

RUOKAPALVELUN ASIAKASKYSELY YHTEENVETO

Loviisan kaupungin ruokapalvelut teetti ulkopuolisella yrityksellä 23.4. – 9.5.2018 sähköisen asiakaskyselyn peruskouluissa ja lukioissa. Kyselytuloksista ja päivittäispalautteista haetaan tukea toimintamme kehittämiseen. Alakouluille tehtiin oma kyselynsä, yläkouluille ja lukioille omansa. Kysyimme likipitään samoja asioita, mutta hiukan eri tavoin eri-ikäisiltä asiakkailta. Kysely toteutettiin kaksikielisenä sekä kasvisruokailijoille vielä erikseen. Olemme koonneet merkittävimmät huomioid tähän asiakastiedotteeseen. Vastausprosentti oli oppilaat ja koulujen henkilökunta huomioiden noin 74 %.

YLEISARVOSANA:

Yleisarvosana (asteikko 1-4)			
Alakoulut		Yläkoulut ja lukio	
Oppilaat	Henkilökunta	Oppilaat	Henkilökunta
3,13	3,48	2,66	2,81

YLÄKOULU

- Vastauksia saatiin 432, 34 vastaajista on koulujen henkilökuntaa
- Lisäksi 43 kasvisruokailijan vastaukset
- 86 % oppilaista syö päivittäin tai lähes päivittäin kouluruuan. Oppilaista 5 % kertoo, että ei juuri koskaan käy ruokailemassa koulussa. Syyksi mainitaan mm. kotitaloustuntien ruokailumahdollisuus, lukujärjestyksen mahdollistama kotona ruokailu, oppilasravintolan pitkät jonot, kavereiden esimerkki, kaupasta eväiden haku ja myös huono ruoka. Osa kertoo, että ei syö ollenkaan lounasta. Osa kertoo syövänsä kaupasta haettuja tai kotoa tuotuja eväitä tai hedelmiä.
- Ruokaan kaivataan lisää mausteita. Tuorelisäkkeiden osalta ruokapalvelut on lisännyt valikoimaa jo aiemmin, osa salaateista tarjotaan jo komponentteina. Tätä kehitystä pidetään hyvänä ja sitä toivotaan jatkokehitettävän. Tiettyjä ruokalajeja halutaan pois ruokalistalta, joitain herkkuruokia halutaan takaisin ruokalistalle.
- Asiakaspalvelu arvioidaan ystävälliseksi, keskiarvo asteikolla 1-4 on 3,26
- Ruokailutilanne koetaan meluisaksi. Kehityskohde on myös ruokailun jaksotus.
- Yksi keskeisimpiä kehityskohteita on viestintä. Miten jatkossa pystytään keräämään päivittäispalautetta ja miten ruokapalvelun reagoineista tiedotetaan asiakaskuntaa
- Vastaajat saivat kyselyssä valita viisi lempiruokaansa nykyiseltä ruokalistalta. Lisäksi tuli valita viisi ruokalajia, jotka eivät oikein maistu. Lisäksi kysyttiin lempiruokalajeja, jotka listalta puuttuvat. Kaikki ikäluokat mainitsivat tässä osiossa hampurilaiset, pitsan ja ranskalaiset toiveeksi. Toiveiden kirjo oli kuitenkin laaja. Takaisin ruokalistalle toivotaan mm. jauhelihaberunasoselaatikkoa, pyttipannua ja lasagnea.

YLÄKOULUN JA LUKION SUOSIKIT	Vastausten määrä:	EI NIIN SUOSITUT RUUAT	Vastausten määrä:
Uunimakkara	220	Kasvispihvit Mexican	227
Pinaattiohukaiset	191	Kasvispihvit	204
Lihapyörökät	177	Kalastajan pyörökät	121
Broileripyörökät	129	Kalamurekepihvi	119
Jauhelihapihvit	127	Kasvislasagnette	115
Jauhelihamakaronilaatikko	122	Hernekeitto	83
Ohrapuuro ja mehukeitto	111	Kalaleike	83
Kalakeitto	99	Ohrapuuro ja mehukeitto	77
Sitruunainen kalaleike	96	Kalkkunakastike	76
Broileripastavuoka	67	Naudalihakastike	68

ALAKOULU

- Vastauksia saatiin 827, 81 vastaajista on koulujen henkilökuntaa
- Lisäksi 30 kasvisruokailijan vastaukset
- Asiakaspalvelu arvioidaan ystävälliseksi, keskiarvo asteikolla 1-3 on 2,77
- Ruuan maku on yksi tärkeimmistä kehityskohteista. Ruokaan kaivataan alakouluissakin lisää mausteita. Kasvisruokia toivotaan kehitettävän.
- Kasviksia koetaan olevan liikaa ruuan seassa (keitoissa toki on, mutta emme laita kasviksia ruokiin, joiden reseptiikkaan ne eivät kuulu. Palaute kuitenkin huomioitu)
- Ruokailutilanne koetaan meluisaksi. Kehityskohde on myös alakouluissa ruokailun jaksotus.
- Ruokakuljetusten ajoitus saa ansaitusti palautetta. Tämä asia on käsitellyssä kuljetusliikkeen kanssa.

ALAKOULUJEN SUOSIKIT	Vastausten määrä:	EI NIIN SUOSITUT RUOKALAJIT	Vastausten määrä:
Uunimakkara	499	Kasvispihvit Mexican	459
Pinaattiohukaiset	414	Kasvispihvit	320
Lihapyörökät	306	Kasvislasagnette	288
Ohrapuuro ja mehukeitto	290	Hernekeitto	215
Jauhelihapihvit	269	Kalamurekepihvit	212
Jauhelihamakaronilaatikko	249	Naudalihakastike	203
Hernekeitto	244	Kalastajan pyörökät	189
Kalakeitto	241	Broileripastavuoka	179
Sitruunainen kalaleike	230	Kalkkunakastike	171
Broileripyörökät	182	Kalakeitto	170

KASVISRUOKA

- Kasvisruokaan toivotaan enemmän ja monipuolisemmin proteiiniä
- Valmiiden tai puolivalmiiden pihvien sijasta toivotaan itse tehtyä ruokaa

HALUAMME VIESTIÄ SEURAAVAT ASIAT ASIAKASKUNNALLAMME:

- Teemme ruuan keskuskeittiöllä itse ja haluamme sen olevan maistuvaa. Esim. lihapullia tai kasvispihvejä emme kuitenkaan pysty itse tekemään.
- Ruoka on tehty laadukkaista raaka-aineista. Käytämme vain vähärasvaisia lihalaatuja ja käyttämämme jauheliha on vähärasvaista nautajauhelihaa. Ostamme lihan ja broilerin kypsänä.
- Kaikkien käyttämiemme raaka-aineiden alkuperä on jäljitettävissä. Kaikki liha on suomalaista. Ulkomaista alkuperää on lähinnä riisi, sesongin ulkopuolella osa kasviksista ja hedelmät. Käyttämämme maito on kotimaista.
- Perunat ovat nekin suomalaisia ja niiden laatu on ollut omien havaintojemme mukaan hyvä. Saimme kuitenkin palautetta perunan ja muusin huonosta laadusta. (Muusi on tehty oikeista perunoista, ei jauheesta.) Tarkkailemme tilannetta ja pyydämme edelleen palautetta. Alkusyksystä, kun uuden sadon perunaa aloitetaan kuoria, perunan pintaan saattaa muodostua kuorimisen jälkeen kova pinta.
- Ruokien ravitsemuksellinen sisältö on kansallisten suositusten mukainen, myös kasvisruuan proteiinimäärät ovat suositusten tasolla viikkotasolla, ei välttämättä ihan ruokalajikohtaisesti. Kehitämme kuitenkin uutta reseptiikkaa mm. härkävauista.

YHTEISTYÖSSÄ KOULUJEN KANSSA TOIVOMME VOIVAMME EDISTÄÄ SEURAAVIA ASIOITA:

- Jotta voisimme palvella teitä paremmin, pyydämme jatkossakin antamaan palautetta. Mahdollisemman tarkasti kerrottu palaute auttaa meitä reagoimaan toivotusti. Sen sijaan, että esim. lapset sanovat ruuan olevan paha, tulisi kertoa, mikä ruuassa ei miellytä. Ruoka ei ole paha, mutta se voi olla ruokailijan mielestä esim. liian mausteista, kylmää tai sisältää raaka-aineita, joista ruokailija ei pidä.
- Kouluruokailu on osa koulun kasvatustehtävää. Koulussa opitaan hyviä pöytätapoja opettajan johdolla ja valvonnassa ruokailtaessa. Opettajat ovat avainasemassa oman esimerkkinsä avulla rohkaisemaan oppilaita maistamaan vielä vieraaksi koettuja ruokalajeja tai vaikkapa kasviksia.
- Kouluruokasalin somistuksessa voisimme tehdä enemmän yhteistyötä.
- Ruokahävikin ehkäisemiseksi toivomme, että ruokailun jaksotusta voidaan yhdessä tehostaa ja ruokailuun jää siten nykyistä enemmän aikaa. Toivomme myös, että lautaset syödään aina tyhjiksi, mikä auttaa myös astiahuollon toteuttamisessa. Otetaan ruokaa sen verran, että sen jaksaa syödä.
- Lisää ruokaa saa hakea, mutta lisää haettaessakin lautaselle otetaan kaikkia komponentteja, ei vain esim. makkaraa tai lihapullia. Määrärajoitukset tai pikemminkin suositukset liittyvät terveyskasvatukseen: lautaselle otetaan suositusten mukaisesti myös esim. perunaa ja salaattia.
- Joka päivä valmistamme koko määrälle ruuan, on harmi, jos osa ei saavu ruokailemaan. Hävikin ehkäisemiseksi toivomme myös, että jokaisena koulupäivänä jokainen koululainen tulisi syömään yhteiskunnan tarjoaman ravitsemuksellisesti täysipainoisen ja maukkaan aterian. Kouluruokailu auttaa jaksamaan koulupäivän. Säännöllinen ruokailu auttaa keskittymään. Siksi on tärkeä syödä täysipainoinen lounas koulussa. Tähän ruokailuaktiivisuusasiaan toivomme myös kotoa tukea.

OLEMME KÄYNEET 15.5.2018 KAIKKI PALAUTTEET LÄPI JA PÄÄTTÄNEET NIIDEN PERUSTEELLA TOIMIA SEURAAVASTI:

- Muutamme ruokalistaa siten, että toiveruokia nousee ruokalistalle ja ei niin suosittuja ruokalajeja tippuu ruokalistalta pois. Hampurilaisia ja muita toiveruokia tarjoamme aina silloin tällöin. Ranskalaiset ja pitsa eivät näissä tuotantomäärissä meiltä onnistu, mutta muita eniten ”ääniä” saaneita toiveita täytetään
- Tarkastamme maustamista ylöspäin. Joidenkin ruokalajien kanssa tarjoamme jatkossa maustettuja lisäkkeitä, esim. salsaa tai vaikkapa valkosipulia
- Salaattisuunnittelu pohjautuu kasvisten sesonkeihin. Kasvikset ovat tuoreita.
- Kehitämme päivittäispalautesysteemiä, jotta voimme pikaisesti reagoida palautteisiin
- Ja toivomme, että yhdessä voimme parantaa ruokailutilanteen viihtyisyyttä järjestämällä ruokailuun riittävästi aikaa sekä parantamalla ruokailujen jaksotusta.

Yhteistyöterveisin

Ruokapalvelupäällikkö Annika Kuusimurto
puh. 0440555257
annika.kuusimurto@loviisa.fi