

Resultat av kundnöjdhetsundersökningarna 2025

Affärsverket Borgå kost- och städtjänsters direktion 11.11.2025
2597/13.02/2025

Beredning och tilläggsuppgifter:
Kati Padron förnamn.efternamn@borga.fi

Resultat av kundnöjdhetsundersökningarna 2025

Enkäter och respondenter:

Enkäterna genomfördes i början av oktober med Webropol.

Målgrupper: elever (1552 svar), skolpersonal (150), småbarnspedagogikens personal (50).

Viktigaste resultaten från eleverna:

- Kryddning av skolmaten: 63 % upplever att maten är lagom kryddad (ökning från förra året), 33 % tycker att maten är smaklös (minskning).
- Variation i menyn: 48 % tycker att menyn är tillräckligt varierad (ökning), 27 % tycker inte det (minskning).
- Salladsbordets attraktivitet: 34 % tycker att det är attraktivt, 45 % tycker inte det ("inte" har ökat något). Urvalet i salladsbordet har varit tvunget att minskas jämfört med föregående år på grund av stadens sparprogram.
- Betyg på skolmaten (1–5): Medelvärde 3,1.
- Önskemål om vegetarisk mat: 55 % vill inte ha vegetarisk mat till lunch, 12 % skulle vilja ha det oftare än en gång i veckan (färre än förra året).
- Köer i matsalen: 23 % upplever att köerna påverkar deras beslut att äta (ökning).
- Tid avsatt för måltiden: 56 % tycker att tiden räcker till (minskning), 34 % tycker inte det (ökning).
- Favoriträtter: T.ex. spenatplättar, nuggets, tortillas.
- Mindre omtyckta rätter: T.ex. ärtsoppa, kebabgratäng, grönsakssoppor, soppor i allmänhet.

Resultat från personalen och småbarnspedagogiken:

- Menyns mångsidighet: 74 % av personalen och 67 % av småbarnspedagogiken anser att menyn är tillräckligt mångsidig.
- Matens smak: 86 % av personalen och 88 % av småbarnspedagogiken tycker om smaken alltid eller för det mesta.
- Lunchmatens utseende: 79 % av personalen och 73 % av småbarnspedagogiken tycker att maten ser aptitlig ut.
- Servicevänlighet och flexibilitet: 89 % av personalen och 90 % av småbarnspedagogiken bedömer servicen som bra eller utmärkt.
- Helhetsbetyg (1–5): Skola 3,6, småbarnspedagogik 3,5.

Öppen respons – huvudpunkter:

- Skolor: Önskemål om mer kryddor, möjlighet att krydda efteråt, mer protein på soppa-/gröt-dagar, mer variation i salladsbordet, fortsättning på temaveckor, kökspersonalen får beröm för vänlighet.
- Småbarnspedagogik: Specialkost och proteinintag behöver förbättras, mer grönsaker och frukt, måltidstiden ofta för kort, kökspersonalen får beröm för hjälpsamhet.

Åtgärder:

- Ärtsoppa har tagits bort från den roterande menyn.
- Kebabgratäng ersätts med tomatbaserad köttfärs-potatisgratäng.
- Genomgång och förbättringsprojekt för specialkost pågår.
- På torsdagar serveras soppa/gröt endast halva tiden.
- Bristerna som uppdagats på enhetsnivå åtgärdas.

Direktören för affärsverket Borgå kost- och städtjänster
Beslutsförslag: Direktionen antecknar resultaten av
kundnöjdhetsundersökningarna för kännedom.