huono (D); Toiminnassa on epäkohtia, jotka vaarantavat elintarviketurvallisuutta tai johtavat kuluttajaa vakavasti harhaan tai toimija ei ole noudattanut annettuja määräyksiä. Epäkohdat on korjattava välittömästi.

Valvoja toteaa, ettei tarkastettavia asioita ole toteutettu lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

Ruokaviraston määräys elintarvikevalvonnan valvontatiedoista (Ruokavirasto, 2021c) ohjeistaa raportin täytöstä seuraavaa:

Oiva-raporttiin sisältyy tarkastettujen asiakokonaisuuksien arvosanat, niitä koskevat sanalliset huomiot ja tarkastettujen asioiden arvosanjakaumat sekä tarkastuksen tuloksen ja kahden edellisen tarkastuksen tulokset. Oiva-arviointiasteikolla määritellyn tarkastuksen tuloksen ollessa jokin muu kuin Oivallinen, tulee Oiva-raportissa olla sitä koskeva kirjallinen selitys, eli Oiva-huomio.

Tarkastuksen tulos määräytyy aina heikoimman arvosanan mukaan, sillä yksikin epäkohta voi heikentää tai vaarantaa merkittävästi elintarviketurvallisuutta. Oivallisten arvosanojen saaminen edellyttää vain lain noudattamista. (Ruokavirasto, 2021a)

Valvontatietoja koskee julkaisuvelvollisuus. Elintarvikelain (Elintarvikelaki 297/2021) ja Ruokaviraston määräysten (Ruokavirasto 12/2021) nojalla, jokaisen suunnitelmallisen elintarvikevalvonnan piirissä olevan elintarvikealan toimijan on julkaistava valvontaviranomaisen tarkastuksesta laatima Oiva-raportti välittömästi sellaisen saatuaan. Ajankohtaisen raportin on oltava helposti kuluttajan saatavalla, esimerkiksi toimijan internetsivuilla. Mikäli elintarvikealan toimijalla on käytössään elintarvikehuoneisto, jossa kuluttajat asioivat, on raportin oltava esillä kuluttajalle helposti havaittavassa paikassa, kuten sisäänkäynnin yhteydessä.

Julkaisuvelvollisuus perustuu EU:n virallista valvontaa koskevaan asetuksen (EY) 625/2017 11 artiklaan, jonka mukaan toimivaltaisen viranomaisen on suoritettava virallinen valvonta mahdollisimman avoimesti ja saatettava julkisesti saataville kaikki virallisen valvonnan järjestämiseen ja suorittamiseen liittyvät asiaankuuluvat tiedot. Valvontatietojen julkaisemisen tarkoituksena on lisätä läpinäkyvyyttä, elintarvikevalvonnan avoimuutta, yhdenmukaisuutta, vaikuttavuutta ja parantaa kuluttajien tiedonsaantia. (Ruokavirasto, 2022)

3 Lait ja säädökset

Suurin viime aikoina tapahtunut elintarvikevalvontaa koskeva muutos on 21.4.2021 voimaan tullut uusi elintarvikelaki. Uudistuksen tarkoituksena on selkeyttää elintarvikelainsäädäntöä, sujuvoittaa elintarvikevalvontaa sekä vahvistaa elintarvikevalvonnan riskiperusteisuutta ja vaikuttavuutta. Elintarvikelain tarkoitus ja soveltamisala pysyvät ennallaan, kuten myös elintarvikevalvonnan organisaatio. (Valtioneuvosto, 2021)

Lakiuudistus selkeyttää elintarvikelain suhdetta EU:n lainsäädäntöön ja jäsentää vanhaan lakiin tehdyt muutokset uudeksi laiksi. Samalla uudistunut laki ottaa huomioon myös muutokset elintarvealan toiminnassa, kuten muuttamalla valvonnan painopisteen pois perinteisestä elintarvikehuoneistoihin sidoksissa olevan valvonnan toiminnan valvonnaksi. (Valtioneuvoston kanslia, 2021)

Lain myötä nousivat myös elintarvikevalvonnan piirissä olevien toimijoiden maksut. Yrityksiltä toteutuneen valvonnan perusteella perittävän kuntakohtaisen taksan mukaisten suoritemaksujen lisäksi valvontakohteille tuli vuodesta 2022 eteenpäin 150 euron vuosittainen perusmaksu. Perusmaksu koskee kaikkia suunnitelmallisen elintarvikevalvonnan piiriin kuuluvia toimijoita valvontatiheydestä huolimatta. Valvonnan tulopohjaa laajentamalla on tarkoitus mahdollistaa entistä monipuolisempi viranomaistyö ja vahvistaa valvonnan siirtymistä valvontakäynneistä kohti entistä neuvovampaa ja valmentavampaa valvontaa. (Valtioneuvoston kanslia, 2021; ks. myös Hämeenlinna, 2020, s. 44)

Toinen merkittävä muutos on lakiin lisätty elintarvikevalvonnan seuraamusmaksu. Seuraamusmaksu on 300–5000 euron hallinnollinen sanktio, jonka valvontaviranomainen voi määrätä toimijoille, jotka eivät harjoita toimintaa lain edellyttävällä tavalla. Seuraamusmaksulla pyritään ennaltaehkäisemään elintarvikesäädösten vastaista toimintaa sekä estää nopeasti ja tehokkaasti sen jatkaminen. (Valtioneuvosto, 2021)

Euroopan unionin ja EU:n jäsenvaltioiden viranomaisten suorittamaan viralliseen valvontaan on annettu yleiset säädökset Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) 625/2017. Asetuksen tavoitteena on varmistaa kaikissa elintarvikkeiden tuotannon, jalostuksen ja

jakelun vaiheissa ihmisten terveys elintarviketurvallisuuden sekä elintarvikkeiden laadun ja terveellisuuden osalta, eläinten terveys ja hyvinvointi sekä kasvien terveys ja ympäristön suojelu. Tavoitteena on myös kuluttajien etujen suojeleminen muun muassa kaupan rehellisten menettelytapojen ja kuluttajalle annettavien tietojen osalta. (Ruokavirasto, 2020)

Asetuksen mukaan valvonnan on oltava suunnitelmallista, dokumentoitujen menettelyiden mukaista, sen tuloksia tulee arvioida säännöllisesti ja toiminnan perustua jatkuvaan parantamiseen. Virallista valvontaa koskevan asetuksen ja EU:n yleisen elintarvikeasetuksen (178/2002) tehokkaan käytäntöönpanon varmistaa kunkin jäsenvaltion laatima monivuotinen kansallinen valvontasuunnitelma, VASU. Suomessa kansallinen VASU toimii kaikkien elintarvikeketjun viranomaisten ja valvontajärjestelmien yhteisenä suunnitelmana, jota kukin toimivaltainen viranomainen käyttää oman toimintansa suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan. VASU:n avulla varmistetaan valtakunnallisesti viranomaisvalvonnan yhdenmukaiset tavoitteet, painopisteet sekä laatu ja kehittäminen. (Ruokavirasto, 2020)

4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Ylikosken (2020, s. 155) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta ovat asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen sekä asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Aluksi tulisi selvittää mitkä tekijät tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä, kunnes voidaan selvittää, miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisesta. Mitattujen tulosten avulla voidaan nähdä minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on näiden toimenpiteiden tärkeysjärjestys. Suorittamalla mittauksia tietyin väliajoin voidaan nähdä, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulisikin organisaatioissa olla normaalia toistuvaa toimintaa ilman, että siihen uhrataan merkittävästi resursseja. Ihmisten ovat yleensä tyytyväisiä palveluihin, jos heitä kohdellaan asiallisesti ja ystävällisesti. Asiakaskeskeisen laadun kannalta ratkaiseva tekijä on systemaattinen ja monipuolinen asiakaspalautteen

kerääminen. Osana arjen toimintaa saatu asiakaspalaute voi olla paljon täsmällisempää kuin asiakaskyselystä saatu palaute. (Paasio, 2003, s. 50)

Julkisen palvelun kohdalla asiakassuhde poikkeaa normaalista kaupallisesta tilanteesta, jossa asiakas saa itse päättää mistä palvelunsa hankkii. Palvelun ollessa ylhäältä annettua ei kansalainen voi valita palvelun käyttämättä jättämistä. Kun kansalaisella ei ole valinnan mahdollisuutta tai hallintoalamaisella kieltäytymisen oikeutta, ei asiakkaan tyytyväisyydellä ole suoria seurauksia esimerkiksi organisaation kassavirralla. (Lilrank, 1998, ss. 99–100)

4.1 Laatu ja vaikuttavuus

Asiakaskysely on tärkeä väline mitatessa asiakaskeskeistä laatua. Laadun mittarina se mittaa todellisuudessa kuitenkin parhaimmillaankin vain asiakkaiden kokemusta laadusta. Laadun seurantaan se on monin tavoin ongelmallinen väline. Pahin ongelma on se, että toisin kuin monesti ajatellaan, massakyselyinä suoritettavat asiakaskyselyt eivät kerro juuri mitään palvelujen vaikuttavuudesta. (Paasio, 2003, ss. 49–50)

Paasion (2003, ss. 49–50) mukaan ainoa yhteys asiakaskyselyn hyvien tulosten ja vaikuttavuuden välillä on se, että vaikuttavuus edellyttää jonkinlaista asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyydestä ei kuitenkaan pystytä päättelemään juurikaan mitään vaikuttavuudesta. Vaikuttavuuden mittaamisen kannalta asiakastyytyväisyyden mittaamisen merkitys on ennen kaikkea tyytymättömyyden paikantaminen.

Vaikutuksella tarkoitetaan merkittäviä tai kestäviä muutoksia ihmisen elämässä, joita saadaan tietyillä toimilla tai niiden sarjalla. Vaikuttavuutta voidaan arvioida pohtimalla, miten ja missä määrin vaikutuksia on toimilla syntynyt. Arvioinnin lähtökohtana on niin sanottu ohjelmatieoria: miksi ja miten toimet vaikuttavat. Vaikutuskysymykset mittaavat missä määrin havaitut tulokset ovat seurausta toimista. (Tiainen, 2015, s. 2)

4.2 Vaikuttavuus elintarvikevalvonnassa

Elintarvikevalvonnan vaikuttavuuden mittareita on käsitelty laajemmin Pia Tiaisen (2015) tutkimuksessa elintarvikevalvonnan vaikuttavuudesta Hyvinkäällä. Työssään Tiainen käsittelee laajasti muun muassa vaikutta vaikuttavuuden mittareita elintarvikevalvonnassa.

Kauppakeskus Willan asiakkaille tehdystä asiakaskyselytutkimuksessa elintarviketurvallisuuden koettiin parantuneen, mutta valvontaa suurempi vaikutus nähtiin monivalintakysymysten vastausten perusteella olevan yleisen tietämyksen lisääntymisellä ja asiakkaiden nousseella vaatimustasolla. Tiaisen mukaan tämä voisi viitata tiedon hankkimisen helpottumiseen esimerkiksi internetin avulla, mutta myös yleiseen tiedottamiseen elintarviketurvallisuudesta. (Tiainen, 2015, ss. 42, 52) Johtopäätöksenä todetaan, että vaikuttavuuttaan paikallisviranomaisen voisikin nostaa muun muassa tiedottamalla elintarvikevalvonnan toiminnasta ja valvonnan tuloksista esimerkiksi paikallislehdissä (Tiainen, 2015, s. 56).

4.3 Elintarvikevalvonnan prosessien kehittäminen

Aikaisemman tutkimuksen elintarvikevalvonnan prosessien kehittämisestä on tehnyt Susanna Salokangas (2012). Opinnäytetyössään Salokangas selvitti terveydenvalvonnan prosessien kehittämistä asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta. Työhön kuului asiakastytyväisyyskyselyn laatiminen. Kysely oli suunnattu Pohjois-Satakunta peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän, eli PoSan valvonta-alueen elintarvikealan toimijoille; kioskeille, pakkaamoille, suurtalouksille, myymälöille, teollisuudelle, jakelukeittiöille ja ravintoloille. (Salokangas, 2012, s. 1)

Tutkimuksessa nousi useaan otteeseen esille etenkin toimijoiden koulutuksen lisäämisen tarve. Muita kyselytutkimuksessa esiin nousseita asioita ovat muun muassa toiveet tulkintojen joustavuudessa ja tarkistusten tasapuolisuus. Mainintoja on myös ylimielisestä asenteesta ja tiukkapipoisuudesta asiakkaita kohtaan. Vapaan sanan kommentoissa mielipiteitä on saatu laidasta laitaan. Yhden kommentoijan mukaan viranhaltija unohtaa lain määräykset ja perustavan huomautukset täysin omaan mielipiteeseensä, kun toisaalta taas

ravintoloille pyydettiin lisää tarkastuksia. (Salokangas, 2012, s. 23) Kritiikkiä saa osakseen myös byrokratia ja palvelujen maksullisuus. Pääsääntöisesti tulokset ovat kuitenkin kyselytutkimukselle tyypillisen positiivisia. PoSan terveyden valvonta koettiin kuitenkin laadukkaaksi, nopeaksi ja tasapuoliseksi, mutta kalliiksi. Viranhaltijoiden ja asiakkaiden välille todettiin löytyneen hyvä keskustelusuhde ja annettuihin ohjeisiin oltiin tyytyväisiä. (Salokangas, 2012, s. 34)

Elintarvikevalvonnan käytänteet sekä asiakkaiden työskentely-ympäristö ja tarpeet ovat muuttuneet merkittävässä määrin vuodesta 2011, että vertailukohteeksi tutkimus koettiin auttamatta liian vanhaksi. Toimintaan on tullut paljon muutoksia niin lakien, säädösten, kuin käytänteidenkin suhteen. Kyseisenä ajankohtana esimerkiksi paljon elintarviketarkastuksia muuttanut OIVA oli vasta pilottivaiheessaan.

4.4 Valmentavampi tarkastaja

Ruokavirasto on viime vuosina painottanut valmentavampaan otteeseen suhteessa elintarvikealan toimijoihin. Tarkastukseen liittyvät vuorovaikutustilanteet voivat kuitenkin Ruokaviraston mukaan toisinaan olla tarkastajalle haastavia. Ruokaviraston ohjauksessa ja koulutuksessa vuorovaikutusta ja valmentavaa otetta on käsitelty varsin vähän. (Ruokavirasto, 2021d)

Ajatus valmentavammasta tarkastajasta on lähtenyt silloisen elintarviketurvallisuusvirasto Eviran pyrkimyksestä purkaa raskaaksi koettua julkisen hallinnon byrokratiaa ja vanhoiksi koettuja asenteita ja toimitapoja. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden parantamiseksi viranomaisen tulisi siirtyä vanhoista tavoista laadukkaaseen asiakaspalveluun, mahdollistajaksi, edellytysten luojaaksi ja lisäarvon tuottajaksi. (Evira, 2015, ss. 32–33)

Eviran kokiessa, ettei elintarviketurvallisuutta voida nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä varmistaa lisäämällä valvontaa, voitaisiin turvallisuusriskit välttää toimijan ja valvojan välisellä yhteistyöllä jo ennen niiden realisoitumista. Samalla lisättäisiin yrittäjien ymmärrystä valvonnan vaatimuksista ja luotaisiin valmiuksia muuntaa ne kilpailueduiksi. Samalla viranomaisten työmäärä vähentyisi yritysten tehdessä asiat kerralla

oikein ja valvonnan voimavaroja voitaisiin siirtää ennakointiin, riskien tunnistamiseen ja niihin varautumiseen, ja kohdentaa valvontaa sinne, missä riskit ovat suurimmat. (Evira, 2015, s. 33)

Mia Partasen (2020, s. 13) mukaan Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran jaostopäällikkö Ville Kekkonen (2018) elintarvikeketjun valvontaviranomaisten neuvottelupäivillä pitämän luennon mukaan valmentavalla työotteella valvontaan tulisi luoda joustavuutta, kuitenkin vaikuttamatta itse tarkastusten tuloksiin tai niissä havaittujen epäkohtien hyväksymiseen. Valmentavalla työotteella huomioitaisiin entistä paremmin asiakaskohtaaminen.

Tarkastuksilla annettavan ohjauksen tulisi tuoda selkeästi esille havaitut epäkohdat, niiden vaikutukset ja kuinka epäkohdat tulisi korjata. Selkeän ohjeistuksen lisäksi valmentavan valvojan rooliin kuuluisi myös kannustaa elintarvikealan toimijoita hyvästä toiminnasta.

Valmentavan työotteen tarkoituksena olisi kehittää asiakkaan ohjausta ja pyrkiä tukemaan asiakkaan toimintaa lainsäädännön puitteissa. Valmentavalla otteella pyrittäisiin edistämään elintarvikevalvonnan tarkastajan ja elintarvikealan toimijan yhteistyötä, ja täten edistää elintarvikealan vaikuttavuutta, samalla myös helpotta elintarvikealan toimijaa kysymään neuvoa valvojalta. (Partanen, 2020, s. 13)

Partasen (2020, ss. 51–52) selvityksen mukaan ajatus valmentavasta tarkastajasta oli hyvin vastaanotettu. Kyselyiden vastauksista selvisi, että elintarvikealan toimijoilla on toive valmentavan työotteen kehittämiseksi ja elintarvikevalvonnan tarkastajat suhtautuvat työotteen muutokseen positiivisesti. Kyselyjen vastausten avulla saatiin selville kehityskohteita valvontatyössä. Vastausten perusteella eniten kehitettävää tuli esille elintarvikevalvonnan tarkastajien tarkastustoiminnassa.

5 Asiakaskyselytutkimus

Kyselytutkimukset ovat tärkeä väline kerätä ja tarkastella tietoa mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kokeellisen tutkimuksen, systemaattisen havainnoinnin ja strukturoitujen haastattelujen lomassa kyselytutkimukset ovat yksi tyypillisimmistä määrällisessä tutkimuksessa käytetyistä aineistonkeruumenetelmistä. (Heikkilä, 2014, s. 13; Vehkalahti,

2014, ss. 11–13) Vaikka kyselyt ovat määrällisessä tutkimuksessa usein käytetty väline, se ei kuitenkaan ole sama asia kuin määrällinen tutkimus. (Vilkka, 2007, s. 17)

Empiirinen tutkimus voidaan jakaa karkeasti kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jossa tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla (Vilkka, 2007, s. 14). Kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta on kaikki muu tutkimus, joka jää sen ulkopuolelle (Kananen, 2010, s. 37). Kyselytutkimuksissa aineistot koostuvat yleensä pääosin mitatuista luvuista ja numeroista, joihin sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, vastaukset ilmaistaan numeerisesti. (Vehkalahti, 2014, s.13)

Määrällisen, eli kvantitatiivisen tutkimustavan peruskivenä on numeerinen mittaus. Kvantitatiivista tutkimusta voidaanakin kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Jotta asioita voitaisiin tutkia tilastollisin menetelmin edellyttää se sitä, että tietoja tai aineistoa voidaan mitata numeerisin mittarein. Kyselytutkimuksessa mittareina ovat kysymykset ja väitteet. Mittaus tapahtuu kyselylomakkeella, joka on kokoelma mittareita ja yksittäisiä kysymyksiä. (Vehkalahti, 2014, s. 17; Heikkilä, 2014, s. 15)

Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään selittämään, kuvaamaan, kartoittamaan, vertailemaan tai ennustamaan ilmiöitä, ominaisuuksia tai asioita (Vilkka, 2007, s. 19). Tutkimuksella pyritään löytämään vastauksia kysymyksiin ”miksi?”, ”missä?” ja ”kuinka paljon?”, ”kuinka usein?” tai ”kuinka moni?”. (Holopainen & Pulkkinen, 2008, s. 21; Vilkka, 2007, s. 14) Vaikka määrällisen tutkimuksen aineisto koostuu pääosin mitatuista luvuista ja numeroista, voidaan analysoinnin apuna käyttää myös laadullisia menetelmiä. Sanallisesti kerättyjen tietojen ja vastausten kerääminen on järkevää sellaisten asioiden kohdalla, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti, 2014, s.13)

5.1 Empiirinen tutkimus

Asiakaskyselyn tarkoituksena oli selvittää toimijoiden asiakastyytyvyyttä sekä kartoittaa toimijoiden mahdollisen koulutuksen ja opastuksen tarpeita. Kyselyn avulla pyrittiin myös kartoittamaan elintarvikevalvonnan kykyä vastata toimijoiden muuttuviin tarpeisiin.

Asiakaskyselyn pohjana käytettiin Saara Suikkasen 2020 toteuttamaa asiakaskyselyä, jolla oli pyritty samaan kehitysehdotuksia tarkastajien ja toimijoiden väliseen tiedonkulkuun sekä yleiseen toimintaan.

Työn pohjana toimineen asiakastyytyväisyyskyselyyn tehtiin runsaasti muutoksia. Vanhentuneet kysymykset poistettiin, kysymyksiä muokattiin aiemmasta tutkimuksesta saatujen tietojen ja korjausehdotuksen mukaan. Kyselyn mielipideväittämissä käytetty päinvastainen 5-asteinen Likertin asteikko vaihdettiin loogisesti helpommin luettavaan muotoon, jossa 1 vastaa kaikkein negatiivisinta ja 5 kaikkein positiivisinta ääripäätä. Näin kyselyn keskiarvoksi saataisiin sitä suurempi numero, mitä enemmän vastaajat olisivat väittämien kanssa samaa mieltä. Tämän uskottiin myös helpottavan ja nopeuttavan vastaamista. Kyselyä muokattiin myös aiempaa strukturoidummaksi.

5.2 Kyselytutkimuksen laadinta

Asiakaskyselytutkimus (Liite 1) kohdistettiin kaikille Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnan piirissä toimiville elintarvikealan harjoittajille. Asiakaskyselyn linkki lähetettiin sähköpostilla saateen kanssa kaikille toimijoille, joiden sähköposti oli saatavilla VATI-järjestelmästä. Linkkinä käytettiin avointa nettilinkkiä, jolloin kyselyn vastaaminen oli automaattisesti täysin anonyymiä, eikä henkilötietojen käsittelystä syntyisi tietoturvaongelmaa. Sähköposti lähetettiin Hämeenlinnan kaupungin sähköpostiosoitteesta 503:n elintarvikevalvojen järjestelmästä poimimaan sähköpostiosoitteeseen, joista 18:ta viestiä ei voitu toimittaa. Kyselytutkimus suoritettiin kokonaistutkimuksena, jolloin kyselyn perusjoukoksi jäi korkeintaan 485 vastaajaa. Kyselyn vastausaika oli kaksi viikkoa ja se suoritettiin 21.2.- 7.3.2023 välisenä aikana.

5.3 Kyselylomakkeen sisältö

Kysymykset 1–5 ovat taustoittavia kysymyksiä. Kysymykseen 1 lisättiin vaihtoehto ”en halua vastata”, jolloin vastaajalla olisi todellinen mahdollisuus vastata kyselyyn anonyymisti, vaikka toiminnan harjoittajia olisi valvonta-alueella vähän ja vastaaja olisi sitä kautta tunnistettavissa. Vastaajan rooli elintarvikevalvonnan asiakkaana on tutkimuksen kannalta

hyvin olennainen tieto, jotta kyselystä tulisi selville kuinka laajalta kentältä kyselyyn on vastattu ja mihin toimintaa tulisi kohdentaa.

Yrityksen henkilöstömäärää kysymällä pyrittiin kartoittamaan vastanneiden yritysten kokoluokkia. Kysymys 4 lisättiin kyselyyn Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvojen ehdotuksesta. Kysymykset avulla pyrittiin kartoittamaan kyselyyn vastanneiden toimijoiden elintarvikealaa koskevaa koulutustaustaa ja sen vaikutusta kokemuksiin elintarvikevalvonnasta.

Kysymys 5 liittyi Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnan järjestämiin opastustilaisuuksiin. Hämeenlinnan ympäristöterveydenhuolto on järjestänyt opetustilaisuuksia, joissa on käyty läpi elintarvikevalvonnan painopisteitä henkilökunnan toimintaan ja koulutukseen, sekä elintarvikkeista annettaviin tietoihin ja markkinointiin liittyvistä asioista.

Kysymyksenä 6 oli strukturoitu asenneasteikko, jossa oli kahdeksan elintarvikevalvonnan asiakaspalveluun liittyvää väittämää asteikolla 1–5, jossa: 1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = samaa mieltä. Kysymyksen pohja on 2020 tehdystä kyselystä, mutta sen arvoasteikko muutettiin päinvastaiseen järjestykseen. Kysymyksen puhelinpalveluun liittyvä kysymys muokattiin muotoon ”Tarkastajien yhteystiedot löytyvät helposti”, sillä Hämeenlinnan kaupungilla ei enää ole käytössä erillistä puhelinpalvelua. Kysymykseen lisättiin myös väittämä ”Tarkastaja kommentoi asioita, jotka eivät kuulu elintarvikevalvontaan”. Väittämän lisääminen perustui 2020 tehdyn kyselyn sekä Salokankaan (2012) tekemän kyselyn yksittäisiin palautteisiin. Väittämän avulla haluttiin selvittää tuntemuksen laajuutta nykypäivän toimijoiden keskuudessa.

Kysymysten 7 ja 8 avulla pyrittiin kartoittamaan toimijoiden kokemusta elintarvikevalvonnan ennakoivuudesta sekä tasapuolisuudesta. Kysymykset perustuivat 2020 tehdyn kyselyn kysymykseen, joka jaettiin kaksoiskysymykset takia kahdeksi eri kysymykseksi. Toimijoiden kokemus ennakoivuudesta ja valvonnan tapapuolisuudesta koettiin toiminnan laadun ja

vaikuttavuuden kannalta kuitenkin hyvin keskeisiksi kysymyksiksi. Elintarviketoimijoiden tasapuolinen kohtelu on laissa säädetty velvollisuus.

Kysymykset 9 ja 10 liittyivät Oiva-raporttiin ja tarkastuskertomukseen. Kysymyksellä 9 pyrittiin saamaan selville toimijoiden kokemia Oiva-raporttiin ja tarkastuskertomukseen liittyviä puutteita ja haasteita. Kysymyksen pohjana toimi kuuden Oiva-raporttiin sekä tarkastuskertomukseen liittyvää väittämää. Asteikko muutettiin muiden asteikkojen tapaan muotoon, jossa: 1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = samaa mieltä. Kysymykseen lisättiin myös korjaukseen annettuihin aikamääreisiin liittyvä väittämä ”Korjauskehotukselle arvioidut ajat ovat olleet riittäviä”. Aiemmin kyselyssä ollut vapaa kommentointikenttä poistettiin ja sen tilalle lisättiin ”Oiva-raportin ja tarkastuskertomuksen vastaanottaminen on sujunut ongelmitta” - väittämään jokseenkin samaa mieltä tai samaa mieltä vastanneille aukeava kysymys 10.

Kysymykset 11–14 liittyivät ilppa-palveluun ja elintarvikehuoneistoilmoituksiin. Tämä osio kyselyä oli tarkoitettu vain vuoden 2021 jälkeen elintarvikehuoneistoilmoituksen tehneille vastaajille, jolloin Hämeenlinnan kaupungin ympäristöterveydenhuolto siirtyi sähköiseen palveluun. Kysymyksessä 11 ”Miten teit elintarvikehuoneistoilmoituksen?” vastaajat jaettiin ilpan kautta ilmoituksen tehneisiin ja elintarvikevalvojilta saadun PDF-lomakkeen kautta ilmoituksen tehneisiin. ”ilppa” vastanneille avautuivat kysymykset 13 ja 14, joiden avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä mitä kautta toimijat ovat saaneet tiedon ja löytäneet sähköisen palvelun käyttöönsä. Kysymys 12 oli strukturoitu asenneasteikko, jossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan kolmea elintarvikehuoneistoilmoitukseen liittyvää väittämää asteikolla 1–5.

Kyselyn seuraavassa osiossa pyrittiin selvittämään elintarvikevalvonnan vaikuttavuutta. Kysymyksessä 15 ”Luetko tarkastuksesta laaditut tarkastuskertomukset huolellisesti?” selvitettiin, kuinka huolellisesti vastaaja kokee ylipäätään lukevansa elintarvikeviranomaiselta saamansa tarkastuskertomuksen.

Kysymykset 16 ”Oletko saanut tarkastuksista B-arvosanoja?” ja 20 ”Oletko saanut toistuvia C-arvosanoja?” avasivat vastausten mukaan lisäkysymyksiä. Mikäli vastaaja vastasi saaneensa B-arvosanoja, avautui vastaajalle kysymys 17 ” Onko annettu B-arvosana johtanut

toiminnan tai epäkohdan korjaamiseen?”. Vastauksen mukaan vastaajalle avautui monivalintakysymys puutteiden tai epäkohtien korjaamisen tai korjaamatta jättämisen syistä. Vastatessa kysymykseen ”Oletko saanut toistuvia C-arvosanoja?” ”Kyllä”, avautui monivalintakysymys 21 ” Miksi kehotuksissa esitettyjä korjauksia ei ole tehty määräaikaan mennessä?”.

Kysymys 22 jätettiin lähes muokkaamattomana vanhasta kyselystä. Sen avulla pyrittiin selvittämään mistä toimijat yleensä hankkivat ajankohtaista tietoa. Vastausten perässä olevien linkkien oli tarkoitus sekä selventää vastaajalle mitä sivustoa tarkoitetaan että ohjata vastaajia sivustoille, joista ajankohtaista ja laadukasta tietoa on saatavilla. Lomakkeen viimeisenä kohtana oli avoin kommenttikenttä, johon vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti parannusehdotuksia tai muita kommentteja.

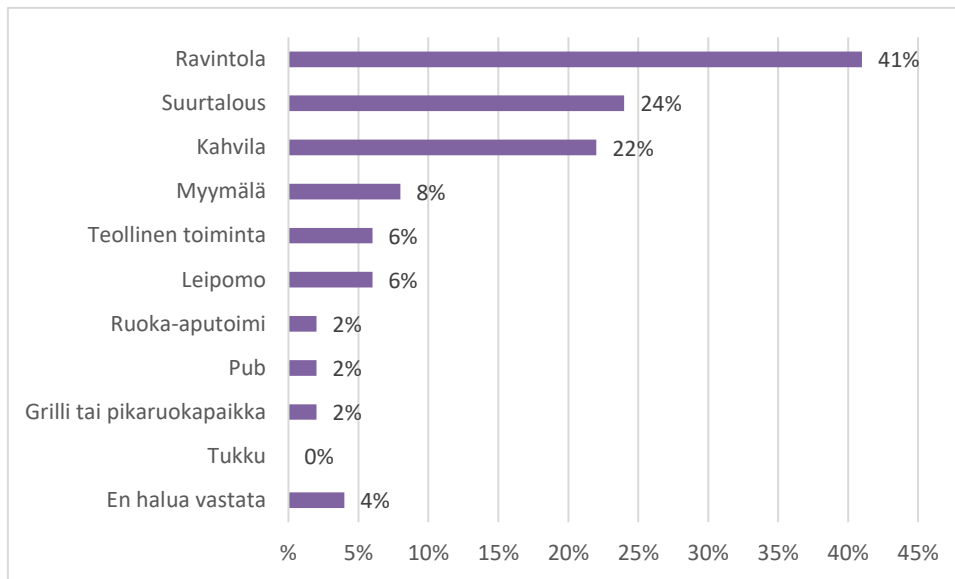
6 Kyselytutkimuksen tulokset

485 sähköpostitse lähetettyyn kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 50 kappaletta, jolloin kyselyn vastausprosentiksi jäi 10,3 %. Webropolin keräämän seurantadatan mukaan linkkiä oli avattu 105 kertaa ja vastaaminen aloitettu 67 kertaa. Tuloksia analysoitiin ristitaulukoin, Webropolin omalla vertailutyökalulla sekä sanallisesti.

6.1 Vastaajaprofiili

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä vastaajalta kysyttiin roolia tai rooleja, joissa he ovat asioineet elintarvikevalvonnan kanssa. Kysymyksessä oli mahdollista vastata useampia vaihtoehtoja. Valittujen vastausten lukumääräksi saatiin 58 kappaletta, yksi vastaajasta on jättänyt vastaamatta. Kysymykseen vastasi yhteensä 49 vastaajaa.

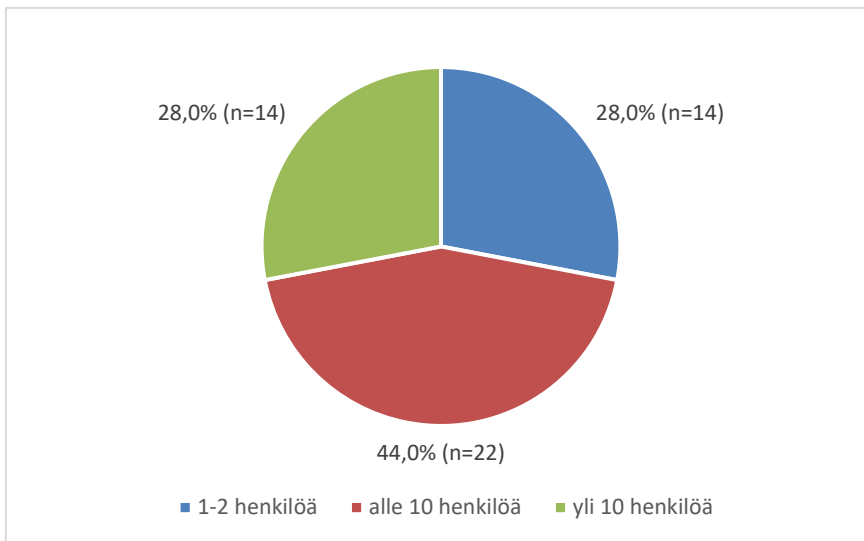
Kuva 2. Vastaajien roolit elintarvikevalvonnan asiakkaina.



Vastaajista valtaosa tulivat ravintola-, suurtalous- ja kahvilatoimijoilta. Selvästi suurin ryhmä olivat ravintolat 40,8 % (n = 20) prosenttiosuudella. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat suurtaloudet 24,5 % (n = 12) ja kahvilat 22,4 % (n = 11). Myymälöitä vastauksista edustivat 8,2 % (n = 4), teollista toimintaa 6,1 % (n = 3) ja leipomoja 6,1 % (n = 3). Ruoka-aputoimen, pubin tai grilli tai pikaruokapaikan roolikseen ilmoitti kustakin yksi vastaaja, eli 2 % kukin. Tukku roolikseen ei valinnut yhtään vastaajaa. 4,1 % (n = 2) vastanneista eivät halunneet ilmoittaa roolejaan.

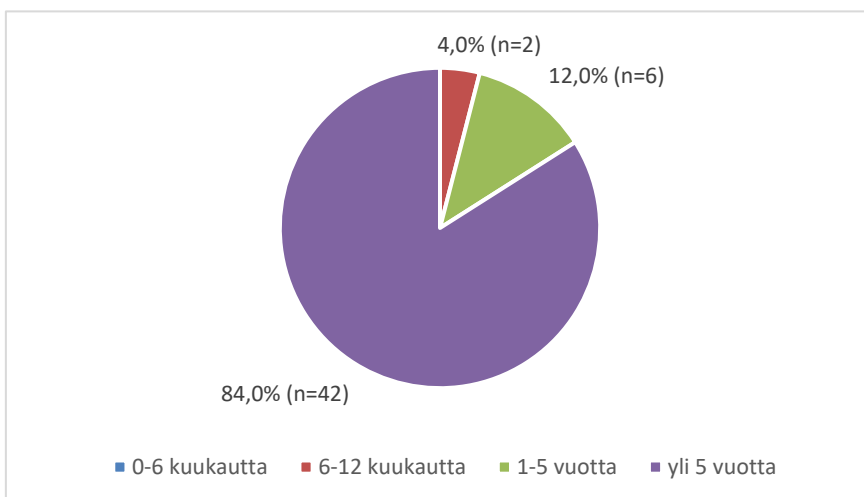
Yrityksen henkilöstömäärää kysymällä pyrittiin kartoittamaan vastanneiden yritysten kokoluokkia. Yrityksen henkilöstömäärää koskevaan kysymykseen vastasivat kaikki 50 vastaajaa. Vastaukset jakoutuivat (Kuva 3) mukaisesti. Vastaajista 44 % (n = 22) edustivat alle 10 henkilön, mutta yli 2 henkilön yrityksiä. Henkilöstömäärältään 1-2 henkilön ja yli 10 henkilön yrityksistä vastauksia tuli kutakin 28 % (n = 14). Vaihtoehdoissa on virhe, sillä vaihtoehtojen ollessa ”alle 10 henkilöä” ja ”yli 10 henkilöä” ei 10 henkilön yritykselle ole vaihtoehtoa. Henkilöstömäärän jakauma kaaviona esitettyinä kuvassa (Kuva).

Kuva 3. Yritysten henkilöstömäärää koskevien vastausten hajonta.



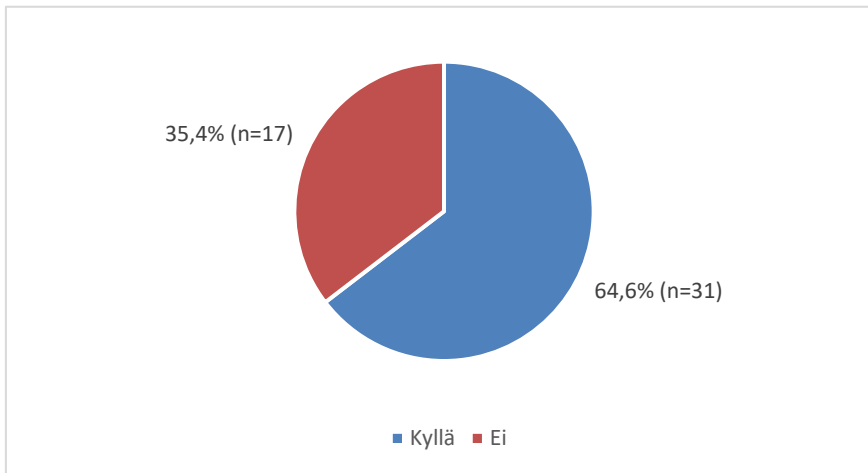
Vastaajista valtaosa olivat vanhoja toimijoita (Kuva 4). 81 % (n = 42) vastasi toimineensa elintarvikevalvonnan asiakkaana yli 5 vuotta, 12 % (n = 6) vastanneista 1–5 vuotta ja 4 % (n = 2) vastanneista 6–12 kuukautta. 0–6 kuukautta ei saanut ainuttakaan vastausta. Koska 12 kuukautta ja 1 vuosi eivät poissulje toisiaan oli tässäkin kysymyksessä virhe.

Kuva 4. Vastaukset kysymykseen ”Kuinka kauan toimijat ovat olleet elintarvikevalvonnan asiakkaina?”.



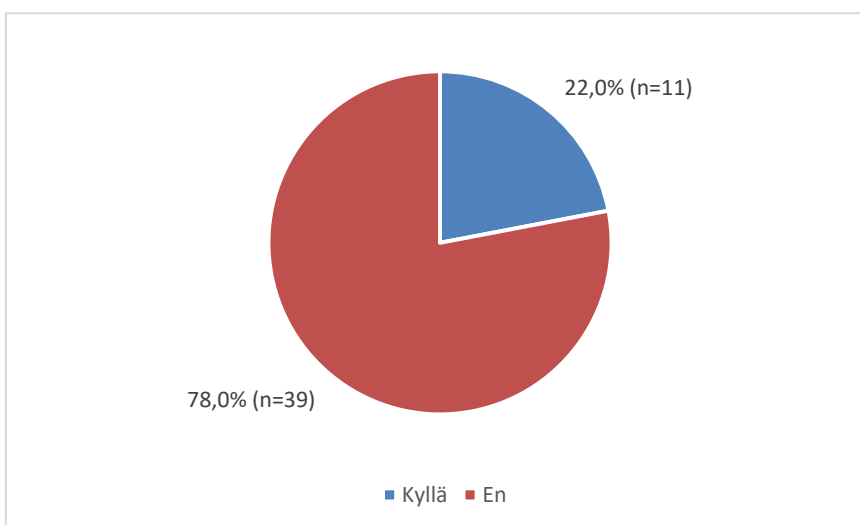
Kysymykseen ”Onko sinulla elintarvikealan koulutusta” vastasi 50 vastaajasta vain 48 vastaajaa. Vastaajista 35 % (n = 17) ilmoittivat, ettei heillä ole elintarvikealan koulutusta ja 65 % (n = 31) sellainen oli. Vastanneiden jakauma kuvassa 5.

Kuva 5. Vastaukset kysymykseen ”Onko sinulla elintarvikealan koulutusta?”.



Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnan järjestämiin opastustilaisuuksiin oli vastanneista osallistunut 11 vastaajaa eli 22 % kyselyyn vastanneista. Yksikään alle vuoden asiakkaana ollut toimija ei ollut opetustilaisuuksiin osallistunut. Kysymykseen vastasi 48 vastaajaa. Osallistuneiden jakauma kuvassa 6.

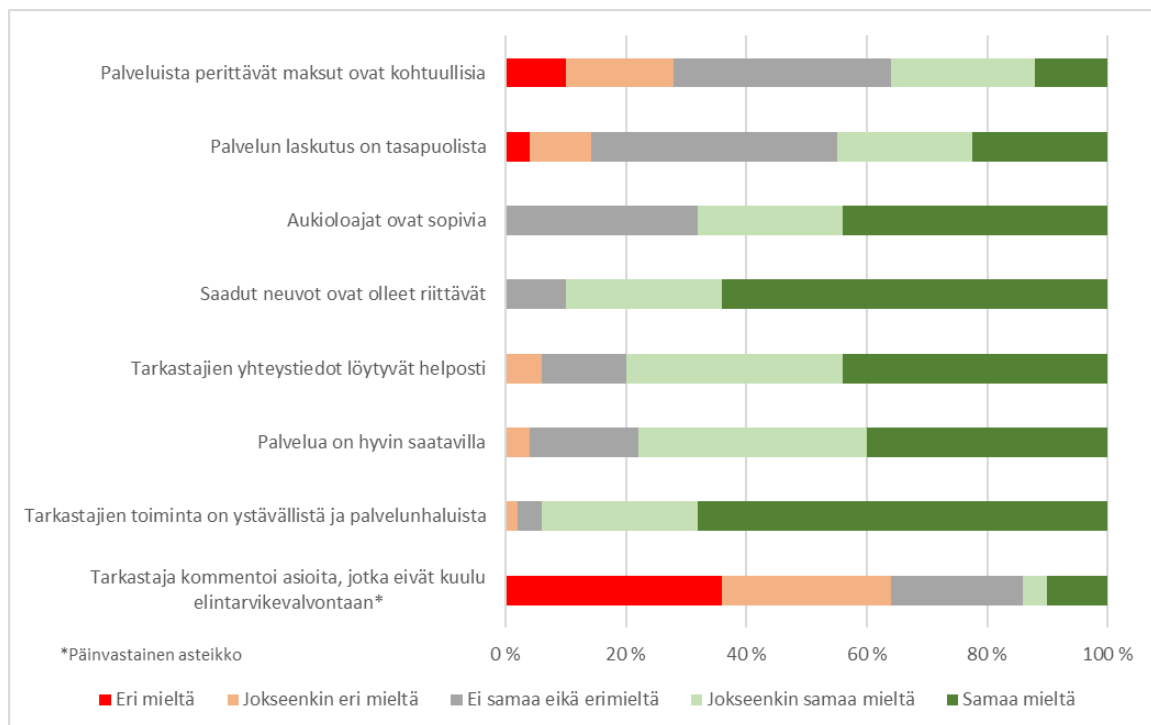
Kuva 6. Vastaukset kysymykseen ” Osallistuitko Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnan järjestämiin opastustilaisuuksiin keväällä 2022?”



6.2 Asiakaspalvelu

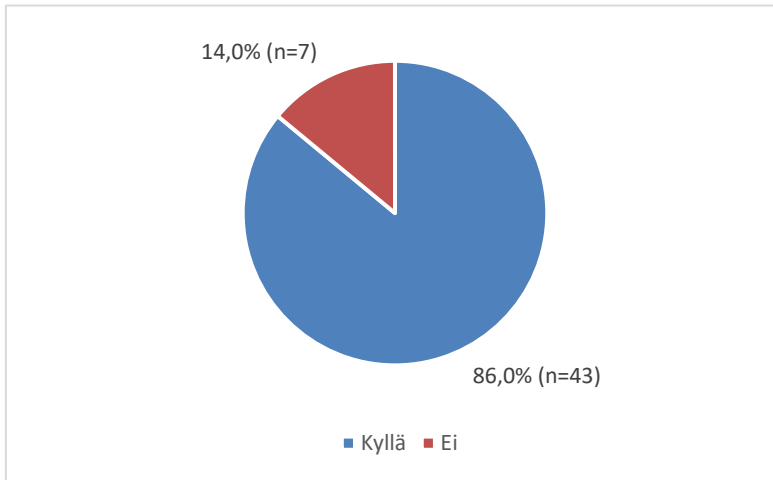
Asiakaspalveluun liittyviin väittämiin saatujen vastausten perusteella vastaajat ovat olleet pääpiirteittäin tyytyväisiä niin palveluaikoihin, yhteystietojen löytymiseen, tiedonsaannin laatuun kuin tarkastajien palveluhenkisyyteen. Palveluiden hintaa ja laskutusta koskevat kysymykset jakoivat oletetustikin vastaajia. Palveluja on pidetty kalliina jo ennen lakimuutoksen mukana tullutta perusmaksua, jolloin voidaan olettaa, ettei lisämaksu ole ainakaan lisännyt hinnoittelua koskevaa tyytyväisyyttä. Vastaukset olivat hyvin samassa linjassa muiden aiheesta tehtyjen mittausten kanssa niin Hämeenlinnassa kuin muualla Suomessa.

Kuva 7. Vastausten jakautuneisuus elintarvikevalvontaa koskeviin väitteisiin.



Kuvaajassa (Kuva 7) tähdellä merkitty kysymys ”Tarkastajat kommentoivat asioita, jotka eivät kuulu elintarvikevalvontaan” oli asetettu muihin kysymyksiin nähden päinvastaisesti. Vastausten perusteella voitiin tulkita ilmiön olevan olemassa. Kysymyksen provosoiva asetelma voi kutienkin vaikuttaa vastauksiin.

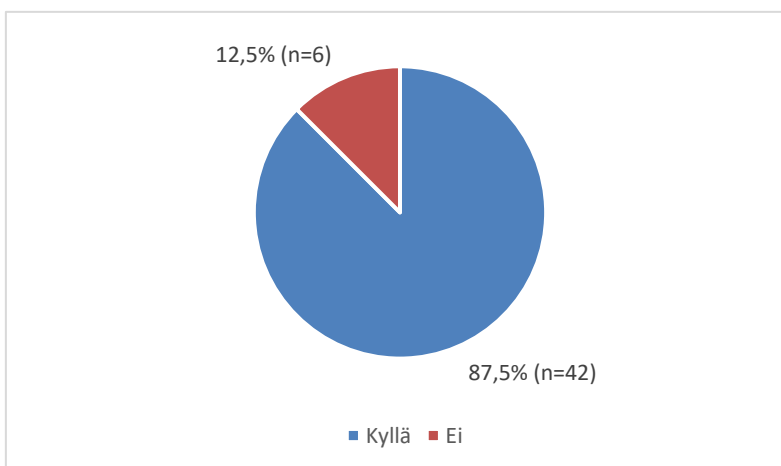
Kuva 8. Vastaukset kysymykseen ”Onko elintarvikevalvonnan toiminta tarpeeksi ennakoivaa?”.



Kysymykseen ”onko elintarvikevalvonnan toiminta mielestäsi tarpeeksi ennakoivaa” (Kuva 8) vastasi kielteisesti 14 % (n = 7). Valtaosa vastanneista kuitenkin piti valvontaa mielestään tarpeeksi ennakoivana. Tunne ennakoinnin puutteesta oli kyselyn mukaan vain pienten ja keskisuurten yritysten murheena, sillä kaikki yli 10 hengen yrityksissä toimivat vastasivat kysymykseen ”Kyllä”.

Tasapuolisuutta koskevaan kysymykseen saatiin 48 vastausta (Kuva 9). Vastanneista 13 % (n = 7) tuntee, ettei valvonta ole tarpeeksi tasapuolista. Myös tasapuolisuuden osalta kaikki yli 10 henkilön yritykset vastasivat kysymykseen ”Kyllä”.

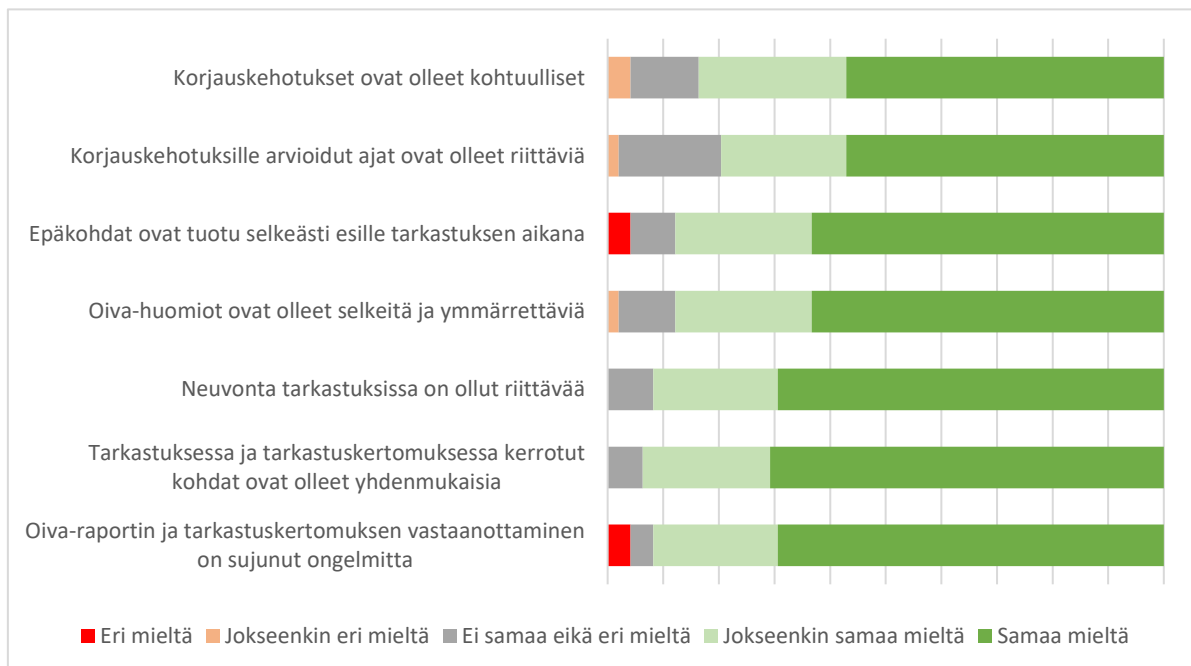
Kuva 9. Vastaukset kysymykseen ”Onko valvonta tasapuolista?”.



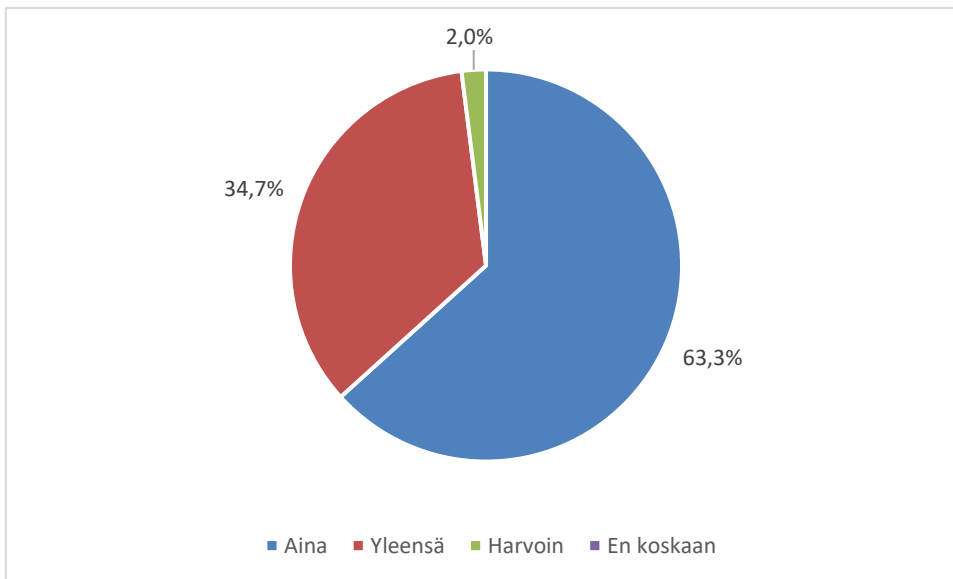
6.3 Oiva-raportit ja tarkastuskertomukset

Oiva-raporttia ja tarkastuskertomuksia koskevien väitteiden kanssa valtaosa vastaajista on olleet joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämien kanssa. Vastaajista 4 %, eli 2 vastaajaa ovat vastanneet kohdanneensa ongelmia Oiva-raportin tai tarkastuskertomuksen vastaanottamisessa. Vastausvaihtoehto avasi jatkokysymyksen, johon vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin Oiva-raporttiin tai tarkastuskertomukseen liittyvistä ongelmista, mutta jatkokysymys ei ole saanut vastauksia. Vastaus ongelmien syyhyn jää yhä epäselväksi. Vastanneista yksi on kokenut korjauskehoitukselle arvioidun korjausajan olleen riittämätön. Pääsääntöisesti vastaajat ovat olleet kuitenkin hyvin tyytyväisiä (Kuva 10).

Kuva 10. Oiva-raporttia ja tarkastuskertomusta koskevat väittämät.



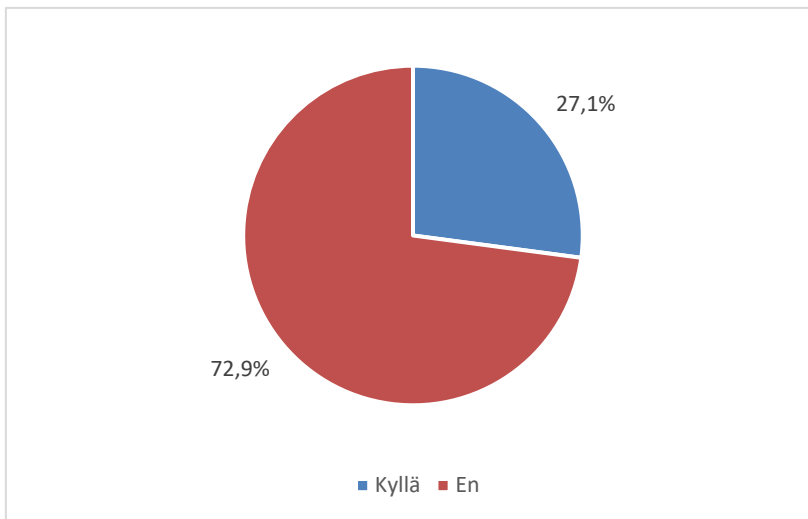
Kuva 11. Vastaukset kysymykseen ”Luetko tarkastuskertomukset huolellisesti?”



Kysymys ”luetko tarkastuksesta laaditut tarkastuskertomukset huolellisesti?” keräsi 49 vastausta. Vastanneista 63,3 % (n = 31) vastasi lukevansa lukevansa tarkastuskertomukset aina huolellisesti ja 34,7 % (n = 17) yleensä. Yksi vastanneista kertoi lukevansa tarkastuskertomukset huolellisesti vain harvoin. ”En koskaan” vaihtoehto ei saanut yhtään vastausta. Vastausten perusteella voitaisiin olettaa, että tarkastuskertomukset luetaan pääsääntöisesti huolellisesti. Tulos herättää kuitenkin jatkokysymykseen siitä, että miksi suuri osa vastaajista eivät niin aina tee, vaikka näin voisi teoriassa välttää esimerkiksi B-arvosanoja tulevaisuudessa.

B-arvosanoja Oiva-raporteista vastasi saaneensa 27,1 % (n = 13). Kysymykseen vastasi 48 vastaajaa. Voitiin siis olettaa, että vastanneista 72,9 %:n (n = 35) Oiva-raportit ovat olleet aina Oivallisia.

Kuva 12. Oiva-raporteista B-arvosanoja saaneiden osuus (n = 48)



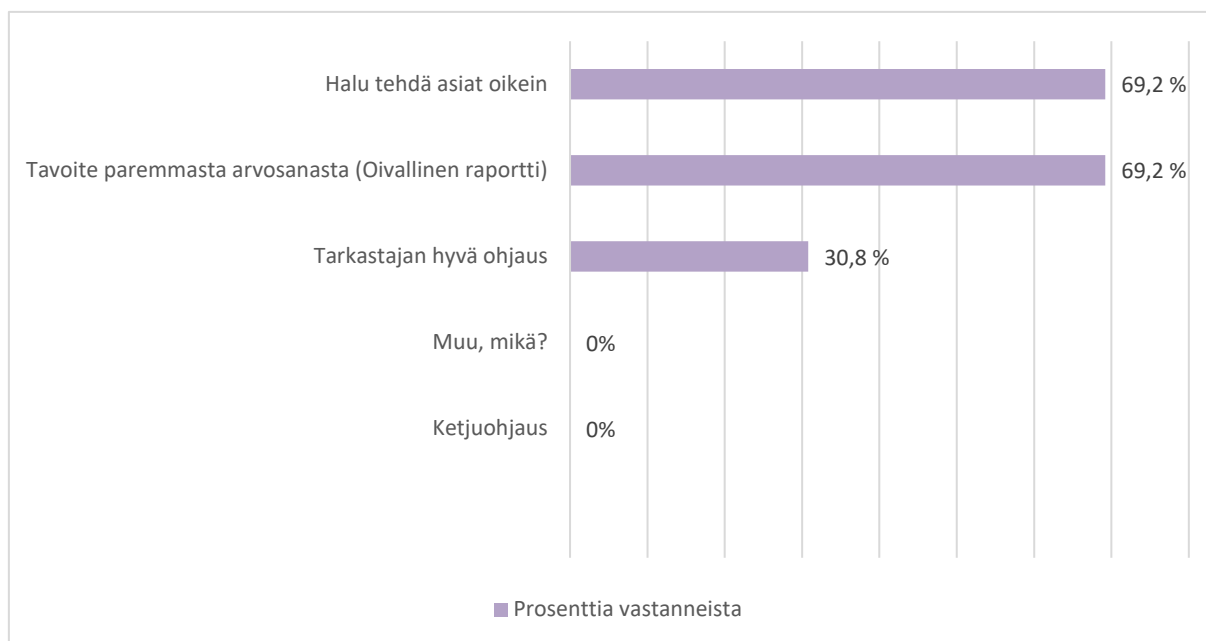
Elintarvikealan koulutuksen puuttumista ja B-arvosanojen saaneita verrattiin ristitaulukolla. Syy-yhteyttä näiden kahden muuttujan välillä ei kuitenkaan löydy, sillä toimijat joilla ei elintarvikealan koulutusta ole, olivat tutkimuksen perusteella saaneet vähemmän B-arvosanoja, kuin ne toimija joilla elintarvikealan koulutus oli (Taulukko 1)

Taulukko 1. Ristitaulukko elintarvikealan koulutuksesta suhteessa B-arvosanoihin.

	koulutus		ei koulutusta		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
Kyllä	9	30,00 %	4	23,50 %	13
En	21	70,00 %	13	76,50 %	34
Yhteensä	30		17		47

B-arvosanan saaminen oli johtanut korjaukseen kaikilla niitä saaneilla. Valvonnan vaikuttavuuden kannalta positiivinen seikka oli myös se, että asioiden korjaamista motivoi ennen kaikkea halu tehdä asiat oikein. Ymmärrettävästi A-arvosanat, eli Oivallinen raportti, motivoi niitä, joilla Oiva-raportti on asioivan asiakkaan nähtävillä. Korjaukseen johtaneiden syiden jakautuminen (Kuva 13).

Kuva 13. Syyt puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.



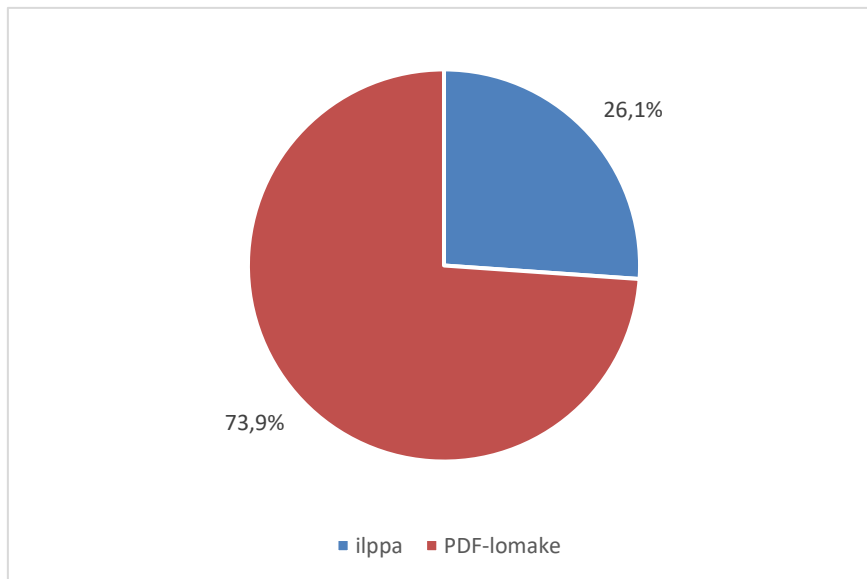
Vastanneista 69 % (n = 9) kertoivat syyn B-arvosanan korjaamiseen olevan halussa tehdä asiat oikein, 69 % (n = 9) vastanneista kertoivat syynä olevan Oivallinen raportti ja 31 % (n = 4) kertoivat syyksi tarkastajan hyvän ohjauksen. Kysymyksessä oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja.

Toistuvia C-arvosanoja oli 49 vastaajasta vastannut saaneensa 1 vastaaja. Vastaaja ei kuitenkaan ollut vastannut C-arvosanoja koskeviin jatkokysymyksiin.

6.4 Elintarvikehuoneistoilmoitus

Vastaajista 23 olivat tehneet huoneistoilmoituksen vuoden 2021 jälkeen. Kysymys oli rajattu vuoteen, josta eteenpäin Hämeenlinnan elintarvikevalvonnassa ollaan siirrytty sähköiseen palveluun. Vastaajista kuitenkin vain 26 % (n = 6) kertoi käyttäneensä ilmoituksen tekoon ilppaa. 74 % (n = 17) vastaajista kertoi tehneensä ilmoituksen PDF-lomakkeella, joita on kysyttäessä saanut tarkastajalta. Vastausten perusteella ilppa-palvelu on löydetty tai sitä on haluttu käyttää melko vähän. Syytä ilpan verkkaiselta tuntuvaan käyttöönottoon ei kyselyn avulla selviä.

Kuva 14. Elintarvikehuoneistoilmoitukseen käytetty alusta.



Kysymykseen siitä, miten ja mistä asiakkaat ovat ilppa-palvelun löytäneet tiedusteliin vastausvaihtoehdosta avautuvilla kysymyksillä. Kuudesta ilppa-palvelua käyttäneestä vastaajasta 4 olivat löytäneet palvelun omatoimisesti internetistä. 2 vastaajaa suoraa ilppa:n verkkosivustolta, 1 Ruokaviraston sivuilta ja 1 Suomi.fi-palvelusta. Muita reittejä palvelun oli löytänyt 2 vastaajaa, joista toinen yrityksen laatupäällikön ja toinen terveystarkastajan kautta. Tiedon kyseisen palvelun olemassaolosta ovat vastaajat saaneet kahden vastauksen perusteella Ruokavirastolta ja terveystarkastajalta. Kysymykset saattoivat olla liian samankaltaiset, jolloin 2/3 vastaajista jättivät vastaamatta toiseen kysymykseen.

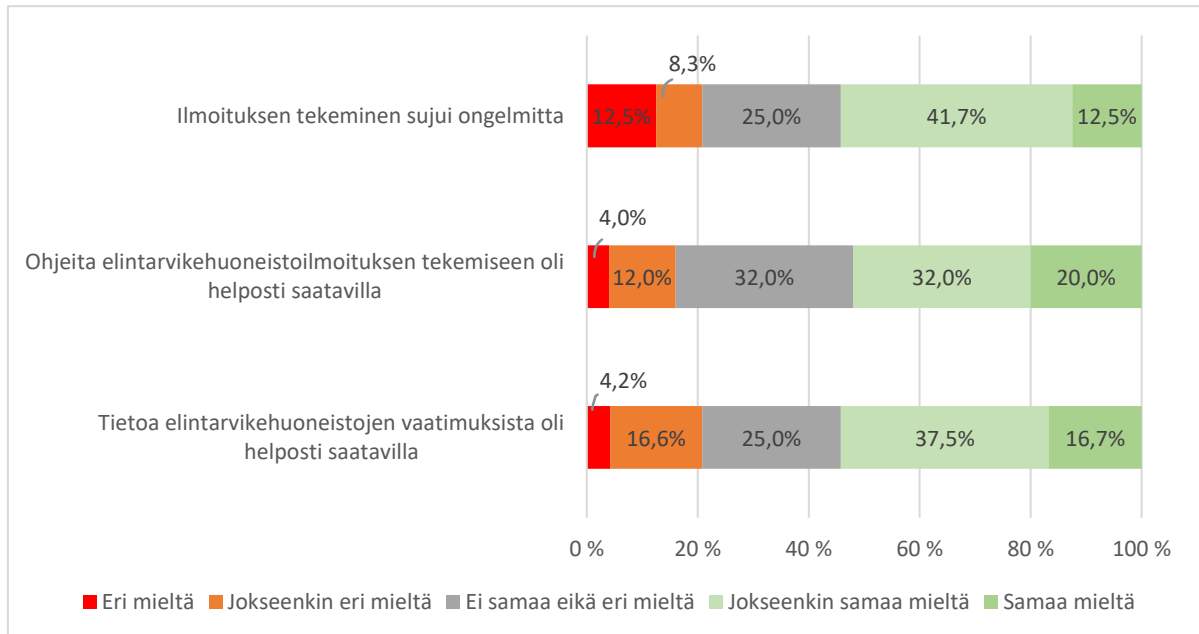
Taulukko 2. Mitä kautta ilppa-palvelu on löydetty.

Alusta	n	Prosentti
ilppa-verkkosivustolta (ilppa.fi)	2	33,3%
Muu, mikä?	2	33,3%
Ruokaviraston sivuilta (ruokavirasto.fi)	1	16,7%
Suomi.fi-palvelusta	1	16,7%
Hämeenlinnan kaupungin sivuilta (hämeenlinna.fi)		,0%

Elintarvikehuoneistoilmoitusta koskevien väittämien osalta hajonta oli huomattavan suurta. Vastauksista voitiin tulkita 20,8 % (n = 24) vastaajasta olleen ongelmia ilmoituksen tekemisen kanssa. 16,0 % (n = 25) vastaajasta olivat kokeneet ohjeiden saamisen hankalaksi ja 20,8 % (n = 24) vastaajasta kohdannut ongelmia tiedon saannissa elintarvikehuoneistojen

vaatimuksista. Vastausten perusteella voidaan tulkita, että valtaosalla mielipiteensä ilmaisseista on ollut jonkinlaisia ongelmia huoneistoilmoituksen kanssa.

Kuva 15. Huoneistoilmoitukseen liittyvät väittämät.



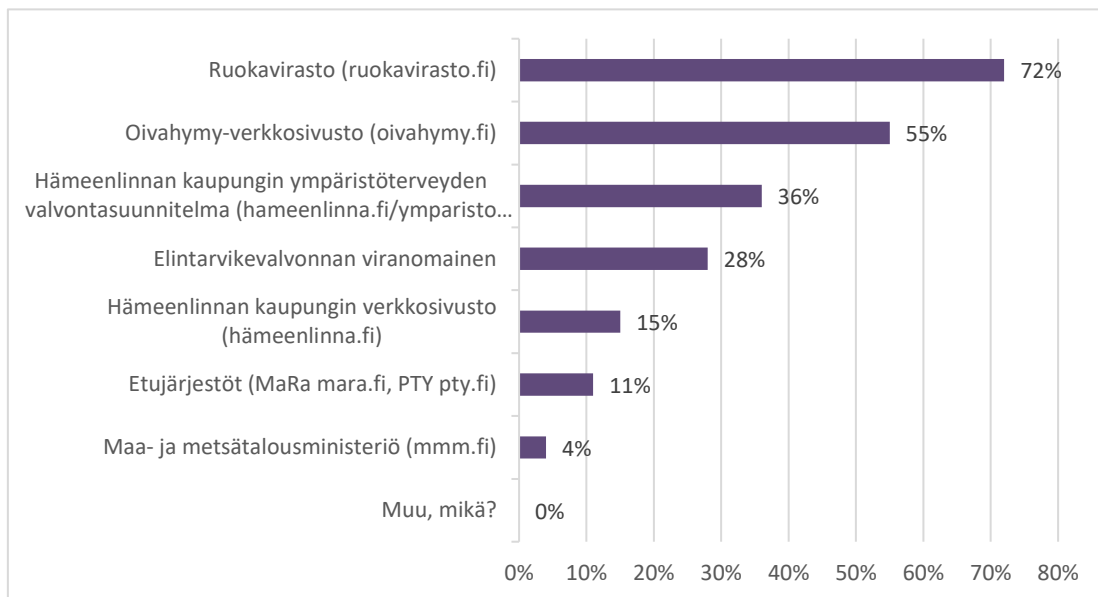
Syy-yhteyttä tulokselle pyrittiin löytämään toimijoiden tuoreudesta alalla, mutta jaettaessa vastaajat uusiin ja vanhoihin toimijoihin jäi alle vuoden toimineiden puolelle vain yksi vastaaja. Loput vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti 1-5 vuotta ja yli 5 vuotta toimintaa harjoittaneiden kesken. Johtopäätöksenä tästä voitiin pitää sitä, ettei elintarvikeilmoituksen tekemiseen liittyvät ongelmat ole ainakaan ainoastaan vain uusien toimijoiden ongelma. Huomion arvoinen seikka oli, että kaikki Hämeenlinnan elintarvikevalvonnan järjestämään opastustilaisuuteen osallistuneet olivat vastanneet kaikkiin kolmeen väittämään ”Ei samaa eikä eri mieltä”. Tämä voisi olla aihe, johon Hämeenlinnan elintarvikevalvonnassa kannattaisi tarttua.

6.5 Tiedonhaku ja vapaa sana

Tiedonhakua koskevaan kysymykseen vastauksia saatiin 104. Kysymykseen vastasi 47 vastaajaa. Valtaosa, eli 72 % vastaajista kertoi hakevansa ajankohtaista tietoa suoraa Ruokaviraston sivustolta. Ruokaviraston hallinnoimalta Oivahymy-verkkosivustolta tietoa

kertoi hakevansa 55 % vastaajista. Hämeenlinnan kaupungin ympäristöterveyden valvontasuunnitelmaa vastaajista ilmoitti lukevansa 36 %, mutta vain 15 % ilmoitti hakevansa Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta muuta tietoa. Elintarvikevalvonnan viranomaisilta 28 %, etujärjestöiltä 11 % ja maa- ja metsätalousministeriöltä 11 %.

Kuva 16. Mistä vastaajat hakevat ajankohtaista tietoa.



Saatujen vastausten perusteella elintarvikealan toimijat olivat löytäneet Ruokaviraston palvelut entistä paremmin. Tulos ei kuitenkaan ole suoraa verrannollinen 2020 vuonna tehtyyn kyselyyn.

Kyselyn vapaan sanan osio keräsi 6 kommenttia. Kommenteista poistettiin yksi henkilöön kohdistuvaksi koettu ja tutkimuksen kannalta irrelevantti kommentti. Pääosin kommentit koskivat Oiva-järjestelmää, mutta kommentteja tuli myös kyselytutkimuksen teknisestä toteutuksesta. Kunnallinen elintarvikevalvonta ei voi vaikuttaa lakiin tai Ruokaviraston säädöksiin perustuvan Oivan toimintaperiaatteisiin, mutta kommentteista oli selvästi nähtävissä toimijoiden toiveet tiedotuksen lisäämisestä. Huolta oli siitä ymmärtääkö kuluttaja systeemin tärkeyden. Toisaalta kommentteista voitiin tulkita myös se, etteivät kaikki toimijatkaan ole välttämättä täysin ymmärtäneet sen periaatteita ja toivottiin lisää ohjeistusta.

Toinen kommenteista erityisesti esiin noussut ja huolestusta herättävä asia on kommentti Hämeenlinnassa valvonnan ulkopuolella toimivista elintarviketoimijoista. Ympäri vuoden toimivista pop up -kahviloista oli kommentoitu jo aiemmassa 2020 vuonna tehdyssä kyselytutkimuksessa.

Taulukko 3. Vapaan sanan vastaukset.

Vastaukset
Valvonta pitäisi myös ja varsinkin kohdentaa niille elintarvikehuoneistoihin ja toimintoihin, jotka eivät ole valvonnan alla. Valitettavasti Hämeenlinnassa on paljon toimintoja, joiden pitäisi olla valvonnan alla, esim pop-up kahviloita ympäri vuoden. Myös kuluttajille pitäisi antaa lisää tietoja siitä, miten tärkeä ja vastuullinen oiva raportti on ja miksi se on olemassa. Monet ihmiset eivät tiedä mikä oiva raportti on.
Mielestäni Oiva raportti ei ole kohtuullisesti suunniteltu, systeemi on huono, yhden arvosanan päättäessä koko loppu arvostelun.
-
Elintarvikehuoneistojen oivaraaportti olisi kiva saada virallisesti myös näkyville nettisivuille.
Osassa kysymyksiä olisi voinut olla -ei osaa sanoa kohta, esim. tasavertaisuus kysymyksissä. Elintarvikevalvontaan liittyen olisi hyvä, jos uusista säädöksistä esim koskien Oivaraaportissa olevia tarkastuskohtia, tulisi toimipaikkoihin ohjeistusta enemmän. Oivaraaportin hymynaaman saamisessa pitäisi olla enemmän "pelivaraa", eikä niin että yksi kohta voi muuttaa muuten hyvin hoidetun valvonnan tuloksen. Mahdollisesta "pienistä vierheistä" pitäisi saada tarkastuksessa esim huomautus ja vasta seuraavassa tarkastuksessa alentaa arvostelua, jos virhettä ei ole korjattu.
En tiedä mihin ryhmään kuulun kun olen pitopalvelu yrittäjä.

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen perusteella asiakaspalvelun voidaan todeta olevan hyvällä tasolla ja elintarvikevalvonnan asiakkaat kokonaisuudessaan varsin tyytyväisiä elintarvikevalvonnan toimintaan sekä saamaansa palveluun. Tyytyväisyyden perusteella voitaisiin valvonnan olettaa onnistuneen myös vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. 2020 vuoden mittaukseen verrattuna asiakastyytyväisyyden voisi tulkita parantuneet, vaikka tulosten suora vertaaminen toisiinsa voisi olla hyvin harhaanjohtavaa. Tulosten luotettavuuden kannalta tulee myös huomioida kyselyyn vastanneen vain noin 10 % niistä toimijoista, joille kysely lähetettiin.

Tyytymättömyyttä kyselytutkimuksen perusteella aiheuttivat Oiva-järjestelmä, siihen liittyvät epäselvyydet sekä palvelujen maksullisuus. Oiva-järjestelmä ja palveluihin liittyvät maksut tulevat kuntien elintarvikevalvonnalle kuitenkin ylhäältä ohjattuna, eikä niihin valvoja pysty vaikuttamaan. Toimijoiden tuntemukset epätasapuolisuudesta ja toiminnan ennakkoinnin puutteesta saattaisivat vaatia vielä lisäselvitystä. Vapaan sanan kommenteissa huomattiin toistuva maininta ympäri vuoden toimivista pop up -kahviloista, jotka ympärivuotisesti toimiessaan todennäköisesti toimisivat lain harmaalla alueella ja kuuluisivat elintarvikevalvonnan piiriin. Suurimmat esiin nousseet kehityskohteet kyselystä saatujen vastausten perusteella olivat Oiva-järjestelmän tunnettuuden lisääminen, toimijoiden pyyntö lisäohjauksesta uusiin säädöksiin liittyen sekä elintarvikehuoneistoilmoitukseen liittyvien ongelmien selvittäminen.

Työn suunnittelu ja toteutus osoittautuivat tekijälleen oletettua haasteellisimmiksi. Virheitä olisi pitänyt välttää huolellisemmalla suunnittelulla ja kiinnittämällä enemmän huomiota työn toteutukseen. Työtä varjosti myös tutkimustekniset haasteet liittyen kysymysten asetteluun ja vastausten vähyyteen. Dataa ei voitu käsitellä otoksena, sillä se ei perustu satunnaisuuteen, vaan vastaajien aktiivisuuteen. Vastausten määrän pienuus ja osaltaan kysymysten huono asettelu sulki pois monien tilastollisen menetelmien käytön. Näihin ei kuitenkaan työn edetessä pystynyt enää vaikuttamaan. Tutkimuksen pohjalta saatiin kuitenkin jonkinlainen kuva Hämeenlinnan elintarvikevalvonnan asiakkaiden asiakastyytyväisyyden nykytilasta ja luotiin pohjaa sille, miten sitä tulevaisuudessa kannattaisi tai ei kannattaisi mitata.

Tyytyväisyyden mittaaminen käytetyllä menetelmältä tuntui monin tavoin ongelmalliselta. Ei ole mielekästä verrata tyytyväisyyden muutosta mittareilla, joilla ”ei osaa sanoa” vastauksilla on näin suuri merkitys. Vaikka tutkimuksessa olikin tarkoitus verrata tuloksia edelliseen kyselyyn, on esimerkiksi sokeasti vastausten keskiarvojen vertaaminen toisiinsa hyvin kyseenalaista. Sekä suuri vastausten hajonta että suuri neutraalien vastausten määrä näyttäytyvät molemmat samana keskiarvona. Neutraalin ”ei eri eikä samaa mieltä” vastaaminen on molemmissa kyselytutkimuksissa ollut houkuttelevaa. Kuitenkin ”ei osaa sanoa” vaihtoehtoja on kyselyn kommenteissa toivottu esimerkiksi tasavertaisuutta koskeviin kysymyksiin, joihin vastaaja ei tunne osaavansa vastata.

Osa vastanneista vastasivat kysymyksiin myös puutteellisesti, joka normaalisti johtaisi vastausten hylkäämiseen. Pienen vastausprosentin takia tulokset analysoitiin kuitenkin sellaisenaan. Raakadatan perusteella moni vastaajista on vastannut myös kaikkiin kysymyksiin samaa numeroa, joka voisi viitata siihen, ettei vastaamiseen ole käytetty juurikaan aikaa tai vaivaa.

Tilaaajalla oli toive myös jatkuvan kyselytutkimuksen luomisesta, jonka avulla voitaisiin mitata myös asiakastyytyväisyyden muutosta. Tehokkaamman kyselytutkimuksen luominen vaatisi tulosteni perusteella kuitenkin laajempaa perehtymistä ja osaamista alalta. On huomioitavaa, että työni perustuu melko pitkälti pelkän toisen käden tietoon ja aiempiin ammattikorkeatason tutkimuksiin, eikä minulla ole omakohtaista työkokemusta terveystalvonnasta. Työn teoriapohja jäi melko pintapuoliseksi. Vaikka tutkimus onkin toistettavissa, tulisi pohtia onko sen toistaminen enää tällaisenaan tai tässä laajuudessa tarkoituksenmukaista. Jatkon kannalta lomakkeen tilalle tulisi kehittää lomake, joka mahdollistaisi entistä syvällisemmän ja kohdennetumman tiedonkeruun.

Asiakaskyselytutkimuksen suurimmiksi kompastuskiviksi nähdään yleisesti vastausten laatu ja määrä. Massiiviset sähköpostikyselyt aiheuttavat vastausväsymystä. Vastausväsymystä voitaisiin yrittää välttää keräämällä tietoa paljon lyhemmillä kyselyillä, joita voitaisiin jakaa esimerkiksi asiakaskontaktien lomassa. Jatkotutkimuksen kannalta voisi miettiä myös kyselyn kohdentamista paremmin jakamalla asiakkaat esimerkiksi sen mukaan onko heillä ylipäättään käytössään elintarvikehuoneistoa.

Lähteet

- Eduskunta. (2021). *Hallituksen esitys HE 3/2021 vp*. Hallituksen esitys eduskunnalle elintarvikelaiksi ja laiksi sakon täytäntöönpanosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_3+2021.aspx
- Elintarvikelaki 297/2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210297>
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 178/2002. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:02002R0178-20190726&from=FI>
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 625/2017. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32017R0625>
- Evira. (2015). *Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran toimenpiteet sääntelyn ja hallinnollisen taakan keventämiseksi sekä hallinnon toiminnan tehostamiseksi toimialallaan*. https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/mika-on-ruokavirasto/suunnittelu-ja-seuranta/norminpurku/eviran_toimenpiteet_normien_purkamiseksi_ja_hallinnon_tehostamiseksi_7620_0004_2015_01_12_2015.pdf
- Hallberg, P. (2016). *Oiva-järjestelmän tunnettuus kuluttajien keskuudessa ja sen merkitys ostopaikan valinnassa*. [Pro Gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201606092329>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* ([9. uudistettu painos]). Edita.
- Holopainen, M., & Pulkkinen, P. (2013). *Tilastolliset menetelmät* (7.–8. p.). Sanoma Pro.
- Hämeenlinna. (2022). *Hämeenlinnan kaupungin ja Hattulan kunnan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma 2020–2024*. https://www.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2022/01/Valvontasuunnitelma_paivitys_2022s.pdf
- ilppa. (n.d.). Ympäristöterveydenhuollon sähköinen ilmoituspalvelu. <https://ilppa.fi/etusivu>
- Kananen, J. (2010). *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoiminta ja palvelut -yksikkö.
- Lillrank, P. M. (1998). *Laatuajattelu: Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa*. Otava.

- Paasio, P. (2003). *Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla*.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pd.pdf
- Partanen, M (2020). *Selvitys toimintakulttuurin muutoksesta valvojasta valmentajaksi*.
[Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu.] <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060316646>
- Pori. (n.d.). *Porin seudun ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma 2023*.
<https://cms.pori.fi/uploads/sites/2/2023/01/porin-seudun-ymparistoterveydenhuollon-valvontasuunnitelma-2023.pdf>
- Ruokavirasto & Valvira. (2022) *Ympäristöterveydenhuollon yhteinen valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2023–2024*.
https://www.valvira.fi/documents/14444/261236/Ymparistoterveydenhuollon_valvontaohjelma_paivitys_2023_2024.pdf/de26a0ba-7950-c6b2-87e5-5a0bc1f1aa95?t=1661837410657
- Ruokavirasto. (2019). Ympäristöterveydenhuollon yhteisen VATI-järjestelmän käyttöönoton vaikutukset laboratorioihin.
<https://www.ruokavirasto.fi/laboratoriopalvelut/ruokaviraston-hyvaksymat-laboratoriot/ajankohtaista-laboratorioiden-hyvaksynnasta/vati-jarjestelman-kayttoonotto-vuoden-2019-alussa/>
- Ruokavirasto. (2020). *Elintarvikeketjun monivuotinen kansallinen valvontasuunnitelma 2021–2024 Osa 1: Virallinen valvonta Suomessa ja sen strategiset tavoitteet*.
<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/opaat/elintarvikeketjun-monivuotinen-kansallinen-valvontasuunnitelma-2021-2024-osa-1/Osa1/>
- Ruokavirasto. (2021a). *Oiva-raportti*. Ruokavirasto. <https://www.oivahymy.fi/oiva-raportti/>
- Ruokavirasto. (2021b). *Elintarviketurvallisuus Suomessa 2021*.
https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/julkaisut/julkaisusariat/julkaisuja/julkaisuja_3_2022_elintarviketurvallisuus_suomessa_2021.pdf
- Ruokavirasto. (2021c). *Ruokaviraston määräys elintarvikevalvonnan valvontatiedoista 12/2021*. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/440002/47438>
- Ruokavirasto. (2021d). *Valvojan työkalupakki*.
<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/valvonta/elintarvikevalvonnan-painopisteet/valvojan-tyokalupakki/>

- Ruokavirasto. (2022). *Elintarvikevalvontatietojen julkaisujärjestelmä Oiva*.
<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/oppaat/oiva-yleisohje/elintarvikevalvontatietojen-julkaisujarjestelma-oiva>
- Ruokavirasto. (2023). *ilppa -Ympäristöterveydenhuollon sähköinen ilmoituspalvelu*.
<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/asiointi/verkkoasiointi/ilppa--ymparistoterveydenhuollon-sahkoinen-ilmoituspalvelu/>
- Salokangas, S. (2012). *Terveysvalvonnan prosessien kehittäminen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta*. [opinnäytetyö, Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu].
<http://www.theseus.fi/handle/10024/40182>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus. (2010). *Terveydenhoitolaki 1326/2010*. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- The Danish Veterinary and Food Administration (DVFA) (n.d.)
<https://www.findsmiley.dk/english/Pages/About.aspx>
- Tiainen, P. (2015). *Elintarvikevalvonnan vaikuttavuus Hyvinkäällä 2003–2013*. [Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu] <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504214703>
- Valtioneuvosto. (2021). *Uusi elintarvikelaki vahvistettu*. Maa- ja metsätalousministeriö.
<https://valtioneuvosto.fi/-/1410837/uusi-elintarvikelaki-vahvistettu>
- Valtionneuvoston kanslia. (2021). *Elintarvikelain kokonaisuudistus eduskuntaan*. Maa- ja metsätalousministeriö. <https://vnk.fi/-/1410837/elintarvikelain-kokonaisuudistus-eduskuntaan>
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*.
<http://doi.org/10.31885/9789515149817>
- Vilkka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>
- Ylikoski, T. (1999). *Unohtuiko asiakas* (2. uud. p.). KY-palvelu.

Liite 1: Asiakaskyselytutkimuslomake**Asiakastyytyväisyyskysely Hämeenlinnan elintarvikevalvonnan asiakkaille**

Kyselyn lopussa on vapaamuotoinen osio, johon voit jättää elintarvikevalvontaa koskevia kehitysehdotuksia sekä muita kommentteja. Kaikki kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti.

1. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Hämeenlinnan elintarvikevalvonnan kanssa?

- Ravintola
- Suurtalous
- Kahvila
- Myymälä
- Leipomo
- Grilli tai pikaruokapaikka
- Pub
- Ruoka-aputoimi
- Tukku
- Teollinen toiminta
- En halua vastata

2. Yrityksen henkilöstömäärä

- 1-2 henkilöä
- alle 10 henkilöä
- yli 10 henkilöä

3. Kuinka kauan olet ollut elintarvikevalvonnan asiakkaana?

- 0-6 kuukautta
- 6-12 kuukautta
- 1-5 vuotta
- yli 5 vuotta

4. Onko sinulla elintarvikealan koulutusta?

- Kyllä
- Ei

5. Osallistuitko Hämeenlinnan kaupungin elintarvikevalvonnan järjestämiin opastustilaisuuksiin keväällä 2022?

- Kyllä
 En

6. Arvioi seuraavia elintarvikevalvonnan asiakaspalveluun liittyviä väittämiä asteikolla 1-5.

1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Tarkastajien toiminta on ystävällistä ja palvelunhaluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkastaja kommentoi asioita, jotka eivät kuulu elintarvikevalvontaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua on hyvin saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkastajien yhteystiedot löytyvät helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saadut neuvot ovat olleet riittävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat ovat sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun laskutus on tasapuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluista perittävät maksut ovat kohtuullisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Onko elintarvikevalvonnan toiminta mielestäsi tarpeeksi ennakoivaa?

- Kyllä
 Ei

8. Onko elintarvikevalvonnan toiminta mielestäsi tasapuolista?

- Kyllä
 Ei

9. Arvioi seuraavia Oiva-raporttiin ja tarkastuskertomukseen liittyviä väittämiä asteikolla 1-5.

1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Oiva-raportin ja tarkastuskertomuksen vastaanottaminen on sujunut ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Tarkastuksessa ja tarkastuskertomuksessa kerrotut kohdat ovat olleet yhdenmukaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta tarkastuksissa on ollut riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oiva-huomiot ovat olleet selkeitä ja ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäkohdat ovat tuotu selkeästi esille tarkastuksen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjauskehotuksille arvioidut ajat ovat olleet riittäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjauskehotukset ovat olleet kohtuulliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jos olet kohdannut ongelmia Oiva-raportin tai tarkastuskertomuksen vastaanottamisessa, mistä ne ovat johtuneet?

Vastaa tämän osion kysymyksiin vain, jos olet tehnyt elintarvikehuoneistoilmoituksen vuonna 2021 tai sen jälkeen.

11. Miten teit elintarvikehuoneistoilmoituksen?

- ilppa
- PDF-lomake

12. Arvioi seuraavia elintarvikehuoneistoilmoitukseen liittyviä väittämiä asteikolla 1-5.

1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Ohjeita elintarvikehuoneistoilmoituksen tekemiseen oli helposti saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoituksen tekeminen sujui ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa elintarvikehuoneistojen vaatimuksista oli helposti saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mitä kautta löysit ilppa-palvelun?

- ilppa-verkkosivustolta (ilppa.fi)
 - Ruokaviraston sivuilta (ruokavirasto.fi)
 - Suomi.fi-palvelusta
 - Hämeenlinnan kaupungin sivuilta (hämeenlinna.fi)
 - Muu, mikä?
-

14. Mistä sait tiedon sähköisestä ilppa-palvelusta?

15. Luetko tarkastuksesta laaditut tarkastuskertomukset huolellisesti?

- Aina
- Yleensä
- Harvoin
- En koskaan

16. Oletko saanut tarkastuksista B-arvosanoja?

- Kyllä
- En

17. Onko annettu B-arvosana johtanut toiminnan tai epäkohdan korjaamiseen?

- Kyllä
- Ei

18. Mikä puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen on vaikuttanut?

- Tavoite paremmasta arvosanasta (Oivallinen raportti)
 - Halu tehdä asiat oikein
-

- Ketjuohjaus
 - Tarkastajan hyvä ohjaus
 - Muu, mikä?
-

19. Miksi havaittuja epäkohtia tai puutteita ei ole korjattu?

- Kustannusten säästämiseksi
 - Ohjeet ovat olleet epäselvät
 - Havaitut puutteet ovat olleet merkityksettömiä
 - B-arvosana on riittävä
 - Ajan puute
 - Muu, mikä?
-

20. Oletko saanut toistuvia C-arvosanoja?

- Kyllä
- En

21. Miksi kehoituksissa esitettyjä korjauksia ei ole tehty määräaikaan mennessä?

- Kustannusten säästämiseksi
 - Ohjeet ovat olleet epäselvät
 - Havaitut puutteet ovat olleet merkityksettömiä
 - Ajan puute
 - En saanut tarkastuskertomusta
 - En lukenut tarkastuskertomusta
 - Muu, mikä?
-

22. Mistä haet ajankohtaista tietoa?

- Oivahymy-verkkosivusto (oivahymy.fi)
- Hämeenlinnan kaupungin ympäristöterveyden valvontasuunnitelma (hameenlinna.fi/ymparisto Valvontasuunnitelmat)
- Maa- ja metsätalousministeriö (mmm.fi)
- Ruokavirasto (ruokavirasto.fi)
- Hämeenlinnan kaupungin verkkosivusto (hameenlinna.fi)

- Etujärjestöt (MaRa mara.fi, PTY pt.y.fi)
- Elintarvikevalvonnan viranomainen
- Muu, mikä?

23. Vapaamuotoiset parannusehdotukset elintarvikevalvonnan toimintaan liittyen sekä muut vapaamuotoiset kommentit voit jättää tähän.
