

Ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuonna 2025

Toimitilapalvelujen lautakunta 10.12.2025

839/00.01.03/2024

Valmistelija	palvelujohtaja Johanna Tuppurainen etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi , puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Kuntakehitysjohtaja Kauppinen Anna-Kaisa Toimitilapalvelujen lautakunta päättää merkitä ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.
Käsittely	
Päätös	
Tiedoksi	sivistyksen toimiala
Selostus	Ruokapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin 29.9.–12.10.2025 sähköisellä Forms-kyselyllä. Kyselyn tavoitteena oli selvittää ruokailijoiden mielipiteitä ja kokemuksia ruokapalveluista ja ateriosta sekä saada kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi. Vastauksia pyydettiin päivähoitossa olevilta lapsilta, esikoululaisilta, peruskoulun oppilailta, lukiolaisilta, huoltajilta ja henkilökunnalta. Kyselyyn osallistui yhteensä 827 vastaajaa. Vastaajista 63 % oli peruskoulun oppilaita, 11 % henkilökuntaa, 8 % lukiolaisia, 10 % huoltajia, 5 % päivähoitossa olevia lapsia ja 3 % esikoululaisia. Päiväkotiruokailijat olivat keskimäärin tyytyväisempiä ruokaan ja ruokapalveluihin kuin koululaiset. Ensimmäisenä kysyttiin, missä yksikössä vastaaja ruokailee ja mitä asiakasryhmää hän edustaa. Kaikista kouluista ja päiväkodeista saatiin vastauksia, joskin määrällisesti hyvin vaihtelevasti. Oppilailta ja opiskelijoilta kysyttiin, osallistuvatko he kouluruokailuun ja jos eivät, syitä tähän. Päivittäin osallistuvia oli 79 %, muutaman kerran viikossa osallistuvia 15 %, kerran viikossa osallistuvia 2 %, harvemmin kuin kerran viikossa osallistuvia 3 % ja ei koskaan osallistuvia 1 %. Oppilailta ja opiskelijoilta kysyttiin myös syitä, miksi he eivät osallistu kouluruokailuun. Vastauksista ilmeni, että 48 % mielestä ruoka ei ole hyvää, 13 % piti jonoja liian pitkinä, 12 % koki ruokailutilan epämiellyttävänä, 9 % mielestä ruokailulle on varattu liian lyhyt aika (alle 30 min.), 5 % koki, ettei ole vielä nälkä ja ruokailu on liian aikaisin, ja 13 % kertoi muita syitä, kuten ei tee mieli kouluruokaa tai on syöty kotitaloustunnilla, gluteeniton ruoka ei ole niin hyvää, ei ole koulua tai hyppytunnit, kavereiden kanssa mennään muualle syömään, ei haluta osallistua yksin tai ei uskalleta, kaverit menevät muualle tai ei ole kavereita keiden kanssa mennä, ruoka on kylmää ja ruoka loppuu välillä kesken. Kaikilta vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he pitävät nautitusta ateristiasta. Tulokset olivat seuraavat: 19 % piti ruoasta lähes aina, 42 % usein, 35 % harvoin ja 4 % ei koskaan. Vastaajilta pyydettiin myös toiveita siitä, mitä kasvisruokia halutaan lisätä ruokalistalle ja mitä ruokia halutaan poistaa.

Vastaukset vaihtelivat asiakasryhmien välillä, erityisesti kasvisruokien, salaattien ja perinteisten einesaruokien osalta. Aikuiset toivoivat ja kiittelivät monipuolisia kasvisruokia, salaatteja ja keittoja, ja toivoivat vähemmän herkkuja, kuten makkaraa, wrappeja, einesaruokia sekä sokeripitoisia välipaloja. Oppilaat puolestaan toivoivat vähemmän keittoja ja kalaruokia, ja enemmän liharuokia ja herkkuja, kuten hampurilaisia, kebabia, pitsaa, makkararuokia, kananugetteja, sushia ja ranskalaisia. Lasten ja nuorten kasvisruokamyönteisyys on kuitenkin lisääntynyt edelliseen kyselyyn verrattuna, ja toiveita ruokalistalle lisättävistä kasvisruoista tuli paljon.

Vastaajista 79 % piti ruokapalvelun henkilöstöä ystävällisenä ja palveluallttiina. Kysymykseen "minkä arvosanan antaisit ruokapalveluille kokonaisuudessaan" 17 % arvioi kokonaisuuden erinomaiseksi (4), 54 % hyväksi (3), 24 % välttäväksi (2) ja 5 % huonoksi (1).

Toiveita ja kehitysehdotuksia tuli monipuolisesti. Erilaisten ruokatoiveiden lisäksi toivottiin mm. proteiinipitoisempaa ruokaa, parannuksia ruokailuaikoihin ja -tiloihin sekä monipuolisempia erityisruokavalioannoksia.

Kyselyn tulokset antavat arvokasta tietoa ruokapalveluille, ja tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja ruokalistasuunnittelussa. Suosituimmat ruoat ovat vuosittain hyvin samankaltaisia, kuten myös ns. "inhokkiruoat". On tärkeää ymmärtää, että kaikkia ruokaan liittyviä toiveita ei ole mahdollista toteuttaa, sillä koulu- ja päiväkotiruoka on oltava ravitsemuksellisesti täysipainoista, ravitsemussuositusten mukaista ja oikeisiin ruokatottumuksiin opettavaa.

Marraskuussa 2024 julkaistut uudet kansalliset ravitsemussuositukset ohjaavat entistä enemmän kasvispainotteiseen ruokavalioon ja erityisesti punaisen lihan vähentämiseen. Uusissa ravitsemussuosituksissa huomioidaan terveyden lisäksi myös ruoan ympäristövaikutukset. Julkisen ruokapalvelutoimijan on huomioitava ravitsemukseen liittyvät suositukset toiminnassaan, ja nykyisten ruokailutottumusten muutos ja jalkautus lähemmäs suositusta vaatii kaikkien osapuolten asennemuutosta, ymmärrystä, yhteistyötä ja aikaa. Ruokakasvatuksen roolia ei pidä väheksyä, ja se alkaa jo kotona ja jatkuu varhaiskasvatuksesta peruskouluun ja toiselle asteelle.