

## PIEKSÄMÄEN KOULUISSA RUOKAPALVELU SAA KIITOSTA!

**Kuinka moni teistä ihan oikeasti tietää, ovatko asiakkaanne tyytyväisiä esimerkiksi koulujenne ruokapalveluun? Mihin osa-alueisiin kaivataan kehitystoimenpiteitä? Jos mediaan olisi uskominen, kouluruoka ympäri Suomen olisi paha ja ala-arvoista. Katkaistaan negatiokierre ja kysytään asiakkailta!**

Pieksämäen kaupungin ruokapalvelu teetätti kouluruokakyselytutkimuksen Damico Oy:n ja Analystica Oy:n yhteistyönä helmikuussa 2014. Kysely on nyt päättynyt ja tulokset analysoitu. Kyselyn tulos antaa kokonaisnäemyksen tilanteesta, koska vastausprosentti on noin 50.

Alakouluista kahdella 100 % vastaajista pitää koulun ruokapalveluhenkilökuntaa ystävällisenä. Alakoulujen lähes 700 vastaajasta 94 % on samaa mieltä. Yläkouluilla ja lukiossa kysymysasettelu on hiukan erilainen, mutta niissäkin 462 vastaajasta 84 % pitää henkilökuntaa palvelualttiina ja ystävällisenä. Alakoululaisten mielestä ruoka on joskus tai aina tosi hyvää, 93 % vastaajista on tätä mieltä. Yläkouluilla arvosana laskee, muttei anna kuitenkaan perustetta median väitteille huonosta kouluruuasta. Lukioikäisten arvosana kohoaa verrattuna yläkouluikäisiin. Seiskaluokkalaiset ovat tyytymättömpämpiä ja lukion kolmasluokkalaiset tyytyväisimpiä.

Perunat ovat oikeasti hyviä, mutta kumiperunoista jaksetaan aina vaan jauhaa. Kummallista on, että samoja perunoita syövien keskuudessa tyytyväisyys vaihtelee iästä riippuen, ei niinkään tarjoilupaikasta riippuen. Tämä on todettu ympäri Suomea tehdyissä vastaavissa kyselyissä. Eli alakoulussa ollaan tyytyväisiä, etenkin luokilla 1-3. Yläkouluissa kumiperunapalautteet lisääntyvät. Lukioikäisten tyytyväisyys perunoihin kasvaa. Yläkoulun ja lukion henkilökunnalla perunakeskiarvo on samaa tasoa kuin oppilailla eli 2.08 (14 vastaajaa), alakouluilla henkilöstöstä 93 % pitää perunoita hyvinä.

### Alakoulut (asteikko 1 - 3)

	Yhteensä kaikki vastaajat N=	Yhteensä oppilaat	Luokka					
			1	2	3	4	5	6
Perunat ovat hyviä	667	619	2.71	2.66	2.48	2.15	1.63	1.62

### Yläkoulut ja lukio (asteikko 1 - 4)

	Yhteensä kaikki vastaajat N=	Yhteensä oppilaat	Luokka					
			7. lk peruskoulussa	8. lk peruskoulussa	9. lk peruskoulussa	1. lk lukiossa	2. lk lukiossa	3. lk lukiossa
Perunat ovat hyviä	439	446	1.92	2.09	1.88	2.	2.37	2.59

Kehittämiskohteiksi nousevat Pieksämäellä kaupunkitasolla ainakin ruuan maustaminen ja esillelaitto sekä viestintä. Niidenkään osa-alueiden vastausten keskiarvo ei ole huono, mutta tässä kyselyssä ne nousevat kuitenkin kehityskohteiksi. Viestinnän keinoin voidaan oikaista vääriä käsityksiä esim. ruuan alkuperästä ja kertoa, miksi ylijäämäruokia ei voida myydä.

Yksi haastavimmista kehittämiskohteista on ruokalista; suosikki- ja inhokkiruokalistoille nousivat samat ruokalajit. Henkilöstö tykkää lihastikkeista, lasten ja nuorten suosiota ei saavuteta ainakaan Stroganovilla.

Makaronilaatikko on kaikkien suosikki, toisin kuin herne- ja pinaattikeitot, jotka mm. ovat kärkiruokalajeja sekä suosikkeina että ruokalajeina, joita ei haluttaisi ruokalistalle.

Yhdessä koulujen kanssa pitää keksiä toimintamalleja erityisruokavalioiden vähentämiseksi; ei ole mahdollista että alakoululaisista 22 % tarvitsisi erityisruokavalion tai vanhemmista ikäluokista 17 %. Laktoosittoman maitojuoman menekki ei voi perustua lääketieteellisiin syihin, taitaa vain olla muotia. Laktoositon maitojuoma maksaa kaksinkertaisesti tavalliseen maitoon nähden, eikä sitä ole syytä tarjota niille, jotka eivät sitä tarvitse. Ylipäättään erityisruokavalioiden valmistaminen on ainakin puolet kalliimpaa kuin normaaliruoka – rahalle riittäisi parempiakin käyttötarkoituksia kuin turhat dieetit.

Niin ikään yhdessä koulujen kanssa on pohdittava keinoja rauhoittaa ruokailutilannetta. Alakoululaisista ruokailuhetkeä pitää meluisana 70 %, yläkoululaisista 54 %. Biojätettä jää kyselyjen mukaan lautasille turhan usein – tähän asiaan pitää löytää ratkaisu yhdessä ruokailijoiden kanssa.

Yleisarvosana koulujen ruokapalvelulle on alakouluissa 3,23 asteikolla 1-4. Yleisarvosana koulujen ruokapalvelulle on yläkouluissa 2,48 asteikolla 1-4, lukiossa sitten jo 3,05. Koulujen henkilökunnan yleisarvosana on alakouluissa 3,58, yläkouluissa ja lukiossa 2,77. Ruoka on valmistettu kaikkiin koulukohteisiin samassa keittiössä.

Kyselyn avulla yläkoulun ja lukion ruokailijat pääsivät myös kertomaan, miten uudet ruokailutilat tulee sisustaa. Sisustustoiveista tärkeimmiksi nousivat erilaiset ja erikokoiset pöytäryhmät ja looshit sekä pehmustetut tuolit.

Luulo ei ole tiedon väärti! Jos haluat tutkittua tietoa oman asiakaskuntasi tyytyväisyydestä ja asiakaskunnan tarpeista ja toiveista, olethan yhteydessä meihin. Asiakaskyselyjen avulla voidaan suunnata resurssit tähdellisiin asioihin ja ostaa työrauhaa.

[minna.dammert@damico.fi](mailto:minna.dammert@damico.fi)

[annamari.heikkila@analystica.fi](mailto:annamari.heikkila@analystica.fi)

Teksti julkaistaan Pieksämäen kaupungin luvalla

