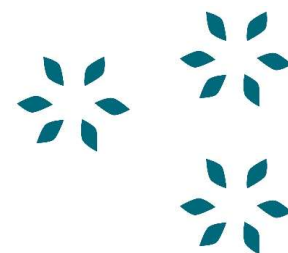


Kouluruokailun asiakaskyselyn tulokset 2024





Kouluruokailun asiakaskyselyn tulokset 2024

- Kysely järjestettiin sähköisesti ajalla 9.-17.9.2024.
- Kysely lähetettiin 18 koululle ja kaikki vastasivat (2023: 16/18).
- Vastauksia saatiin 1406 kpl (2023: 799 kpl), vastausprosentti oli 46,9% (26,6%).
- Kysely sisälsi kahdeksan monivalintakysymystä ja mahdollisuuden jättää avointa palautetta. Kuusi kysymystä oli samoja kuin edellisenä vuonna ja kaksi uutta kysymystä lisäksi. Kysymykset tehtiin yhteistyössä Nuorisovaltuuston kanssa.



Kuinka usein syön kouluruokaa

Joka koulupäivä	856	64% (59%)
3-4 kertaa viikossa	316	23% (23%)
1-2 kertaa viikossa	109	8% (11%)
Muutaman kerran kuukaudessa	24	2% (2%)
Harvoin tai en juuri koskaan	42	3% (5%)

Syön yleensä koulussa (Uusi kysymys)



Liha- tai kalaruokaa	859	64%
Kasvisruokaa	45	3%
Molempia	436	33%



Kouluruoka on maistuvaa

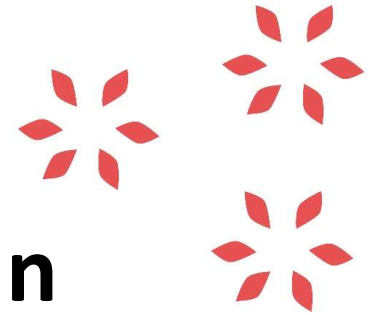
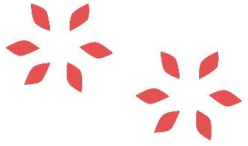
En lainkaan samaa mieltä	114	9% (10%)
Jokseenkin eri mieltä	218	17% (20%)
En samaa enkä eri mieltä	334	26% (26%)
Jokseenkin samaa mieltä	506	39% (37%)
Täysin samaa mieltä	117	9% (7%)

Kouluruoka näyttää herkulliselta

En lainkaan samaa mieltä	245	19% (22%)
Jokseenkin eri mieltä	312	25% (26%)
En samaa enkä eri mieltä	333	26% (27%)
Jokseenkin samaa mieltä	290	23% (21%)
Täysin samaa mieltä	91	7% (4%)

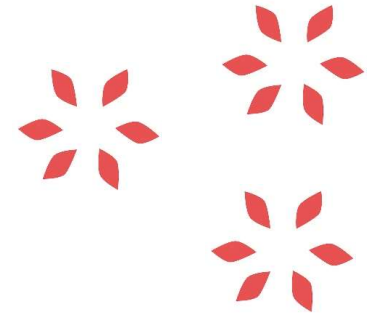
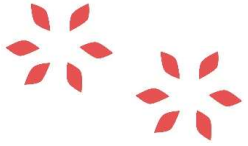
Tulen kylläiseksi kouluruuasta

En lainkaan samaa mieltä	165	13% (13%)
Jokseenkin eri mieltä	237	19% (20%)
En samaa enkä eri mieltä	294	23% (25%)
Jokseenkin samaa mieltä	370	29% (29%)
Täysin samaa mieltä	210	16% (13%)



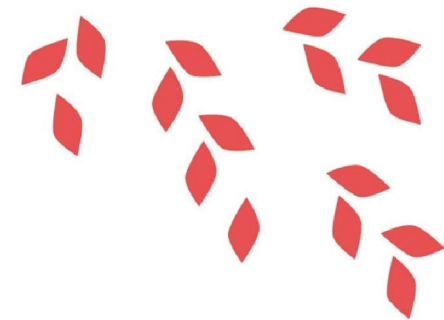
Syön kaiken lautaselleni ottamani ruuan

En lainkaan samaa mieltä	73	6% (6%)
Jokseenkin eri mieltä	115	12% (13%)
En samaa enkä eri mieltä	182	14% (15%)
Jokseenkin samaa mieltä	483	38% (35%)
Täysin samaa mieltä	376	30% (31%)



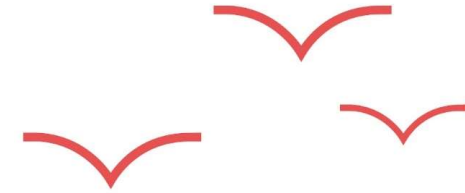
Kouluruoka on kokonaisuudessaan parantunut viime lukukaudesta (Uusi kysymys)

En lainkaan samaa mieltä	226	18%
Jokseenkin eri mieltä	190	15%
En samaa enkä eri mieltä	421	33%
Jokseenkin samaa mieltä	279	22%
Täysin samaa mieltä	148	12%



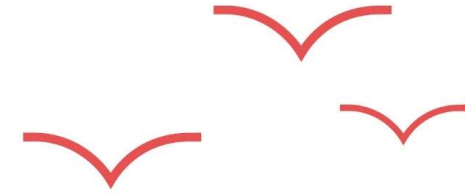
Keittiön henkilökunta on ystävällistä

En lainkaan samaa mieltä	112	9% (6%)
Jokseenkin eri mieltä	136	11% (6%)
En samaa enkä eri mieltä	242	19% (14%)
Jokseenkin samaa mieltä	276	22% (27%)
Täysin samaa mieltä	507	40% (48%)



Missä on menty eteenpäin?

- Vastauksia saatiin 20 % enemmän kuin viime vuonna eli lähes puolet asiakkaista on vastannut kyselyyn.
- Suurimmassa osassa kysymyksistä on tapahtunut pientä parannusta viime vuoteen verrattuna:
 1. Koululounaan syö päivittäin 5 % enemmän vastaajista kuin viime vuonna.
 2. Ruokaa pitää maistuvana 48 % (2023: 44 %).
 3. Ruuan ulkonäköä pitää herkullisena 30 % (2023: 25 %).
 4. Kylläiseksi kouluruuasta tulee 45 % (2023: 42 %).
 5. Lautasen pääosin tyhjäksi syö 68 % (2023: 66 %).
- Liha-/kalaruuan valitsee vajaa 2/3 vastaajista ja liha- sekä kasvisruokaa syö 1/3 vastaajista. Kasvisruokailijoiden osuus on 3 %.



Kehityskohteet

1. Keittiön henkilöstön ystävällisyys on laskenut viime vuodesta 75 % -
> 62 %.
2. Kolmasosan mielestä kouluruoka on parantunut viime vuodesta.
Tämä kysymys oli uusi.

Asiakaspalvelu

- Tyytymättömyys kohdistuu pääosin suurempiin kouluihin, tosin avoimissa kysymyksissä on tullut myös positiivista palautetta näistä kohteista.
- Suuremmissa kouluissa asiakaskokemukseen vaikuttaa varmasti myös koko ruokailuympäristö ja -ilmapiiri: kiire, melu, ahtaus yms.
- Asiakaspalvelutyössä tulee olla ystävällinen, asiallinen ja kohtelias jokaiselle asiakkaalle iästä riippumatta, eikä saa provosoitua häiriökäyttäytymisestä. Oppilaiden häiriökäytöksestä ollaan yhteydessä valvoviin opettajiin ja/tai rehtoriin.
- Ruokapalvelujen henkilöstö on jo ollut asiakaspalvelukoulutuksessa, koulutuksia on mahdollisuus myös lisätä.



Kouluruuan parantaminen kokonaisuudessaan

- Ruokalistaa kehitetään edelleen asiakaslähtöisesti.
- Toiveita kerätään asiakaskyselyssä, ruokaraadeissa ja ihan päivittäisessä työssä. Työ on hidasta, mutta pitkäjänteinen työ varmasti palkitaan ja tuloksia on kuitenkin jo nyt tullut.