



# **JULKISEN PALVELUTUOTANNON HAASTEET**

Asiakastyytyväisyystutkimus kouluaterioiden tuottamisen onnistumisesta Pirkkalan kunnassa

Riikka Puustinen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2010  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

PUUSTINEN, RIIKKA:

Julkisen palvelutuotannon haasteet – asiakastytyväisyystutkimus kouluaterioiden tuottamisen onnistumisesta Pirkkalan kunnassa.

Opinnäytetyö 64 s., liitteet 44 s.  
Joulukuu 2010

---

Opinnäytetyön aiheena oli asiakastytyväisyystutkimus kouluaterioiden tuottamisen onnistumisesta Pirkkalan kunnassa. Opinnäytetyö tehtiin loppuvuoden 2010 aikana. Tutkimuksen kohteeksi valittiin Naistenmatkan koulukeskus, josta tutkimusjoukoksi valittiin kakkos-, viides- ja kahdeksaluokkalaisten sekä lukion toisen vuosikurssin oppilaat. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pirkkalan kunnan ruokapalveluille tämänhetkistä asiakastytyväisyystilannetta ja tuoda sitä kautta heille uutta tietoa heidän asiakaskäyttäytymisestään. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Naistenmatkan koulukeskuksen valittujen oppilasryhmien tyytyväisyyttä ruokapalvelun tarjoamaan ruoan ja ympäristön laatuun.

Teoreettisesti työssä käsitellään asiakassuhteen peruspilareita, julkista palvelutuotantoa sekä kyselytutkimuksen tekemistä. Empiria keskittyy asiakastytyväisyystutkimuksen tekemiseen kyselylomakkeen ja saatekirjeen muodossa sekä tuloksien esittelyyn tilastollisten tunnuslukujen kautta. Asiakastytyväisyystutkimus suoritettiin sähköisessä muodossa pääasiallisesti kvantitatiivista tutkimusmetodia käyttäen. Vapaata palautetta analysoitiin kvalitatiivisin metodein. Tulokset esiteltiin kaavioilla, taulukoilla ja laskelmien kautta saatujen tunnuslukujen välityksellä niitä samalla sanallisesti purkaen.

Mittariston valinnan ja tulkinnan kautta saatiin kokonaistulokseksi, että tutkimusjoukon mielipiteiden mediaanit Pirkkalan kunnan ruokapalvelujen tuottamaan laatuun olivat neutraaleja tai varovaisen positiivisia. Tärkeimpänä asiakastytyväisyystutkimuksessa tutkittuna yksittäisenä yksikkönä oli tuotettu ruoka ja sen laatu, joka arvioitiin kokonaisarvosanana ”jokseenkin huonon” ja ”ei huonon eikä hyvän” välimaastoon. Vastaaajista kahdeksaluokkalaisten ja lukion toisen vuosikurssin opiskelijat olivat kriittisimpiä.

Systemaattisella seurannalla ja saatujen tulosten vertailulla voidaan saada suhteellisen tarkkoja mittareita seuraamaan Pirkkalan ruokapalvelujen tuottamien tuotteiden laatua. Laadullisesta onnistumisesta kertoisi kakkos- ja viidesluokkalaisten tyytyväisyystason säilyttäminen ja kahdeksaluokkalaisten sekä lukioalaisten tyytyväistason kohoaminen.

---

Asiasanat: Asiakastytyväisyys, kyselytutkimus, palvelutuotanto, tilastollinen analyysi

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management

PUUSTINEN RIIKKA:

Challenges within the Public Service Industry – a Customer Satisfaction Survey on the Production of School Meals in the Municipality of Pirkkala

Bachelor's thesis 64 pages, appendices 44 pages.  
December 2010

---

The subject of this thesis was to conduct a customer satisfaction survey on the production and quality of school meals in the municipality of Pirkkala. The thesis was executed during the latter half of the year 2010. The subject of the study was Naistenmatka school center which housed all of the students desired for the study group. The selected study group consisted of all of the second, fifth and eighth grade students as well as the second-year high school attendees. The object of the study was to clarify the current state of satisfaction on produced meals within the study group thus providing new information on customer behavior as well. The purpose of the study was to give insight on how students perceive the quality of the milieu and of the food served.

Theoretically, the thesis revolves around the basic structures of customer relations, public service industry and survey theories. Empirically, the focus is on conducting the customer satisfaction survey via a questionnaire along with presenting the results in a statistical manner. The survey was executed by way of the Internet and analyzed mainly using quantitative methods. The results were presented and examined with diagrams, graphs and statistical key figures.

Through the chosen indicators it was deduced that the median of the study group relates to the goods produced by the food services with neutrality or tentative positivity. The most important unit studied was the quality of produced food which was graded between "somewhat bad" and "not good or bad". Eighth graders along with high school students proved to be the most critical.

Through recommended systematic monitoring and result comparisons, fairly accurate indicators in overseeing the quality of the produced goods can be established. One sign of a successful quality control would include the preservation of satisfaction levels within the second and fifth graders while increasing the levels within the other students.

---

Keywords: Customer satisfaction, survey, service industry, statistical analysis

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJA JA TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	7
3	ASIAKASSUHTEEN PERUSPILARIT .....	10
	3.1 Palvelun laatu.....	12
	3.2 Palvelustrategia.....	13
	3.3 Asiakastyytyväisyys.....	15
	3.4 Asiakaslähtöisyys ja ratkaisukeskeisyys.....	15
4	PALVELUTUOTANTO JULKISESSA YHTEISÖSSÄ .....	17
	4.1 Tuottamisen johtaminen .....	18
	4.2 Palvelutuotannon laadun mittaaminen .....	20
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS.....	23
6	KYSELYTUTKIMUKSEN TEORIA .....	25
	6.1 Survey-tutkimus.....	26
	6.2 Otanta.....	27
	6.3 Aineiston kerääminen.....	28
	6.4 Aineiston analysointi.....	28
	6.5 Reliabiliteetti ja validiteetti .....	29
7	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN EMPIRIA.....	30
	7.1 Kyselykaavake .....	31
	7.2 Saatekirje .....	32
8	TULOKSET .....	34
	8.1 Ruoan laatu ja kokemukset .....	35
	8.2 Henkilökunta vaikuttavana tekijänä .....	40
	8.3 Ympäristötekijät.....	41
	8.4 Ruokapalveluiden kokonaisarvosana .....	42
	8.5 Vapaata palautetta .....	44
	8.6 Ikä- ja sukupuolierojen tarkastelu .....	47

	5
8.7 Kysymyksien keskiarvot .....	51
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	52
9.1 Reliabiliteetti ja validiteetti käytännössä .....	55
9.2 Pohdinta .....	56
LÄHTEET .....	64
LIITTEET .....	67
Kyselylomakemalli .....	67
Toteutunut kyselylomake .....	69
Saatekirje .....	71
Havaintomatriisit .....	72
Mielenpiteiden ikä- ja sukupuolijakaumia – havaintomatriisit .....	79
Kunnan lounaslista esimerkkiajanjaksolta 20.9.–29.10.2010 .....	108

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena oli asiakastytyväisyystutkimus. Asiakastytyväisyystutkimuksen tilaajan edustajana toimi Pirkkalan kunnan ruokapalvelupäällikkö Arja Vaarma. Asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pirkkalan kunnan ruokapalveluiden onnistumista kouluaterioiden tuottajana. Tutkimuksen kohteeksi valittiin Naistenmatkan koulukeskus. Koulukeskuksen valintaa asiakastytyväisyystutkimuksen kohteeksi edesauttoi se, että sieltä löytyi monipuolinen tutkimusjoukko, tilat ja aikaa tehdä tutkimus sekä tutkimusideaa innokkaasti tukeva henkilökunta.

Asiakastytyväisyyskysely tehtiin tilaajan toiveiden mukaisesti toiselle, viidennelle ja kahdeksannelle luokka-asteelle sekä lukion toiselle vuosikurssille. Tutkimuksen tavoitteena oli selventää Pirkkalan kunnan ruokapalveluille tämänhetkistä asiakastytyväisyystilannetta ja tuoda sitä kautta uutta tietoa heidän asiakaskäyttäytymisestään. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Naistenmatkan koulukeskuksen valittujen oppilasryhmien tyytyväisyyttä ruokapalvelun tarjoamaan ruoan ja ympäristön laatuun. Ruokapalvelun muutosten tuomat uudet tekijät palvelun muodostumisessa oli otettu huomioon kyselyyn valituissa teemoissa, jotka päätettiin tilaajan kanssa yhteistyössä. Teoriassaan työ nojaa klassisesti asiakaspalvelun peruspilareihin, mutta sen lisäksi keskusteluun on lisätty pohdintaa palvelutuotannon johtamisesta, sen laadullisista sekä laadunmittaamisen tuomista haasteista.

Työn tulokset analysoitiin tilastollisesti ja toimitettiin Pirkkalan ruokapalvelun käyttöön. Tutkimuksesta saatuja tietoja suunniteltiin hyödynnettäväksi heidän päivittäisen toiminnan tehostamisessa. Asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin survey-muotoisena tutkimuksena, jossa oli myös vapaan palautteen mahdollisuus. Kysely tehtiin sähköisesti Eduix Oy:n lomakepohjalla. Asiakastytyväisyyskysely oli tehtävissä Pirkkalan kunnan koulujen sisäisillä sivuilla.

## 2 TOIMEKSIANTAJA JA TUTKIMUKSEN TAUSTA

Tehtävänäni tämän opinnäytetyön puitteissa oli tehdä asiakastyytyväisyystutkimus. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tilaajan edustajana oli Pirkkalan kunnan ruokapalvelupäällikkö Arja Vaarma. Hän johtaa Pirkkalan kunnan ruokapalveluyksikköä, joka on perustettu 1.1.2005 omaksi vastualueeksi. Pirkkalassa ruokapalveluita tuottaa 54 vakituisen työntekijän henkilöstö kahdessakymmenessä kahdessa keittiössä. Valmistuskeittiötä näistä on kuusi ja palvelukeittiötä 16. Vuosittainen tuotantomäärä on jopa 1,1 miljoonaa ateriasuoritetta. Ruokapalvelu on muodostettu tukemaan eri hallintokuntien ydintehtävän suorittamista tuottaen ruokapalvelut koulu- ja perusturvatoimelle sekä henkilökunnalle. Tavoitteena Pirkkalan ruokapalvelulla on tuottaa laadukkaita ateriapalveluita tehden maukasta, laadukasta ja terveyttä edistävää ruokaa (Pirkkalan kunta, 2010).

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pirkkalan kunnan ruokapalveluiden onnistumista kouluaterioiden tuottajana. Kohteeksi valittiin Naistenmatkan koulukeskus. Naistenmatkan koulun päärakennus on valmistunut vuonna 1977 ja laajennus vuonna 1985 (Naistenmatkan koulu, 2010). Naistenmatkan alue kuuluu Pirkkalan kunnalle. Naistenmatkan koulukeskuksessa toimivat Naistenmatkan koulu (alakoulu, erityiskoulu ja yläkoulu) sekä Pirkkalan yhteislukio. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin tilaajan toiveiden mukaisesti toiselle, viidennelle ja kahdeksannelle luokka-asteelle sekä lukion toiselle vuosikurssille. Asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohtaisiksi ongelmiksi muodostuivat kysymysten valinta ja muotoileminen oleellisten tietojen selville saamiseksi.

Koulukeskuksessa toimii yläkoulun tiloissa valmistuskeittiö. Naistenmatkan alakoululla toimii sekä palvelukeittiö että ruokasali, jotka ovat valmistuneet saneerausyhteydessä vuonna 2008. Naistenmatkan koulukeskuksen eri yksiköt tilaavat kaikki tarvitsemansa tuotteet yläkoulun valmistuskeittiöstä. Valmistuskeittiössä työskentelee yksi ruokapalveluesimies, kolme koulutettua kokkia, kaksi kokoaikaista ja yksi osa-aikainen ruokapalvelutyöntekijä. Yksi näistä ruokapalvelutyöntekijöistä siirtyy puoliltapäivin auttamaan alakoulun palvelukeittiön puolelle, jossa työskentelee vakituisesti kaksi kokoaikaista ja yksi osa-

aikainen ruokapalvelutyöntekijä. Lounas toimitetaan valmiina valmistuskeittiöstä pihan yli yläkoulun puolelta. Vahtimestari hakee autolla ruoat, jotka ovat GN-vuoissa ja lämpölaatikoissa. Keitot ja puurot kuljetetaan erikseen kuljetussäiliöissä.

Naistenmatkan alakoulussa on yksi ruokasali. Lisäksi yläkoululle ja lukiolle on yksi yhteinen ruokasali. Välipalat Naistenmatkalle alakouluun toimitetaan pääosin valmiina, poikkeuksena aamupalan puuro, joka valmistetaan Naistenmatkan palvelukeittiössä. Esikoululaiset nauttivat kunnan kustannuksella aamupalan, johon ykkös- ja kakkosluokkalaiset saavat ostaa ruokalippuja omakustanteisesti. Välipala tarjotaan kaikille esikoululaisille sekä ykkös- että kakkosluokkalaisille kunnan kustantamana. Yläkoulun puolella ei tarjota aamu- eikä välipaloja.

Yläkoulun merkittävin ruokasalin saneeraus on ollut vuoden 2007 ilmastointisaneeraus, muuten tietoja ruokasalin kohennuksesta ei ole. Kesällä 2010 valmistuskeittiön astianpesuosasto uusittiin, joka mahdollisti työtilan lisääntymisen. Molemmissa ruokasaleissa ruoka laitetaan tarjolle kahteen linjastoon, jotka ovat molemmin puolin otettavia. Kyseessä on itsepalvelulinjasto, josta oppilaat itse annostelevat ruokansa, tarvittaessa myös opettajien tai keittiöhenkilöstön avulla. Erityisruokavaliot ovat tarjolla omassa tarjoilupisteessään, josta keittiön henkilöstö antaa lapsille kullekin oppilaalle tarkoitetun erityisruokavaliion. Tavoitteena olisi saada opettajat huolehtimaan oppilaidensa erityisruokavaliosta, että virheet väärän annoksen antamisessa minimoitaisiin. Erityisruokavaliolisten ateriat ovat merkitty kunkin omalla nimellä ja ne ovat valmistettu erikseen.

Oppilaita Naistenmatkan alakoulussa on kirjoilla 589 kappaletta. Siellä ruokailee lounaalla kaiken kaikkiaan noin 650 asiakasta. Kaikilla opettajilla on valvonta-ateriaan oikeus. Yläkoulussa on kirjoilla oppilaita 672 kappaletta ja lukiossa 255. Koulukeskuksen oppilasmäärä on kokonaisuudessaan 1516. Ruokaa valmistetaan lounaalle noin 1450–1500 annosta päivittäin. Yläkoulun ruokasalissa käyvät syömässä yläkoululaiset opettajineen, joilla on valvontavelvollisuus ja siten saavat sen myötä syödä rahallisesti edullisemmän valvonta-aterian. Yläkoulun ruokasalissa ruokailevat myös lukiolaiset opettajineen sekä 20–30 henkilöä muuta Pirkkalan kunnan henkilöstöä.



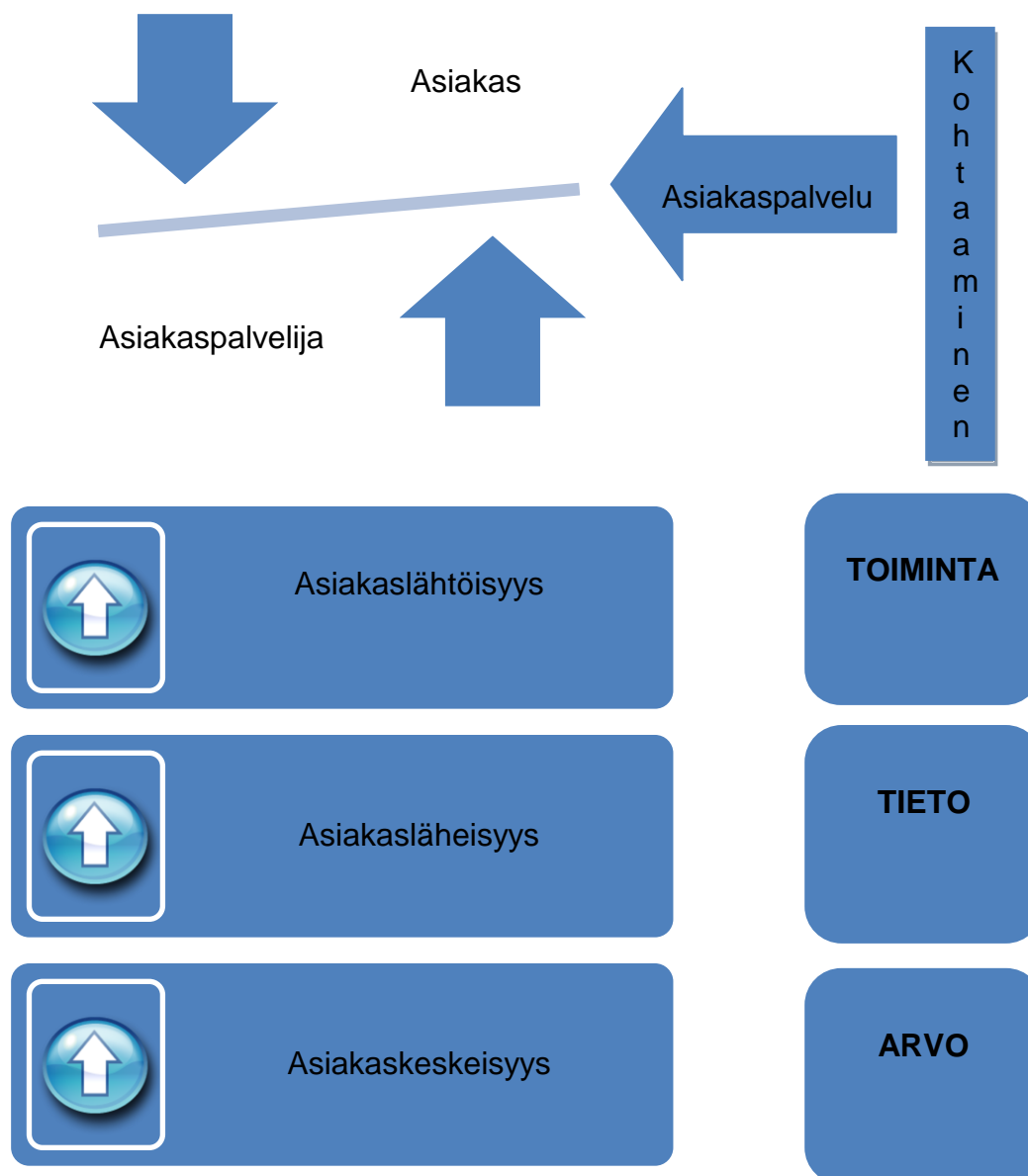
Kaikki yläkoulun ja lukion oppilaat eivät käy ruokailemassa ruokasalissa. Lukio-  
laisten lukujärjestys vaikuttaa siihen, että he eivät ole aina lounasaikaan kou-  
lussa. Ruokapalveluiden tiedossa myös on, että osa käyttää lounaalla sekä lä-  
hikaupan että lähikahviloiden palveluita. Tässä joukossa on myös yläkoululaisia,  
vaikka he eivät saisi poistua koulun alueelta koulupäivän aikana. Alakoulussa  
ruokailevat kaikki koulussa paikalla olevat oppilaat. Tarjottimet lasketaan kaikis-  
sa ruokasaleissa päivittäin, josta saadaan jälkepäin tietoon kunkin päivän  
tarkat ruokailijamäärät. Lounaslistat ovat kiertäviä ja esimerkkilistaus ajanjaksol-  
ta 20.9.–29.10.2010 on nähtävillä liitteessä viisi.

### 3 ASIAKASSUHTEEN PERUSPILARIT

Palvelulle on olemassa monia määritelmiä ja näissä määritelmissä on korostettu palvelun prosessiluonnetta, arvon luomista vuorovaikutuksessa ja asiakasnäkökulmaa. Kattavaa, yksiselitteistä ja yleisesti hyväksyttyä palvelun määritelmää ei kuitenkaan ole olemassa. Siitä huolimatta asiakasnäkökulma ja asiakkaan rooli korostuvat palvelutuotannossa. Palvelun lopputuloksen arvioinnista vastaa yleensä asiakas, minkä takia organisaatiolle on tärkeää määritellä, kuka asiakas oikeastaan on. (Lönqvist ym. 2010, 38.) Palvelun käyttäjillä itsellään on oleellinen vaikutus siihen, miten ja millaisia palveluita heille tarjotaan. Loppujen lopuksi palvelujen käyttäjät ratkaisevat valinnoillaan, minkälaiset palvelut sopivat heille. Palvelun käyttäjien ikä, fyysiset tekijät, asenteet, kokemukset ja halu vaikuttaa muokkaavat sitä, millaista palvelua he haluavat. (Tuorila 2002, 14.)

Kauko Aronen sanoo Ilona Lundströmin toimittamassa teoksessa Parasta palvelua (2003, 10), että pohjoismaista hyvinvointivaltiota on sanottu palveluvaltioksi ja sille on tyypillistä kuntien keskeinen merkitys verorahoitteisten hyvinvointipalveluiden tuottajana ja järjestäjänä. Arosen mukaan kaikki mahdolliset muutokset pitäisi tutkia siltä näkökannalta, että miten palvelutuotanto vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin sekä kuinka tehokkaita mahdolliset muutokset tai muuttomattomuudet ovat veronmaksajien kannalta (Lundström (toim.) 2003, 12).

Kuviossa 1 on mielestäni käsitelty palvelun keskeisiä käsitteitä siinä järjestyksessä kuin ne käytännön palveluprosessissa tulevat esille (mukaellen Aarnikoivu 2005, 17).



KUVIO 1. Palvelun keskeisiä käsitteitä (mukaellen Aarnikoivu 2005, 17)

Palvelun keskeiset käsitteet (kuvio 1) sisältää ajatuksen siitä, että kaiken toiminnan pohjalla ovat yrityksen perusarvot. Jokaisen organisaation perusarvo pitäisi olla asiakaskeskeisyyden tavoittelemisen, jonka pohjalta voidaan rakentaa toimivaa asiakassuhdetta. Tämän arvo-tason sisäistettyä organisaatio siirtyy tieto-tasolle eli etsii toimintateorioita siitä, kuinka asiakaskeskeinen toimintastrategia muutetaan käytännössä tapahtuvaksi asiakasläheisyydeksi. Kun arvomaailma ja pohjatieto asiakassuhteesta on saavutettu, on yrityksen löydettävä itselleen toimintamalli eli kuinka organisaatio toimii käytännössä asiakaslähtöisesti turvaten aikaisemmin määriteltäviin tavoitteisiin ja strategiaan. Nämä kolme tasoa saavutettuaan organisaatio kohtaa asiakkaan fyysisesti. Tässä kohtaamisessa sekä organisaation kontaktihenkilö, asiakaspalvelija, että asiakas ovat

vuorovaikutuksessa ja vaihtavat tietovirtoja. Samalla organisaation aikaisemmin luovat tasot asiakkaan palvelusta (arvo-, tieto- ja toiminta-mallit) ohjaavat asiakaspalvelijan käyttäytymistä palvelutilanteen luomisessa.

Jos kaikki organisaation asiakaspalvelun tasot (kuvio 1) on rakennettu onnistuneesti, on asiakkaan kohtaamistilanteessa luotu palvelutapahtuma todennäköisesti myönteinen. Tuloksena tästä on, että organisaation tarjoama hyvä laatu saa aikaan asiakastytyväisyyttä, joka puolestaan kasvattaa asiakasuskollisuutta. Ammattitaitoisen henkilöstön pysyvyys mahdollistaa hyvä laadun jatkuvan tuottamisen. (Leppänen 2007, 143.)

### 3.1 Palvelun laatu

Palvelun laatu tarkoittaa eri asioita yksityisellä ja julkisella sektorilla. Yksityinen sektori keskittyy lähinnä tuottavuuden maksimointiin ja voivat näin valita mitä palveluita tuotetaan ja kenelle. Julkisella sektorilla laatu käsitteenäkin on erilainen, sillä julkiset palvelut ovat joko tarkoitettu kaikille (kuten terveydenhuolto-palvelut) tai spesifille käyttäjäkunnalle (kuten esimerkiksi työnhakupalvelut työttömille). Julkisten palveluiden laatu ei siis välttämättä nojaa asiakkaan sen hetkiseen maksukykyyn. (Dean & Chapman (toim.) 2002.)

On muistettava, että palvelun laatu on siltikin subjektiivinen asia ja asiakkaat päättävät itse laadusta ja laatukriteereistä. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat hänen tarpeensa, muiden asiakkaiden jakamat palvelukokemukset sekä mahdollinen mainonta. Toiminnallinen laatu muodostuu henkilökunnan käyttäytymisestä, palvelualltiudesta, ilmapiiristä sekä kontaktihenkilöiden asenteesta. (Leppänen 2007, 136.) Palvelujen teknisen laadun parantaminen keskittyy lähinnä palvelujen substanssipuolen parantamiseen ja on hieman helpompaa kuin toiminnallisen laadun parantaminen (Tuorila 2002, 18). Jos toiminnalliseen laatuun kuuluu itsepalvelu-elementti, kuten esimerkiksi tutkimuksen kohteina olevissa ruokasaleissa olevat tarjoilulinjastot, liittyy siihen myös itse palvelun käyttäjä. Käyttäjälle pitää selkeästi opettaa, kuinka hän voi palvella itseään paremmin, muuten huonosta palvelusta voi syyttää vain itseään (Tuorila 2002, 19).

Tiedon siirtämistä, myös asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, voidaan pitää tiedon omaksumisen ja kehittämisen ohella palveluorganisaatioiden menestystekijänä ja kilpailukyvyn perustana. Palvelutuotannossa yhdistyvät molempien osallistujien aineettomat resurssit. Tämän vuorovaikutuksen tuloksena syntyy varsinainen palvelu. (Lönqvist ym. 2010, 111.) Teollisuuden palveluissa asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutus rakentuu yleensä pitkäaikaiseksi palvelusuhteeksi - näin tapahtuu myös tutkimuksen kohteena olevassa Pirkkalan kunnan ruokapalvelussa. Palvelusuhde sisältää monia eri palvelumuotoja, palvelutasoja ja lukemattomia palvelusuoritteita. Asiakas osallistuu usein monin tavoin palvelutuotantoon ja vaikuttaa siten panoksellaan palvelun onnistumiseen. (Rekola 2007, 29.)

Kehittymistrendinä on, että kun asiakkaiden määrä lisääntyy, palvelut muuttuvat ihmiskeskeisistä laitekeskeiseen suuntaan. Se tarkoittaa, että kontaktin kesto lyhenee, räätälöinnin aste laskee, palveluhenkilöstön harkintavalta vähenee, palvelun lisäarvo tuotetaan yhä enemmän taustatoiminnoissa ja palvelun painopiste siirtyy prosessista tuotteeseen. (Lönqvist ym. 2010, 46.) Tämä painopisteen siirtyminen voi aiheuttaa tahattoman palvelun laadun tason laskemisen. Se olisi suuri harmi, sillä kuten Erkki Leppänen sanoo kirjassaan Asiakaslähtöinen myynti (2007, 146), asiakas ei voi palauttaa saamaansa huonolaatuista palvelua takaisin yritykselle.

### 3.2 Palvelustrategia

Suomen kuntaliitto on antanut kunnille suosituksen palvelustrategian laatimiseksi. Palvelustrategian avulla kunnat ja kuntayhtymät määrittelevät parhaiten tulevaa työvoiman tarvettaan sekä se myös kertoo, miten kunta aikoo tulevaisuudessa tuottaa palvelunsa. (Henkilöstön asema palvelutuotannon muutoksissa 2004, 6.) Kunnan palvelustrategioiden tulee sen lisäksi vastata kysymykseen siitä, miten kunnat vastaavat palveluista ja selviävät palveluiden järjestäjänä tulevaisuudessa erilaisten muutosten aiheuttamista haasteista. Palvelustrategioissaan kuntien tulee myös ilmaista, missä määrin palvelut järjestetään omana työnä, yhteistyössä tai ostamalla palveluja yksityisiltä. (Lundström (toim.) 2003, 19.)

Palvelustrategian näkökulmasta oman palvelutuotannon kehittäminen on erittäin tärkeää. Organisaation tuloksellisuus ja tehokkuus on paras valintaperuste siihen, mietittäessä millaisiin tilanteisiin pitäisi valita kunnan oma palvelutuotanto. Samoihin päämääriin pitäisi tähdätä myös kunnan henkilöstöstrategiassa eli tuloksellisuuteen ja osaavan henkilöstön rekrytointiin. Hyvällä henkilöstöjohtamisella pyritään strategioiden yhteensovittamiseen sekä sitä kautta tuloksellisuuteen ja palvelujen parempaan laatuun. (Henkilöstön asema palvelutuotannon muutoksissa 2004, 8.)

Rekola (2007, 15) muistuttaa mistä strategia on vastuussa käytännössä. Hän sanoo, että asiakaskunnasta ja yrityksen toimintastrategiasta riippuu, mikä on yrityksen kannalta optimaalisen hyvää palvelua. Hän lisää, että parempi kannattavuus, kasvu ja suurempi tuotto ovat useimmille yrityksille yhteisiä tavoitteita, joihin kukin pyrkii omalla strategiallaan. Ei pidä unohtaa, että tuloksellisuuteen ja laatuun tarvitaan myös strategista henkilöstöjohtamista, sillä ihmiset tekevät kunta-alallakin laadun ja tuloksen. Näin ollen julkisten palvelujen tuotantoa ei voida johtaa vain kaukaisella prosessien teknologisella suunnittelulla. (Hyvä henkilöstöjohtaminen kuntasi menestystekijä 2003,13.)

Palvelustrategian ja tuottavuuden kehittäminen on haastavaa ilman kunnollista päätöksentekoa tukevaa informaatiota. Pahimmillaan tuottavuuden kehittämiskohteita etsitään täysin vääristä paikoista (esimerkiksi vähentämällä työntekijöitä sieltä, mistä niitä eniten tarvitaan). Tuottavuuden mittaaminen voi auttaa tilannetta tarjoamalla tuottavuustietoa yhteiskunnalle ja veronmaksajille. Mitattuja tuloksia voidaan käyttää myös johtamisen tukena. (Lönqvist ym. 2010, 174.) Olen samalla kannalla kuin Lönqvist ym., sillä palvelustrategian toimivuuden mittaamiseen on kehitettävä laadukkaita mittareita, ettei vahingossa päädytä ammattitaitoisen henkilöstön virheelliseen vähentämiseen. Loppujenlopuksi organisaatiossa töissä olevat ihmiset ovat niitä, jotka ovat vastuussa organisaation palvelustrategian toteuttamisesta ja kehittämisestä.

### 3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys voi aiheutua palvelun sisällöstä tai palveluprosessista. Tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemukseen ja jos palvelu antaa asiakkaalle, mitä hän odotti, on asiakas silloin tyytyväinen. Jos asiakkaan odotukset ovat suuremmat kuin hänen kokemukset, asiakas pettyy ja on tyytymätön. (Leppänen 2007, 138.)

Palveluissa korostetaan yleensä aina sitä, että niiden käyttäjän toiveet ja odotukset ovat aina toiminnan lähtökohtana ja menestyäkseen yritysten on toimittava kuluttajien ehdoilla (Tuorila 2002, 21). Tämä ei yksinään riitä takaamaan palvelutuotannon asiakastyytyväisyyttä. Lönnqvist ym. (2010, 104) täydentävät, että palvelutuotannossa vuorovaikutus asiakkaan kanssa on keskeisessä roolissa. Vuorovaikutusta voidaan ajatella tietovirtoina, joiden kautta palvelutuotantoon osallistuvat tahot, esimerkiksi palveluntarjoaja ja asiakas, tuovat tilanteeseen omat tietonsa ja aikaisemmat kokemuksensa.

Näitä kokemuksia ja tietoja on organisaatioissa vastaanottamassa yhä useammin monen erikoisalan edustajia ja moniammatilliset työryhmät ovat usein laadukkaan toiminnan perusta (Lönnqvist ym. 2010, 105). Mielestäni palveluorganisaatioiden on entistä enemmän panostettava yhteisiin toimintatapoihin, mikäli asiakkaita halutaan palvella tasalaatuisesti asiakaspalvelijan koulutuksesta huolimatta. Asiakkaan saaminen tyytyväiseksi edellyttää palveluyritykseltä panostamista palveluprosessiin ja lisäksi kykyä huolehtia lopputuloksen laadusta (Leppänen 2007, 139).

### 3.4 Asiakaslähtöisyys ja ratkaisukeskeisyys

Kirjassa *Julkishallinto murroksessa* (Korpela & Mäkitalo 2008, 205) kerrotaan, että arjessa syntyy parantavia uudistuksia vasta, kun työntekijöitä ja asiakkaita kuunnellaan ja toimintaympäristö on positiivinen ideoita ja niiden käyttöönottoa kohtaan. On myös tiedostettava, että henkilöstön työmotivaatio vaikuttaa suuresti asiakkaiden saamaan palvelunlaatuun, tuottavuuteen sekä tehokkuuteen. Korpelan ja Mäkitalon mukaan kannustavan työilmapiirin luominen on paras

ratkaisu, mikäli ihmiset haluavat yhdessä saada aikaan parempia tuloksia ja tavoitella sekä laatua että tehokkuutta. Mielestäni se, että tavoitellaan käytännön ratkaisuja ja asiakaslähtöisyyttä vaatii sen, että hierarkisuuden jähmeyttä poistetaan tarkkailemalla ja tutustumalla jokapäiväiseen asiakaspalvelutyöhön. Edellä mainittua mielipidettäni tukee myös Katri Rekola teoksessaan *Palvelutapa teollisuuden kilpailukeinona* (2007, 91), jossa hän nostaa tärkeän seikan esille siitä, että palvelutapojen kehittämistä ei missään tapauksessa saa tehdä puhtaana konttorityönä. Hänen mielestään on erittäin tärkeää, että tavoitellun palvelutavan realistisuus ja toteutettavuus tarkistetaan.

Haapanen ym. (2005, 91) kertovat, että palvelujen kehittäminen on johtanut yritykset laajaan kustannus- ja laatukriisiin. Näin on heidän mukaansa ollut varsinkin julkisissa palveluissa, jotka ovat kohdanneet avoimen kilpailun ja teknologian muutokset. Teollisuudessa on tosin ymmärretty asiakaslähtöisyyden ja palvelujen merkitys, mutta usein on päästy vasta vuosikertomustekstien tasolle. Tämä mielestäni kertoo sen, että asiakaslähtöisyys usein jää kaukaiseksi ja suhteellisen kylmäksi tavoitteeksi suurimmalta osalta palvelutuotantoketjuun osallistuvilta henkilöiltä. Organisaatioiden haasteeksi näin ollen muodostuu miten saadaan luotua toimiva asiakaslähtöisyyden ja ratkaisukeskeisyyden ilmapiiiri.

Asiakaslähtöisyyttä arvostavan, asiakaskeskeisen palveluorganisaation tunnusmerkki on, että se pitää huolen henkilöstöstään ja osoittaa arvostavansa tätä. Organisaatio ymmärtää, että asiakaspalvelussa toimivat henkilöt ovat avainasemassa. Tyytyväiset ja ammattitaitoiset kontaktihenkilöt, eli asiakaspalvelijat, tuottavat ympärilleen hyvää laatua ja tyytyväisyyttä. (Leppänen 2007, 143.) Haluan lisätä myös tärkeän seikan, jonka John P. Kotter (2009, 142) on ottanut esille henkilökohtaisesta kehittymisestä. Hän sanoo, että useimmat meistä tarvitsevat uutta osaamista, sillä nykyiset trendit edellyttävät sitä. Resonoin tähän suuresti, koska se hetki kun luovutamme itsemme kehittämisestä, päästämme irti myös työmotivaatiostamme, asiakkaan arvostuksesta sekä ammattitilpeydestämme.



#### 4 PALVELUTUOTANTO JULKISESSA YHTEISÖSSÄ

Palvelutuotanto käsitteenä viittaa yleisesti palvelutoimintaan, joka tapahtuu palveluorganisaatiossa tai teollisuusyrityksessä joko päätoimintamuotona tai toiminnan tukitoimena. Käsite kattaa myös palvelujen tuottamisessa käytetyt resurssit, itse palveluprosessin sekä tuloksena syntyvät tuotokset ja näin ollen sen vaikutukset. (Lönqvist ym. 2010, 16.) Julkisen yhteisön palvelutuotanto on aiheena sellainen, johon on helppo tarttua ja johon kaikilla tuntuu olevan oma mielipide. Julkinen palvelutuotanto on kuvainnollisesti kuin kuuma peruna, se nousee aina ajoittain pinnalle. Viime aikoina keskustelua on käyty keskittyen lähinnä terveyspalveluiden riittämättömyyteen sekä niiden järjestämiseen tarvittavien resurssien vähyyteen. Palveluntarjoajalla, niin julkisella kuin yksityisellä, on palvelutuotteiden lisäksi resursseja, joiden avulla palvelu saadaan aikaiseksi. Resursseina toimivat palvelutyypistä riippuen fyysiset asiat, kuten tilat ja laitteet ja henkilöiden työpanos, sekä monet aineettomat tekijät, kuten henkilöstön osaaminen ja motivaatio, palveluorganisaation maine ja prosesseissa hyödynnettävä informaatio. (Lönqvist ym. 2010, 20.) Palvelutuotannossa on siis monia liikkuvia osia ja vielä enemmän erilaisia osajia, joten on tärkeää selvittää mitä kautta sitä pystytään kehittämään.

Leena Piekkola kertoo koontiteoksessa Parasta palvelua (Lundström (toim.) 2003, 18), että julkisten palveluiden tehokkuutta ja tuottavuutta uskotaan voitavan parantaa monipuolistamalla järjestämis- ja tuotantorakenteita ja kehittämällä myös markkinoita. Loogisesti tähän tarvitaan markkinaohjausta, joka perustuu palveluiden ja tavaran ostoon sekä myyntiin. Palvelutuotannossa markkinaohjaus ohjaa ennemminkin palvelutuotannon tarjoajan ja heidän alihankkijoiden suhteitaan, mutta mielestäni vaikuttaa epäsuorasti myös palvelutuotannon loppukuluttajaan, asiakkaaseen. Koska asiakkaat, julkisesta yhteisöstä huolimatta, tulevat ilmaisemaan käyttäytymisellään mielipiteensä lopputuotetta kohtaan. Korpela ja Mäkitalo kertovat teoksessaan Julkishallinto murroksessa (2008, 129), että kuluttajilla on yleensä paras käsitys omista tarpeistaan ja heidän valintansa vaikuttavat markkinoilla siihen, mitkä tuottajat menestyvät. Heidän mukaansa tuottajan on lähtökohtaisesti siis huolehdittava laadunhallinnasta ja kustannustehokkuudesta sekä myös toimittava asiakaslähtöisesti.

Kuten Korpela ja Mäkitalo vihjaavat (2008, 129), julkisrahoitteiset palvelut ovat yleensä järjestetty loppuun asti hierarkkisella ja resurssiorientoituneella suunnittelu- ja toimintamallilla, jolloin asiakkaan rooli jää vähäiseksi. Haluan tähän väliin huomauttaa, että niin isojen palvelutuotantokokonaisuuksien kuin kunnan palveluiden suunnitteluun vaikuttavat väkisinkin raportit resurssien tarpeista ja niiden käytöstä. En usko, että siitä päästään missään vaiheessa irti, varsinkaan nyt kun kansantalous elää vaikeita hetkiä ja valtiomme on ottanut ennätysmäärän velkaa. Toisaalta haluan korostaa, että asiakkaan roolin unohtamisella saadaan aikaan enemmän negatiivista mainetta ja pian kunta saattaa kärsiä miinusmerkkisestä muuttoliikkeestä.

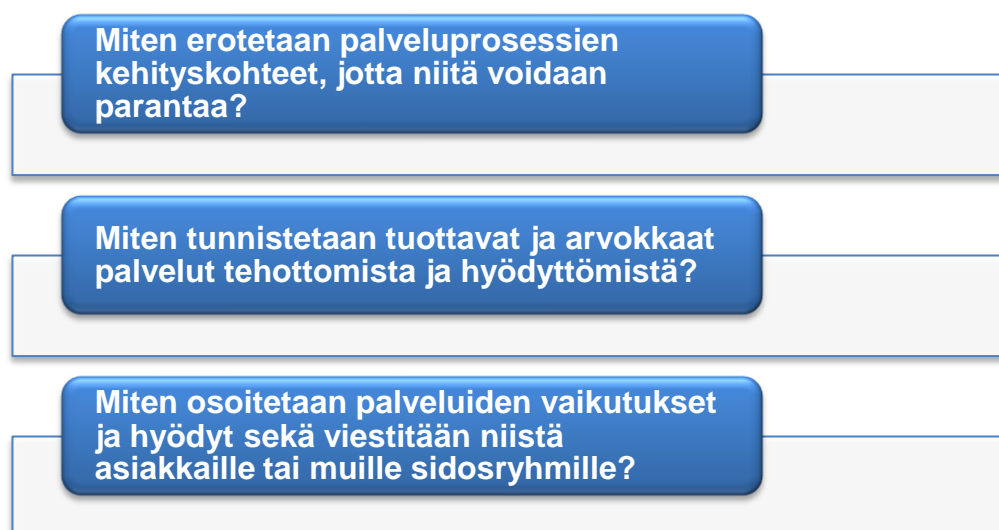
Valoa tunnelin päästä löytyy teoksesta *Julkishallinto murroksessa* (Korpela & Mäkitalo 2008, 129). Siinä kerrotaan, että ne julkiset palvelut, jotka on pystytty tuotteistamaan ja hinnoittelemaan, pystytään myös kilpailuttamaan ja testaamaan. Testaaminen ja kehittäminen voivat luoda uusia innovaatioita, ideoita ja motivaatiota palvelutuotantoon. Näin ollen myös tutkimuksen kohteena olleet ruokapalvelut voidaan erinäisiltä osin kilpailuttaa ja testata. Katri Rekola (2007, 46) ottaa aiheeseen kantaa tuomalla kolikon valitettavan kääntöpuolen esille. Hänen mukaansa kehittäessään palveluita teollisuusyritykset pyrkivät usein automatisoimaan ja tehostamaan ihmisten suorittamia tehtäviä mahdollisimman pitkälle, missä on kuitenkin se vaara, että näin tehdään asiakkaalle näkymättömiksi monia sellaisia toimintoja, jotka voisivat vaikuttaa positiivisesti asiakkaan palvelukokemukseen.

#### 4.1 Tuottamisen johtaminen

Korpela ja Mäkitalo muistuttavat kirjassaan *Julkishallinto murroksessa* (2008, 133), että kunnan oman tuotannon ja kilpailukykyisyyden testaamiseksi ja uusien innovaatioiden saamiseksi olisi usein viisasta hankkia edes osa palveluista tai tuotannosta kilpailuttamalla muita tuottajia. Tämä johtaisi heidän mukaansa siihen, että tuotoksen hinta-laatusuhteen parantuessa saadaan myös tulokset paremmiksi. *Julkishallinto murroksessa* (2008, 154) myös valottaa sitä tosiasiaa, että julkishallinnon on viisasta tuottaa itse sellaiset palvelut tai tuotteet, jotka

se tietää osaavansa parhaiten, tehokkaasti sekä edullisesti. Samaisessa teoksessa selvennetään, että palvelun laatu ja tehokkuus eivät ole toistensa vastakohtia. Heidän mukaansa käytäntö on usein todistanut, että niiden kehitys on yleensä samansuuntaista. Laadun parantumisessa kustannustehokkuuskin paranee, silloin toiminta ja sen tuotteet ovat laadukkaita sekä asiakaslähtöiset palveluprosessit ovat kunnossa. (Korpela & Mäkitalo 2008, 162.)

Mielestäni keinot palvelutuotannon tulosten parantamiseen on yksi haasteellimpia palvelutuotannon johtamisen aihealueita. Lönnqvist ym. (2010, 14) ovat selvittäneet, että palvelutuotannon johtamisessa törmätään muutamiin muihinkin haasteellisiin kysymyksiin (kuvio 2).



KUVIO 2. Palvelutuotannon johtaminen (mukaellen Lönnqvist ym. 2010, 14)

Palvelutuotannon kehityksen johtamisen pääasiallisiin kysymyksiin kuuluu yllä olevan kuvion mukaan muun muassa se, että miten tunnistetaan kohteet, joita on mahdollisuus kehittää ja parantaa. Toisaalta palvelutuotannon sisällä voi majailia turhia, tehottomia ja hyödyttömiä palveluita, jotka vievät aikaa ja resursseja, mutta eivät tuota mitään hyötyä organisaatiolle. Asian toisessa ääripäässä on ongelma siitä, miten laadukkaasta palvelusta, sen vaikutuksesta ja hyödyistä kommunikoidaan niin, että kyseisen palvelun laatu ja tärkeys eivät jää kenellekään epäselväksi. Hyvä kommunikointi yhdistettynä palvelutuotannon johtamiseen saattaa pelastaa laadukkaita, mutta arvoltaan väärinymmärrettyjä palvelukokonaisuuksia resurssien vähentämiseltä.

Parhaimman kommunikaation mahdollistavia ja edistäviä tekijöitä ovat selkeät organisaation arvot, strategia ja tavoitteet sekä miellyttävä työilmapiiri. Yhteinen organisaation arvopohja ja selkeät tavoitteet helpottavat työntekijöiden välistä kommunikointia. Nämä yhteiset päämäärät motivoivat, helpottavat ja käytännössä suoraviivaistavat kanssakäymistä. (Lönngqvist ym. 2010, 140.) Teoksessa Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä (Lönngqvist ym. 2010, 142) painotetaan, että organisaation johdon tehtäväksi jää sellaisten raamien luominen, jotka tukevat kivutonta tiedonvaihtoa ja kannustavat avoimeen vuorovaikutukseen.

#### 4.2 Palvelutuotannon laadun mittaaminen

Mittaaminen voidaan käsittää joko laajana tai kapeana kokonaisuutena. Hyödyllisempää organisaation kannalta olisi käsittää mittaaminen toiminnaksi, jolla hankitaan informaatiota kiinnostuksen kohteena olevasta liiketoiminnan tekijästä. Tästä johtuen mittaamisen rooli on paljon laajempi kuin vain informaation tuottamisen välineenä toimiminen: sen pitäisi olla ehdottoman keskeinen johtamisen apuväline. (Lönngqvist ym. 2010, 117.) On jo tarpeeksi haastavaa määrittää oma näkökulma palvelutuotannon mittaamiseen, saati sitten määrittää ne mittarit, joiden kautta saisi tuottavinta ja hyödynnettävissä olevaa informaatiota.

Palvelutuotanto on melkein poikkeuksetta kompleksinen kokonaisuus. Jos tavoitteeksi asetetaan palvelutuotannon mittaaminen siten, että saadaan kattava kuva toiminnan tuloksellisuudesta, on välttämätöntä tarkastella asiaa useista näkökulmista. Toiminta voi esimerkiksi olla tehokasta palvelun tarjoajan näkökulmasta, mutta asiakkaan näkökulma voi paljastaa puutteita palvelun laadussa. (Lönngqvist ym. 2010, 16.) Palvelutuotannon mittaaminen olisi siis tehokkainta, jos mittauksia tehtäisiin säännöllisesti sekä sisäisistä että ulkoisista tekijöistä.

Palvelutuotannon sisäisesti selkeästi sovitut mittarit, esimerkiksi strategia ja laatuso, ja niihin liittyvät tavoitteet sekä ohjeet motivoivat henkilöstöä ponnistelemaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Valitettavasti näiden sovittujen mittareiden käytännön mittaaminen ei aina onnistu kovin hyvin, joten toivottuja

hyötyjä ei välttämättä saada. Epäonnistuessaan mittaaminen voi ohjata toimintaa väärään suuntaan tai se voi jopa heikentää henkilöstön motivaatiota, jos ne koetaan epäoikeudenmukaiseksi. (Lönngqvist ym. 2010, 14.) Tässä yhteydessä organisaation strategian ja tavoitteiden kristallisoiminen henkilökunnalle ja varsinkin niistä säännöllisesti kiinni pitäminen ovat avainasemassa mittaamisen onnistumisessa.

Teoksessa *Julkishallinto murroksessa* (Korpela & Mäkitalo 2008, 173) kerrotaan, että kaikissa organisaatioissa on aina mahdollisuus parantaa niin asiakaslähtöisyyttä, laatua kuin kustannustehokkuuttakin. Korpelan ja Mäkitalon mukaan (2008, 186) on suuri etu kaikille, että julkissektori olisi aidosti kiinnostunut laadun, tuloksellisuuden, tuottavuuden ja tehokkuuden kehittamisestä. Vaikka olen heidän kanssaan periaatteessa samaa mieltä, on mielestäni tehokkuuden (ja varsinkin kustannustehokkuuden) rooli nykyorganisaatioissa – niin julkisissa kuin yksityisissä – ylikorostunut. Suurin tuotannon kustannuserä on vieläkin ihmistyövoima, josta nopeimmin luovutaan kustannustehokkuuden nimessä. Se todennäköisesti onkin helpoin lyhyen aikavälin ratkaisu, joka vaikuttaa tulokseen heti. Tämä ilmiö edustaa mielestäni vauhtisokeutta, jolloin unohdetaan kuinka pitkällä aikavälillä sekä laatu että tuottavuus tulevat kärsimään.

Tuottavuuden laadukas mittaaminen on osoittautunut erittäin haasteelliseksi julkisissa organisaatioissa. Tälle on monia syitä, kuten julkisten palveluiden markkinahintojen puuttuminen, toiminnan ei-standardi luonne ja monimutkaisten organisaatioiden monialaisuus. Suuret julkiset organisaatiot, kuten kunnat, tuottavat tyypillisesti hyvin monenlaisia palveluita. Organisaatiot voivat olla myös monimutkaisia ja laajoja rakenteeltaan sisältäen paljon erilaisia osastoja, yksiköitä ja organisaatiotasoja. Nämä monet tekijät yhdessä hankaloittavat sopivien ja toimivien mittausratkaisujen kehittämistä. (Lönngqvist ym. 2010, 175.)

Monipuolisesti mittaavien mittausratkaisujen kehittäminen ja yksilöiminen eri yksikköjen tarpeita vastaten olisi mielestäni äärimmäisen tärkeää julkishallinnolle. Julkishallinnon vakiintunut tyyli tuottaa tulostavoitteita ja – raportteja, arvioin- teja ja vertailuja, joilla halutaan ohjata kehitystä (*Julkishallinto murroksessa* 2008, 186) ovat käytännön kannalta hyödyttömiä ja suorastaan haittaavia, ellei mittaristo ole luotettava. Varsinkin kun mittareita ja indikaattoreita tarvitaan pää-

töksenteon tukena sekä tavoitteiden asettamisessa (Julkishallinto murroksessa 2008, 188). Kun luotettavat suoriutumiskyvyn mittarit on kehitetty, tulisi niitä myös hyödyntää sekä valtakunnallisessa että paikallisessa päätöksenteossa, suunnittelussa ja toiminnan ohjaamisessa (Ilmakunnas (toim.) 2008,111).

Probleemana tietenkin on, että erilaisiin palveluihin liittyy aina omia, palvelutyypistä johtuvia haasteita. Tästä on mainiona esimerkkinä juuri julkiset palvelut. Lönnqvist ym. (2010, 127) muistuttavat, että julkiset palvelut ovat palveluiden erityisryhmä, johon kohdistuu siis omanlaisia mittaamisen haasteita. Veronmaksajat haluavat maksaa mahdollisimman vähän veroja, mutta palveluita käyttävän asiakkaan roolissa he haluavat mahdollisimman korkealaatuista palvelua. Lönnqvist ym. tarjoaman analyysin mukaan julkisissa organisaatioissa on näin ollen paljon vaikeampi priorisoida tavoitteita sekä mitattavia asioita.

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Julkisen sektorin organisaatiot työllistävät paljon ihmisiä ja toimivat pääsääntöisesti verovaroin. On esitetty, että väestön ikääntymisen vaikutukset ovat erityisen suuria tietyillä julkisen sektorin aloilla. Työvoimaa on entistä vaikeampaa saada eläköityneiden tilalle, ja samalla myös asiakasmäärät voivat lisääntyä. Näin ollen julkisten organisaatioiden tuottavuuden kehittäminen on erittäin tärkeää kansantalouden hyvinvoinnin ja suotuisan talouskehityksen kannalta. (Lönngqvist ym. 2010, 174.)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pirkkalan kunnan ruokapalveluille tämänhetkistä asiakastyytyväisyystilannetta ja tuoda sitä kautta heille uutta tietoa heidän asiakaskäyttäytymisestään. Pirkkalan ruokapalvelu on kokenut lähiaikoina muutoksia, joten tilaaja halusi kartoittaa tämän hetkisen tilanteen. Tulokset analysoitiin tilastollisesti ja toimitettiin Pirkkalan ruokapalvelun käyttöön. Tutkimuksesta saadut tiedot suunniteltiin hyödynnettäväksi heidän päivittäisen toimintansa tehostamisessa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Naistenmatkan koulukeskuksen valittujen oppilasryhmien tyytyväisyyttä ruokapalvelun tarjoamaan ruoan ja ympäristön laatuun. Ruokapalvelun muutosten tuomat uudet tekijät palvelun muodostumisessa on otettu huomioon kyselyyn valituissa teemoissa, jotka on mietitty tilaajan kanssa yhteistyössä.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin survey-muotoisena tutkimuksena, jossa oli myös vapaan palautteen mahdollisuus. Naistenmatkan koulukeskuksesta kyselyyn osallistuvat luokat olivat tutkimuksen tilaajan toiveen mukaan toinen, viides ja kahdeksas peruskoulun luokka sekä lukion toinen vuosikurssi. Kysely toteutettiin Pirkkalan kunnan omilla, sisäisillä sivuilla. Sivulla oli linkki kyselyyn, joka tehtiin lomakepohjaisesti Eduix Oy:n e-lomakeohjelmistolla. Eduix Oy:n e-lomakeohjelmisto on ohjelma, jossa luodaan kyselylle oma Internet-osoite, missä sitä voi täyttää. Kyselyyn vastattiin tuntien ohessa, opettajan valvonnassa. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiseen varattiin aikaa noin kymmenen mi-

nuuttia. Kyselyn puitteissa vanhemmille toimitettiin saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen tavoitteet ja tuloksien saatavuus. Vanhemmilla oli mahdollisuus myös kieltää alaikäisten lapsiensa osallistuminen tutkimukseen.



## 6 KYSELYTUTKIMUKSEN TEORIA

Palveluiden tutkimuksen voidaan katsoa alkaneen liiketalouden alan oppilaitoksissa, joissa on tutkittu palvelun ilmiöitä markkinoinnin, johtamisen, tuotannon ja henkilöstövoimavarojen näkökulmasta. Tällöin on yritetty vastata yritys-elämän tarpeisiin mahdollisimman tarkasti. (Lönngqvist ym. 2010, 62.) Vaikka palveluiden tutkiminen alkaa olla enemmän sääntö kuin poikkeus, on palvelun laadun mittaaminen silti vaikeaa. Rekolan (2007, 74) mukaan mittaaminen on myös hyvin haasteellista, sillä asiakkaiden arvot ovat usein erittäin subjektiivisia, sillä kyse on palvelun teknisen laadun lisäksi erityisesti laatukokemuksesta ja asiakkaalle jäävästä tunteesta. Rekola lisää, että asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan mieluummin mitata erilaisilla asiakaskyselyillä teoreettisen tutkimuksen sijaan sekä keräämällä ja analysoimalla systemaattisesti asiakaspalautetta.

Nykyään asiakaspalautteen merkitys toimintaa ohjaavana ja kehittävänä tekijänä on korostunut. Asiakaspalautte nähdään tällä hetkellä arvokkaana mahdollisuutena kehittää toimintaa asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa kartoitetaan monien aiheiden ohessa myös tekijöitä, jotka asiakas kokee positiiviseksi palvelutilanteessa sekä asiakkaan kokemusta toteutuneen asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä. Tähän usein yhdistetään kartoitusta tilojen viihtyisyydestä, asiakkaan kokemusta valikoimasta sekä hänen tarpeistaan. (Aarnikoivu 2005, 67.) Suuren tietotarpeen takia on vaikea jäsentää, priorisoida ja löytää niitä tutkittavia mittareita, joista organisaatio hyötyisi käytännössä eniten.

Nyrkkisääntönä voidaan ajatella, että kaikkien mitattavien asioiden tulee olla jollain tapaa liitettävissä organisaation tavoitteisiin ja toimintaan. Vain tällä tavoin voidaan varmistaa niiden merkitys ja hyödyllisyys toiminnan ohjaamisen ja kehittämisen kannalta. (Lönngqvist ym. 2010, 121.) Näin ollen organisaation tavoitteisiin ja strategiaan perehtyminen on ehdotonta ennen tutkimuksien aloittamista.

Suoritettujen tutkimusten metodologia oli kvantitatiivinen eli määrällinen. Kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää yleensä määrällisyyttä ja määriä – sen muutoksia,

niiden jatkumojia, ryhmien tai kontekstien välisiä eroja – että saadaan rakennettua kuvaus ja tulkinta sen hetkisestä tutkittavasta todellisuudesta ja siihen vaikuttavista ilmiöistä (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 19). Tutkittava todellisuus on siis Pirkkalan ruokapalveluiden tämän hetkinen asiakastyytyväisyystilanne ja tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Perinteisesti kvantitatiivinen tutkimus pyrkii keräämään tietoa niin suurelta joukolta, että yksilökohtainen sattumanvaraisuus karsiutuu (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 19).

Sähköä kyselyyn! - teoksessa (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 20) muistutetaan siitä, että kun vastaajia on paljon, yksilölliset erot häviävät ja huomataan paremmin toistuvuutta ja säännönmukaisuutta. Suuri määrä vastaajia mahdollistaa myös tilastollisen analyysin eli tutkimustapa perustuu matematiikan hyödyntämiseen. Aineisto muutetaan melkein poikkeuksetta numeeriseen muotoon. Vaikka aineisto on numeerinen, oli kyseessä myös soveltava tutkimus. Soveltavassa tutkimuksessa ideana on pyrkiä johonkin käytännön tavoitteeseen (Hirsjärvi ym. 2007, 19), joka on tässä tapauksessa Pirkkalan ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyden tason selvittäminen. Suoritettua tutkimusta Pirkkalan ruokapalveluille voi myös kuvailla tiettyä ilmiötä selittäväksi kvantitatiiviseksi tutkimukseksi.

## 6.1 Survey-tutkimus

Survey-tutkimus on suunnitelmallinen kysely- tai haastattelututkimus, joka perustuu tutkimusaineiston keräämiseen valmiiksi jäsennellyillä lomakkeilla. Kerätty tieto voidaan analysoida eri menetelmillä (Holopainen & Pulkkinen 2008, 21). Hirsjärvi ym. (2007, 130) lisäävät, että survey-tutkimuksella kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään tutkittavaa ilmiötä. Informaatio, joka saadaan survey-tutkimuksen avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 189.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä hyvinkin laajaa tutkimusaineistoa: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä asioita erittäin monipuolisesti. Kyselytutkimus menetelmänä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa. Heikkouksina sillä on, että

se voidaan nähdä pinnallisena ja tutkimustuloksiltaan vaatimattomana. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

## 6.2 Otanta

Tutkimusjoukon valintaa ohjasi tilaajan oma preferenssi aineistoon. Kysely halettiin suorittaa mahdollisimman monipuolisesti eri vuosiluokilla oleville oppilaille ja opiskelijoille. Vuosiluokat olivat peruskoulun toinen, viides ja kahdeksas luokka sekä lukion toinen vuosiluokka. Otanta päätettiin suorittaa Naistenmatkan koulukeskuksesta. Koulukeskuksen valinta tutkimuskohteeksi johtui siitä, että sieltä löytyi mahdollisuus monipuoliseen tutkimusjoukkoon, tiloihin ja aikaa tehdä tutkimus sekä tutkimusideaa innokkaasti tukeva henkilökunta.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytettiin harkinnanvaraista otantamenetelmää. Käytetyssä harkinnanvaraisessa otannassa yksiköt poimitaan harkitusti, mutta kuitenkin siten, että pyritään mahdollisimman objektiiviseen ja tasapuoliseen tulokseen. Tämänkin menetelmän avulla voidaan saada luotettavia tuloksia, kunhan tutkimuksen tekoon kiinnitetään huomiota. Tulokset on myös tulkittava erityistä varovaisuutta noudattaen (Holopainen & Pulkkinen 2008, 36). Tutkimukseen otettujen luokkien välillä oli pääasiallisesti kaksi vuosiluokka-astetta (paitsi mahdollisen kahdeksannen luokan ja lukion toisen vuosiluokan välillä, jos oppilas on käynyt myös valinnaisen kymmenennen luokan tai ollut opiskelijavaihdossa yläkoulun jälkeen). Tällaisia yksilöitä ei tutkimusjoukosta eroteltu. Joukosta on erotettu luokat, joissa on useamman luokka-asteen oppilaita (esimerkiksi yhdistetty toinen ja kolmas vuosiluokka).

Harkinnanvaraisen otannan etuja ovat Holopaisen ja Pulkkinen (2008, 36) mukaan nopeus, joustavuus ja halpuus. Haittana taas saattaa olla se, ettei valittu osajoukko ehkä edustakaan koko perusjoukkoa, sillä otoksen valintamenettely ei välttämättä takaa edustavuutta.

### 6.3 Aineiston kerääminen

Suurimmassa osassa haastattelututkimuksista tiedot kerätään lomakkeilla. Jäsenlennellyn lomakkeen käyttö nopeuttaa haastattelua, tarkentaa tietojen tallentamista, takaa tasapuolisuuden vastaajien kesken ja nopeuttaa saatujen tuloksien käsittelyä. Kyselylomakkeen käytöllä on useita tavoitteita, joista tärkein on muuntaa tutkijan tiedontarve kysymyksiksi, joihin vastaaja pystyy vastaamaan. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 42.) Näin ollen aineiston kerääminen harkitun kyselytutkimuksen kautta on sekä haastavaa että erittäin hyödyllistä.

Vaikkakin kyselyiden ja tutkimusten tekeminen olisi yritykselle tai organisaatiolle hyödyllistä, on tutkimusongelman mittaamisessa keskeinen haaste saada kerättyä mittareiden vaatima tieto kustannustehokkaasti. Esimerkiksi juuri kyselyt ovat erittäin kätevä tapa kerätä tietoa monenlaisista asioista, joka on myös aiheuttanut niiden ylikäyttöä. Mahdollisista lomakkeiden käytännön hankaluuksista huolimatta sähköisesti toteutettu kysely on mainio esimerkki nopeasta ja edullisesta tavasta kerätä mittausinformaatiota. (Lönngqvist ym. 2010, 143.)

Nykyteknologian hiomat sähköiset kyselyt mahdollistavat tutkimuskysymysten esittämisen suurelle määrälle vastaajia (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 23). Oikean ohjelmavalinnan kautta sähköisen kyselyn vastaukset ovat myös helpommin käsiteltävissä kuin paperiversioiden. Virheiden määrä vähenee, kun tieto saadaan valmiiksi sähköisessä muodossa tutkijalle asti.

### 6.4 Aineiston analysointi

Tulkinta on keskeisellä sijalla kaikessa tutkimustoiminnassa, sen yhteydessä tutkimuksen löydökset muuttuvat merkityksiksi (Holopainen & Pulkkinen 2008, 19). Tuloksista selvitettiin kunkin vastauksen mielipidejakaumat prosenttimääräisesti sekä otannasta (n=424) että ikäluokittain. Tulosten vertailuja tehtiin myös sukupuolen perusteella.

Välineinä käytettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaa, joka on saatavilla Microsoft Office-ohjelmapaketissa, sekä Exceliin saatavaa tilastointilisäohjelmaa,

Tixeliä. Tixel on Tampereen yliopiston tilastotieteen professori Pentti Mannisen kehittämä tilastointiapuohjelma. Tulokset purettiin tunnuslukujen, kuten moodi, mediaani sekä keskiarvo, kautta.

### 6.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Käytännönläheisessä teoksessa *Tilastolliset menetelmät* (2008, 17) kerrotaan, että mittauksen reliabiliteetilla tarkoitetaan mittarin luotettavuutta eli kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mittauksen reliabiliteetti on suuri, jos eri mittaukskerroilla saadaan samanlaisia tuloksia samasta tai samantapaisesta aineistosta. Toisaalta kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia valmiiksi kehiteltyjä tilastollisia menettelytapoja, joilla voidaan helpommin arvioida määriteltyjen mittareiden luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Mittaamisen validiteetti ilmaisee, missä määrin on kyetty mittaamaan juuri sitä, mitä pitikin mitata. Ideaalitilanne on, että muuttuja mittaa täsmälleen sitä, mitä oli tarkoitus mitata (Holopainen & Pulkkinen 2008, 16). Tässä on kuitenkin se ongelma, että mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa todellisuutta, jota pitäisi tutkia. Näin voi käydä silloin jos vastaajat ovat käsittäneet tutkijat asettamat kysymykset toisin kuin tutkija on ajatellut (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Reliabiliteettia ja validiteettia mittaamaan hyödynnän Tixel-ohjelmaa kattavuuden analyysin lisäksi.

## 7 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN EMPIRIA

Tutkimukset aikana on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä eli olla tutkimuksen sekä tutkittavien kannalta asianmukainen ja eettinen. Tehtävänanto tutkimukseen on saatu kesäkuussa 2010, jolloin tilaajan edustaja tavattiin keskustellen tutkimuksen halutusta päämääristä ja tutkimusongelmista. Tilaajan tavoitteena oli saada asiakastyytyväisyystutkimus Pirkkalan kunnan ruokapalveluista vuoden 2010 aikana. Tänä vuonna kysely rajattaisiin koskemaan kouluja.

Monien otantapohdintojen jälkeen päädyttiin asiakkaan kanssa, että tutkimus koskisi Naistenmatkan koulukeskusta. Lähtökohtana tilaajalla oli, että he halusivat tutkimuksen koskevan peruskoulun kakkos-, viides- ja kahdeksaluokkalaisia sekä lukion toista vuosikurssia. Koulukeskuksessa oli myös yhdistettyjä luokkia, jotka haluttiin jättää tutkimuksesta pois otannan puhtauden takia. Naistenmatkan koulukeskus oli ruokapalveluiden järjestelyiden kannalta optimaalinen ja keskitetty tutkimuskohde.

Kyselykaavakkeen ja saatekirjeen tuli olla valmiina elokuun alussa arviointia varten. Tutkittavien ikäjakauma aiheutti mietintää kyselykaavakkeen teon kannalta. Pohdinnan aiheena oli, että onko syytä tehdä kaksi erilaista kyselykaavaketta, mutta päädyttiin kuitenkin yhteen standardisoituun kaavakkeeseen, jota käytettäisiin kaikille. Kysely hyväksyttiin useilla ihmisillä, muun muassa Naistenmatkan koulujen rehtoreilla. Vastuu kyselyn virtuaalisesta laadinnasta ja käsittelystä oli Pirkkalan kunnan toimistosihteerillä, joka myös antoi tulokset käsiteltäviksi tutkijalle matriisimuodossa kyselyn päätyttyä (liite 4). Tutkimuksen tilaajan edustaja ja Naistenmatkan koulujen rehtorit informoivat ja ohjeistivat kyselyä valvovia opettajia vastaustilanteesta. Kyselyyn vastattiin tunneilla siten kuin se opintosuunnitelmaan annetussa ajassa sopi.

Kyselyn suorittamisajankohta oli 29.9.–8.10.2010, jolloin se oli saatavilla Pirkkalan kunnan omalla palvelimella. Kyselyyn pääsi opettajan ohjeiden mukaan linkin kautta. Alkuperäinen suunnitelma kyselyn suorittamiselle olisi ollut pari viikkoa aiemmin, mutta koulujen alkaminen sekä lukujärjestysten normalisoituminen hidastutti hieman aloitusajankohtaa. Tulokset saatiin käyttöön ja analysoi-

tavaksi 11.10.2010 Excel-taulukkona, havaintomatriisit tuloksista nähtävissä liitteessä neljä ja viisi.

### 7.1 Kyselykaavake

Normaaleissa lomakekysymyksissä erilaisia asenteita tai käsityksiä mitataan yleensä pyytämällä vastaajaa arvioimaan asiaa 5-portaisella Likertin asteikolla. Tämänäyttöiset kysymykset kartoittavat vastaajien mielipiteitä ja asenteita. Samalla idealla voidaan selvittää esimerkiksi jonkin asian tärkeyttä, sopivuutta tai merkityksellisyyttä (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 23). Tällä samalla ajatuksella toteutettiin kyselykaavakkeen suunnittelu.

Kyselykaavakemalli on saatavilla liitteessä 1 ja toteutunut kysely löytyy liitteestä 2. Kyselykaavakkeessa lähdettiin selvittämään ensin vastaajan sukupuolen ja luokka-asteen myöhemmin analysoitavia ikä- ja sukupuolieroja varten. Ensimmäinen kysymys on suunniteltu mittaamaan oppilaan asennetta kouluruokailuun. Kysymykset kahdesta viiteen ovat mietitty ruokapalvelun tuottaman tuotteen laadun kartoituksen kannalta. Kysymykset kuusi ja seitsemän (salaatti ja leipä- sekä näkkileipätuotteet) ovat räätälöity tilaajan erityistoiveiden ja niiden käyttöhistorian takia. Aiempi tilaajalle kantautunut kritiikki on juuri koskenut salaatin monipuolisuuden laiminlyöntiä. Leipätuotteiden levitevaihtoehdon vaihtaminen tarjoilussa on myös aiheuttanut huolta, sillä tilaajan mielestä leipätuotteiden käyttäminen on laskenut. Tästä ei ole ollut aikaisempaa tutkimustulosta, joten keskityttiin kysymään leipätuotteiden yleisestä käyttöasteesta, jota tilaaja voi siten verrata omiin, aikaisempiin kokemuksiinsa.

Kysymykset kahdeksan ja yhdeksän on suunniteltu mittaamaan ruokapalveluiden tuotannollista laatua nopeuden ja määrän kautta. Tähän kategoriaan voidaan myös niputtaa kysymys numero kolme ruoan lämmöstä, mutta päätettiin yhdistää se kuitenkin mittaamaan lopputuotteen laatua. Kysymykset kymmenen ja yksitoista koskevat henkilökunnan ammattitaitoa, kun taas kysymykset kaksitoista ja kolmetoista on tähdätty mittaamaan tilojen kuntoa ja viihtyvyyttä. Kysymys neljätoista on myös räätälöity tilaajan toiveiden mukaan mittaamaan tarjoiltavien ruoka-ainesten palojen tämänhetkistä fyysistä kokoa.

Kysymykset kuusitoista ja seitsemäntoista vaativat vastaajaa antamaan kokonaisarvosanan sekä ruokasalissa tarjoiltavista ruoista että kokonaisuudessa ruokasalin toiminnasta. Lisäksi on tilaajan toiveesta avoimet kysymykset tarjoiltavista suosikkiruoasta sekä ruoasta, josta vastaaja pitää vähiten. Näiden laatikkojen lisäksi molempiin kysymyksiin on mahdollisuus vastata ”en osaa sanoa”. Tilaajalle oli myös tärkeää, että vastaajilla on vapaan palautteen mahdollisuus kyselyn lopuksi.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan vastaajille olisi annettu heidän ikäjakautuksensa takia vastausvaihtoehtoina kolme mahdollisuutta (samaa mieltä, en osaa sanoa, eri mieltä), mutta tilaaja halusi tutkimuksen kautta tarkempaa tietoa palveluiden tasosta. Tilaajan toiveesta siirryttiin Likertin asteikkoon, jossa voidaan mitata mielipidettä ja suhtautumista viisiportaisella valintamahdollisuudella. Tämä toteutettiin joko sanallisesti (täysin samaa mieltä – jokseenkin samaa mieltä – en osaa sanoa – jokseenkin eri mieltä – täysin eri mieltä) tai numeerisesti sanallisten kuvausten kera (1-5) tilanteen vaatimalla tavalla.

Kyselyn struktuuri oli suhteellisen normatiivinen, sillä kyselylomakkeessa kysymystyyppejä on yleensä kolme (avoimet kysymykset, valmiisiin vaihtoehtoihin perustuvat kysymykset tai poissulkevat kysymykset). Teoksessa Sähköä kyselyyn! (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 33) kerrotaan, että kysymykset voivat usein olla myös sekoituksia näistä, jolloin vastaaja voi antaa oman vaihtoehdonsa jo valmiiden sijaan. Siinä myös alleviivataan tärkeä ajatus: sähköisen kyselylomakkeen pudotusvalikoiden takia kyselyistä tulee interaktiivisia, joka onkin sähköisen lomakkeen etu paperiseen nähden.

## 7.2 Saatekirje

Haluttiin, että saatekirje kertoo mahdollisimman selkeästi osallistuvien tutkittujen kotiväelle mitä olin tekemässä ja miksi. Kerrottiin myös hieman kyselyn rakenteesta, että osallistumisen kieltämisen kynnyksellä olisi matalampi. Koettiin, että on myös tärkeää informoida kyselyn tulevaisuudesta, saatavuudesta ja anonyymisuudesta. Oli tärkeää, että huoltajilla oli mahdollisuus myös olla antamatta lap-



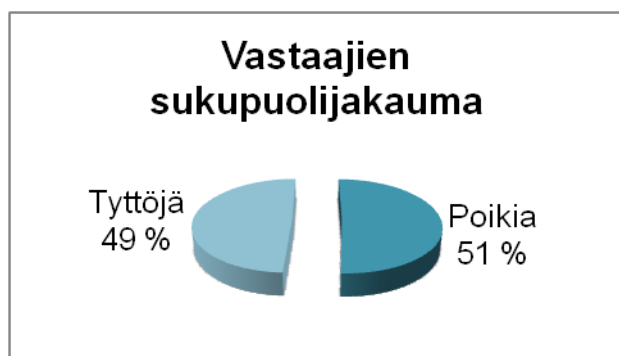
silleen lupaa osallistua. Mahdollinen tutkimuksesta kieltäytyminen ilmoitettiin luokanvalvojalle. Tutkimuksen tekijän tietoon ei tullut yhtään tutkimuksesta kieltäytymistä.

Huoltajille annettiin myös mahdollisuus ottaa tutkimuksen tekijään yhteyttä, jos lisätiedoille tulee tarvetta. Tätäkään mahdollisuutta ei kukaan kuitenkaan hyödyntänyt. Mielikuvallisesti välteltiin negatiivisten termien, kuten ”kieltäminen”, käyttöä ja keskityttiin saatekirjeessä positiivisiin mielikuviin. Saatekirje on nähtävissä liitteessä 3.

## 8 TULOKSET

Kyselyn vastaaminen oli anonymia ja vastaajat rekrytoitiin tietyiltä vuosiluokilta, joten tuloksien katoanalyysia ei pystytä suorittamaan perinteisesti (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 75). Katoanalyysin sijaan suoritetaan sisällöllisen edustavuuden ja kattavuuden analyysin eli tutkitaan, keitä vastaajat ovat ja milaista kokemusmaailmaa he edustavat suhteessa tutkittavaan ilmiöön.

Vastaajina olivat neljää ikäryhmää edustavat henkilöt. Peruskoulun toisluokkalaiset ovat vasta astuneet koulumaailmaan, jossa viidesluokkalaiset ovat pikkuhiljaa suorittamassa alakouluaan loppuun. Kahdeksaluokkalaiset edustavat yläkoulun keskilinjaa sekä teini-ikäisinä tuovat myös omanlaisensa näkökulman asioihin. Lukion toinen vuosikurssi joukkona edustaa opiskelijaa lähempänä täysi-ikäisyyttä, jolloin yleensä omat aatteet ja arvot alkavat pikkuhiljaa kristallisoitua. Suhteessa kouluruokailuun oletetaan, että vastaajajoukko myös käyttäytyy vastauksissaan eri lailla toisiinsa nähden. Kattavuuden analyysin näkökulmasta oletetaan, että valitut vastaajaikäryhmät edustavat sekä sosiaalisesti että käytännöllisesti eri piirejä. Todennäköisesti suurimman sosiaalisen paineen alaisena olevat, teini-ikäiset kahdeksaluokkalaiset saattoivat kokea kyselyn hyvänä välineenä kritisoida ja kapinoida koulumaailman auktoriteetteja vastaan ja näin ollen kuulua tiukemmin omaan sosiaaliseen ryhmäänsä.



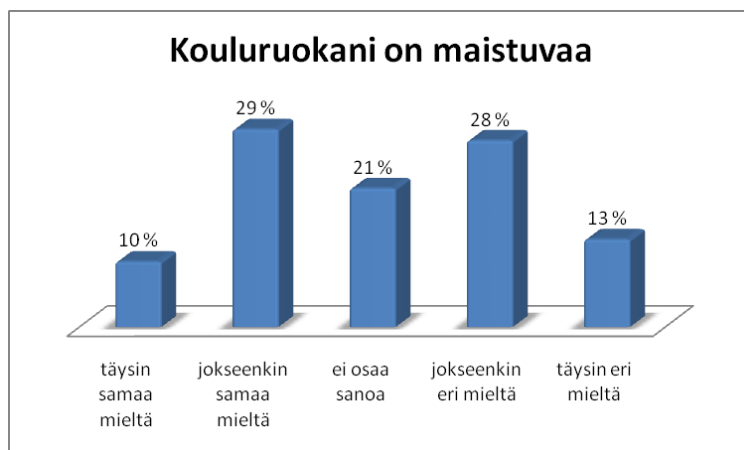
KUVIO 3. Kyselyyn vastaajat (n=424)

Kuviossa kolme on näkyvillä vastaajien kokonaismäärän sukupuolijakauma (n=424). Kyselyn vastaajista 49 % oli tyttöjä ja 51 % poikia. Tarkempi erittely

vastaajien ikä- ja sukupuolieroista käydään kohdassa 8.6 (ikä- ja sukupuolierojen tarkastelu).

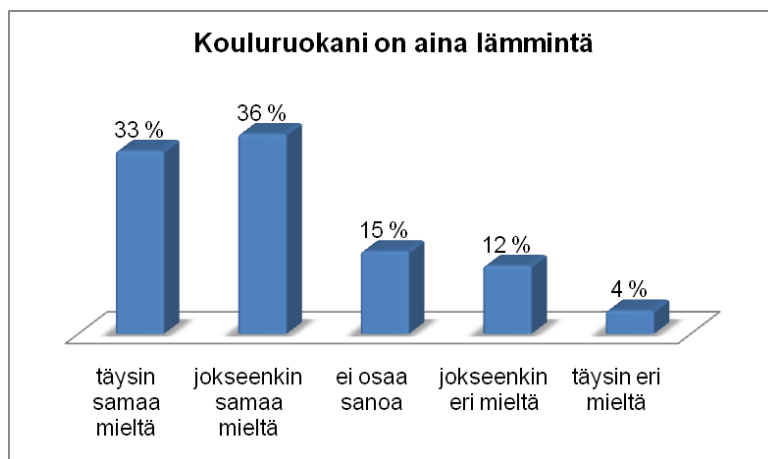
### 8.1 Ruoan laatu ja kokemukset

Ruoan laatua kysyttiin kysymyksillä sen maistuvuudesta, lämmöstä, monipuolisuudesta, hyvännäköisyydestä, koosta, riittävydestä ja saamisnopeudesta. Kuviossa 4 ruoan koki maistuvana 10 % vastaajista ja jokseenkin maistuvana jopa 29 %. Vastaajista 39 % sai mausta positiivisia miellehtymiä ja 21 % ei osannut sanoa, miten koki ruoan maistuvuuden. Vastaajista 41 % suhtautui maistuvuuteen negatiivisesti, joista vaan 13 % oli sitä mieltä, että kouluruoka ei ole maistuvaa (kuvio 4). Eniten kouluruoan kokivat maistuvina kakkosluokkalaiset (43 %) ja vähiten lukiolaiset, joista vain 2 % arvioi ruoan olevan maistuvaa.



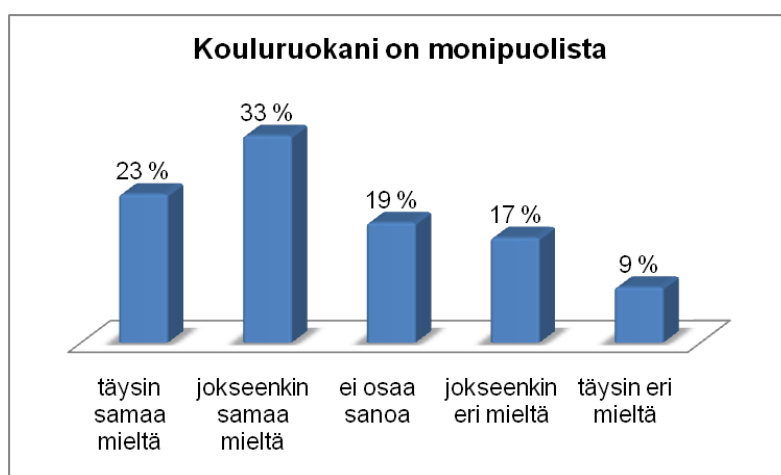
KUVIO 4. Maistuvuus (n=424)

Vastaajista 69 % (kuvio 5) koki kouluruoan aina tai lähes aina olevan lämmintä ruokailutilanteessa ja vain 4 % mielsi ruokansa kylmäksi. Vastaajista 12 % oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja vain 15 % ei ilmaissut mielipidettään. Kakkosluokkalaisista vastaajista 57 % koki, että ruoka on aina lämmintä, kun vastaava prosenttimäärä muissa ikäluokissa oli kollektiivisesti 24:n ja 33:n välillä.



KUVIO 5. Ruoan lämpö (n=424)

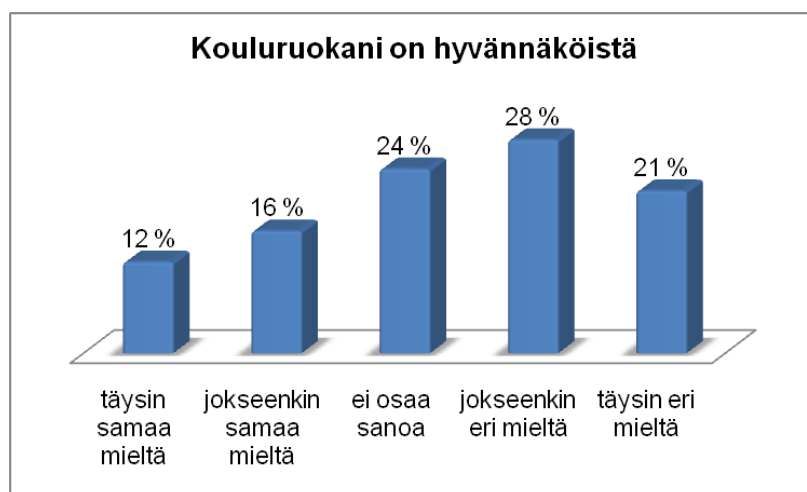
Kouluruoan monipuolisuus on kysymys, jota mietitään vuosikymmenestä toiseen. Tällä hetkellä (kuvio 6) 23 % vastaajista oli sitä mieltä, että saatava ruoka on monipuolista ja 33 % oli heidän kanssaan jokseenkin samaa mieltä. Näin ollen 56 % vastaajista oli sitä mieltä, että ruoka on kokonaisuudessaan jokseenkin tai täysin monipuolista. Yhteensä 26 % vastaajista esitti tästä eriävän mielipiteen, 19 % jäädessä mielipiteettömäksi asiassa. Vastaajista viides- ja kakkosluokkalaiset suhtautuivat monipuolisuuteen positiivisimmin (26 % ja 57 % vastaajista), jättäen kahdeksasluokkalaiset ja lukiolaiset kauas taakseen (13 % ja 14 % ikäryhmien vastaajista).



KUVIO 6. Monipuolisuus (n=424)

Laadulliselta näkökannalta on tärkeää miettiä myös visuaalisuutta niin, että tarjottu ruoka ei karkota haluttua asiakaskuntaa pelkällä ulkonäöllään. Kuviossa 7 puretaan mietteitä kouluruoan hyvännäköisyydestä, johon 49 % kyselyyn vas-

tanneista suhtautui negatiivisesti. Vain 28 % oli sitä mieltä, että kouluruoka on edes jokseenkin hyvännäköistä. Tästä kakkosluokkalaiset muodostivat enemmistön 54 % prosentillaan. Viidesluokkalaisista kahdeksan prosenttia mielsi ruoan hyvännäköiseksi, kahdeksaluokkalaisista vain kolme prosenttia ja lukio-  
laisista enää kaksi prosenttia vastaajista piti ruokasalissa tarjoiltavaa ruokaa hyvännäköisenä.



KUVIO 7. Hyvännäköisyys (n=424)

Kouluruokailun tarjonnassa oli lähiaikoina tilaajan mukaan tapahtunut muutoksia levitteissä ja sen lisäksi salaattien monipuolisuudesta on käyty myös keskustelua. Vastaajista 57 % oli sitä mieltä (taulukko 1), että tarjoiltava salaatti on tällä hetkellä edes jokseenkin monipuolista, kun 10 % vastaajista ei kokenut salaattitarjontaa ollenkaan monipuoliseksi. Negatiivisesti salaatin monipuolisuuden suhtautui yhteensä 28 % vastaajista. Vastauksissa oli huomattavissa yhtenäinen linja: mitä nuorempia vastaajat olivat, sitä monipuolisemmaksi salaattitarjonta koettiin. Kakkosluokkalaisista 63 % oli täysin samaa mieltä, viidesluokkalaisista 40 %, kahdeksaluokkalaisista enää 13 % ja lukiolaisista vain 9 %.

TAULUKKO 1. Salaatti-, näkki- ja leipätuotteet (n=424)

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Ruokasalissa tarjoiltava salaatti on monipuolista	26 %	31 %	16 %	18 %	10 %
Käytän leipä- ja näkkileipätuotteita jokaisella aterialla	16 %	27 %	11 %	23 %	23 %

Leipä- ja näkkileipätuotteiden käyttöastetta selvitettiin kysymällä sitä, käytetäänkö niitä jokaisen aterian yhteydessä (taulukko 1). Vastaajista vain 16 % käytti näitä tuotteita jokaisen aterian yhteydessä ja jokseenkin jokaisella aterialakin vain 27 % vastaajista. Leipä- ja näkkileipätuotteita käytettiin säännöllisimmin joka aterian yhteydessä lukion toisella vuosiluokalla (24 % ikäryhmän vastaajista) ja peruskoulun toisella luokalla (18 % ikäryhmän vastaajista).

Kouluruoan aineksien koot (taulukko 2) ovat välillä aiheuttaneet keskustelua, joten oli asiallista kysyä vastaajilta tähän omaa mielipidettä. Kuinka ollakkaan, jopa 46 % vastaajista mielsi aineskoot juuri sopiviksi. Eniten samantyyppisiä vastauksia löytyi kakkosluokkalaisista, vaikka muissakin ikäluokissa vastaajien enemmistö oli sitä mieltä, että ainekset ovat juuri sopivia.

TAULUKKO 2. Aineskoot (n=424)

	liian suuria	liian pieniä	juuri sopivia	en osaa sanoa
Kouluruoassani käytettävät ainekset (esim. liha-, kala- tai kanatuotteet kastikkeissa tai kasvikset paloina) ovat kooltaan	13 %	14 %	46 %	27 %

Kun ruokitaan suuria massoja, on sujuvuuden takia tärkeää, että ruoka saadaan nopeasti ja sitä riittää kaikille. Taulukko 3 avaa vastaajien mielipiteitä siitä, toteutuuko tämä käytännössä. Vastaajista 62 % oli sitä mieltä, että he saavat ruokansa nopeasti tai jokseenkin nopeasti. Enemmistö eriävistä mielipiteistä löytyi kahdeksasluokkalaisilta (11 %).

TAULUKKO 3. Riittävyys ja saatavuus (n=424)

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Saan ruokani nopeasti	25 %	37 %	18 %	11 %	7 %
Ruokaa riittää kaikille	44 %	32 %	12 %	8 %	3 %

Koulupäivän sujuvuuden ja hyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeitä huomioida se, että ruokaa myös riittää kaikille. 76 % vastaajista oli sitä mieltä, että ruokaa on aina tai lähes aina riittävästi kaikille ja vain 3 % oli täysin eri mieltä. Kukaan lukiolaisvastaajista ei kannattanut tätä totaalisesti eriävää mielipidettä, mutta vain 30 % heistä koki, että ruokaa riittää aina kaikille.

## 8.2 Henkilökunta vaikuttavana tekijänä

Palvelutilanteessa palveluhenkilön vaikutus lopputulokseen on äärimmäisen suuri. Hyvä palvelu voi muuttaa mielipiteen lopputuotteesta, kun taas huono palvelu voi näennäisesti huonontaa myös lopputuotteen laatua.

Taulukossa 4 puretaan mielipiteitä henkilökunnan palvelualltiudesta eli ystävällisyydestä ja avuliaisuudesta. Vastaajista 26 % koki henkilökunnan erittäin ystävällisenä ja 29 % jokseenkin ystävällisenä. Vain 26 % vastaajista suhtautui negatiivisesti henkilökunnan ystävällisyyteen. Kakkosluokkalaisista jopa 75 % näki henkilökunnan erittäin ystävällisenä, viidesluokkalaisista taasen vain 29 %, samoin kuin lukiolaisista enää 23 %. Kahdeksasluokkalaisista samaa mieltä oli yhdeksän prosenttia.

TAULUKKO 4. Henkilökunnan vaikutus (n=424)

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Henkilökunta on ystävällistä	26 %	29 %	20 %	15 %	11 %
Henkilökunta auttaa minua tarvittaessa	26 %	25 %	30 %	10 %	9 %

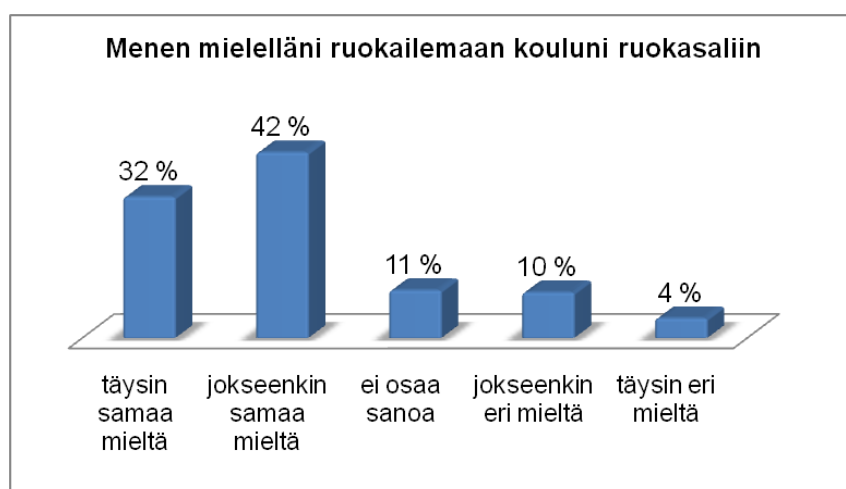
Henkilökunnan avuliaisuus (taulukko 4) oli koettu suhteellisen positiiviseksi kautta linjan. Poikkeuksen tässä tekivät kahdeksasluokkalaiset, joista vain 10 % oli täysin sitä mieltä, että henkilökunta ehdottomasti auttaisi heitä tarvittaessa. Sekä kahdeksasluokkalaisesta että lukiolaisista enemmistö vastaajista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Se, mistä tämä johtuu, on kohde spekulatiolle. Voi olla, että sen ikäiset vastaajat eivät edes tarvitse samantyyppistä avustusta kuin nuoremmat vastaajakollegansa tai sosiaalisista käyttäytymiskoodeista johtuen eivät välttämättä edes halua pyytää apua.



### 8.3 Ympäristötekijät

Palvelutilanteen laatuun vaikuttaa myös ympäristö, missä palvelu tapahtuu. Vastaajilta kysyttiin siis myös muutama ympäristötekijöitä kartoittava kysymys. Kuviossa 8 on nähtävillä mielipidejakauma siitä, onko mielekästä mennä ruokailemaan koulun ruokasaliin. Vastaajista 74 % suhtautui positiivisesti esitettyyn kysymykseen ja vain 14 % koki negatiivisia mielikuvia asiasta.

Tämän vastauksissa oli havaittavissa yhdenmukaisuutta. Vastaajien ikä ja kriittisyys kasvoivat samansuuntaisesti eli mieluiten ruokasaliin menivät kakkosluokkalaiset (72 %), tyytyväisyyden laskiessa 33 %:iin viidesluokkalaisilla, 22 %:iin kahdeksaluokkalaisilla ja 20 %:iin lukiolaisilla. Toisen ääripään vastauksissa samaa linjaa ei havaittu, sillä erittäin epämiellyttäväksi ruokasaliin menon koki lukiolaisista vain viisi prosenttia, kahdeksaluokkalaisista kuusi prosenttia sekä viidesluokkalaisista ja kakkosluokkalaisista vain kolme prosenttia.



KUVIO 8. Miellyttävyys (n=424)

Ruokasalin koettu tunnelma ja siisteys (taulukko 5) kartoittaa myös ympäristötekijöiden vaikutusta. Vastaajajoukosta 27 % oli sitä mieltä, että ruokasalissa on hyvä tunnelma ja 31 % ilmaisi, että salissa on jokseenkin hyvä tunnelma. Vähiten ruokasalin tunnelmasta nauttivat kahdeksaluokkalaiset (17 %). Kokonaisuudessaan kahdeksaluokkalaisista kuitenkin 50 % suhtautui positiivisiin tuntein ruokasalin tunnelmaan.

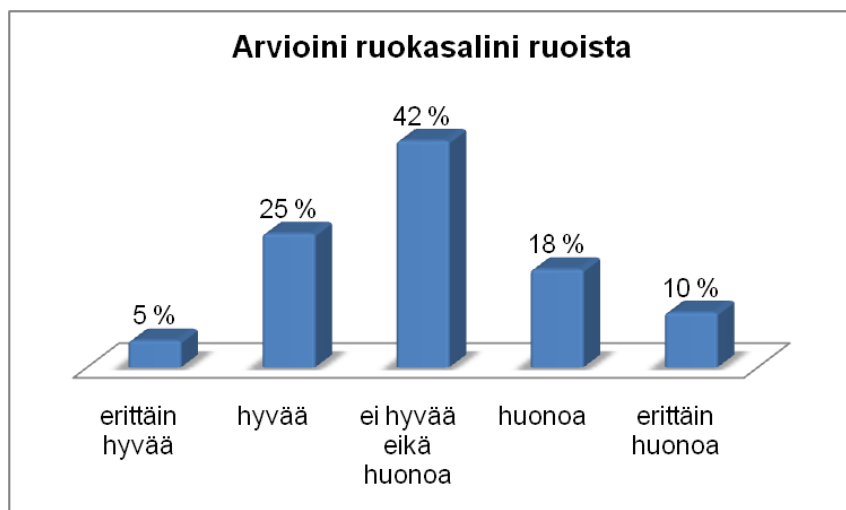
TAULUKKO 5. Tunnelma ja siisteys (n=424)

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Ruokasalissa on hyvä tunnelma	27 %	31 %	22 %	12 %	9 %
Ruokasalissa on siistiä	18 %	36 %	21 %	16 %	10 %

Ruokasalit vastaajat kokivat siistiksi tai jokseenkin siistiksi (54 %). Eri mieltä tästä olivat 26 % vastaajista. Epäsiisteimmäksi salin kokivat kahdeksaluokkalaiset ja viidesluokkalaiset (13 %). Sekä lukiolaisista että kakkosluokkalaisista vain kolme prosenttia koki salin erittäin epäsiistiksi.

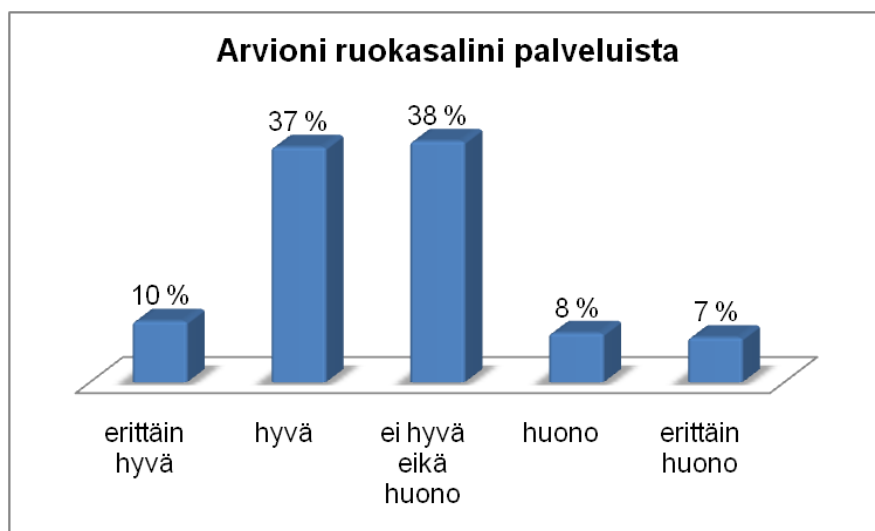
#### 8.4 Ruokapalveluiden kokonaisarvosana

Vastaajilta pyydettiin myös arvioita sekä ruokasalin ruoista että kokonaisarviota ruokasalin palveluista. Ruoista enemmistö (kuvio 9) antoi arvosanaksi ”ei hyvää eikä huonoa”. Näin vastasi 42 % joukosta. Positiivisesti ruokiin suhtautui 30 % ja negatiivisesti 28 %. Negatiivisimmin ruokat kokivat kahdeksaluokkalaiset, joista 39 % ilmaisi ruoan olevan joko huonoa tai erittäin huonoa. Kakkosluokkalaisista 72 % oli sitä mieltä, että ruoka on hyvää tai erittäin hyvää, saman luvun ollessa 24 % viidesluokkalaisilla ja lukiolaisilla 26 %.



KUVIO 9. Yleisarvio ruoista (n=424)

Kutakin ikäryhmää palvelevien ruokasalien kokonaisarvosanaksi saatiin enemmistön päätöksellä ”ei hyvä eikä huono” (kuvio 10). Hyvänä kakkosena oli vaihtoehto ”hyvä”, jo kannatettiin vain prosentin erolla (37 %). Kakkosluokkalaisten positiivinen kokemus ruokasalin palveluista sai 82 %:n kannatuksen. Viidesluokkalaissilla positiivisuutta löytyi enää 51 %:n verran ja lukiolaisilta 50 %. Kahdeksaslukalaiset arvioivat ruokasalin palvelut erittäin hyväksi tai hyväksi vain 32 %:n voimin.



KUVIO 10. Yleisarvio palveluista (n=424)

## 8.5 Vapaata palautetta

Vastaajilta kysyttiin kyselyn yhteydessä vapaan palautteen lisäksi sekä heidän lempiruokaansa että myös ruokaa, josta he pitävät vähiten. 49 vastaajaa ei osannut sanoa lempiruokaansa ja sen lisäksi 53 vastaajaa jätti vastauslaatikon tyhjäksi. Näin ollen 24 % vastaajista ei ilmaissut mielipidettään lempiruokaan. Vastaavasti epämiellyttävintä ruokaa ei osannut sanoa 67 vastaajaa ja 75 vastaajaa jätti myös kommentointimahdollisuuden käyttämättä. 36 % vastaajista ei täten ottanut kantaa siihen, mikä on heidän mielestään epämiellyttävin ruoka.

Taulukossa 6 on koottu vastaajilta saatua palautetta heidän suosikkiruoistaan sekä ruoista, joista he pitävät vähiten. Koska vastaajille oli mahdollisuus kertoa mieltymyksensä omin sanoin, palautteessa esiintyi sekä yksittäisiä ruokalajeja että suurempia kokonaisuuksia (esimerkiksi lihapullat – jauheliharuoat). Tulkinallisesti on huomioitava, että tekstissä esiintyvä ”broileripasta” on laskettu sekä kanaruoan esiintymäksi että pastaruoan esiintymäksi. Alkuperäisessä muodossaan vastaukset ovat liitteessä 4. Taulukkoon kuusi on kerätty ne ruoat ja ruokalajit, jotka ovat saaneet eniten mainintoja vastaajien palautteessa.

Vapaata palautetta, jota tutkimuksen kautta saatiin, on muokattu muutaman vastaajan osalta. Kolmelta vastaajalta poistettiin vapaassa palautteessa olleet kiro sanat ja muutamasta viestistä jouduttiin taulukoinnin puitteissa poistamaan liiallisia huutomerkkejä. Vastauksissa, joissa oli kiro sanoja, ei ollut niiden lisäksi kirjattuna muita mielipiteitä. Muutamassa vapaan palautteen vastauksessa oli kirjoittajien henkilökohtaisia ja tunnistettavissa olevia mielipiteitä koulukeskuksen työntekijöistä, jotka olisivat mahdollisesti aiheuttaneet ruokasalien henkilökunnille mielipahaa. Nämä henkilökohtaisuudet poistettiin palautteista asiayhteyksien kärsimättä. Yhtään vastaajaa tai vastausta ei ole näiden takia myöskään hylätty eikä vapaita palautteita ei ole editoitu muilta osin.

TAULUKKO 6. Miellyttävimmät ja epämiellyttävimmät ruoat (n=424)

Ruokasalissa tarjoiltava suosikkiruokani			
RUOKA	esiintyminen tekstissä/ kpl	RUOKA	esiintyminen tekstissä/ kpl
hernekeitto	9	kiusaukset	9
kanaruoat	9	lihapullat	10
kalaruoat	35	jauheliharuoat	15
puurot	81	uunimakkara	142
maksalaatikko	14	pinaattiletut ja – keitto	12
pasta-, lasagne-, spagetti- ja makaroniruoat	49		
Ruokasalissa tarjoiltava ruoka, josta pidän vähiten			
RUOKA	esiintyminen tekstissä/ kpl	RUOKA	esiintyminen tekstissä/ kpl
hernekeitto	44	jauheliharuoat	18
kaalilaatikko ja – pata	56	kekriruoat	26
kiusaukset	9	pinaattikeitto	43
puurot	7	porsasruoat	64
muut keitot	29	maksalaatikko	33
perunat	20	kalaruoat	30

Kaiken kaikkiaan 424 vastaajasta 153 ei antanut vapaata palautetta. Palauteprosentti on näin ollen 64 % eli 271 vastaajaa. Vapaassa palautteessa nousi esille muutama isompi teema, jotka ovat selitettynä taulukossa 7. Vapaata palautetta antoi kakkosluokkalaisista 46 %, viidesluokkalaisista 67 %, kahdeksasluokkalaisista 55 % ja lukion toisen vuosikurssin oppilaista 61 %.

## TAULUKKO 7. Vapaan palautteen temaattinen koonti (n=424)

- Oppilaat haluavat sanoa oman mielipiteensä kouluruokailusta ja tulla näin ollen myös kuulluksi
- Ehdotettiin muutamia oppilaiden valitsemia ruokia tarjoitaviksi säännöllisin väliajoin ruokasaleihin
- Ruoat koettiin laadullisesti puutteellisiksi sekä mauttomiksi, joskin välillä myös aivan liian suolaiseksi
- Ruokalinjastoon pyydettiin ketsuppia, sinappia ja mahdollisesti hieman muitakin perusmausteita
- Ruoan määrällisistä rajoituksista toivottiin luovuttavan
- Ruokaa haluttiin monipuolistaa mm. lisäämällä juomavaihtoehtoihin mehua, antamalla pääruokaan enemmän vaihtoehtoja, vaihtelemalla ruokalajeja enemmän, hylkäämällä porsaspatojen eri variaatiot, tarjoamalla säännöllisesti muitakin kuin näkkileipätuotteita, lisäämällä tarjolle enemmän kala- ja kanaruokia
- Jälkiruokatarjontaa haluttiin lisätä, myös hedelmien muodossa
- Toivottiin enemmän kasvislisukkeita ja kasvisruokaa
- Nykyiset perunat haluttiin vaihtaa itse kuorittaviin perunoihin
- Ruokaa haluttiin suuremmilla määrillä tarjolle linjastoon, että kaikki saisivat laadukkaat annokset
- Ruokailutauko koettiin liian lyhyeksi
- Tarjottavien ruokien lämpötiloihin toivottiin kiinnitettävän huomiota, että esimerkiksi vesi ja salaatit olisivat tarpeeksi viileitä
- Kehittävää palautetta annettiin etuilusta ja ruokasalien siisteydestä
- Yksittäisiä ruokalajeja (kuten puuroja, pizzaa, hampurilaisia ja jällelää) toivottiin runsaasti
- Oppilaat kertoivat ottavansa kouluun mukaan omia eväitään
- Toivottiin laadukkaita ja tuoreita raaka-aineita pakastettujen ja prosessoitujen tilalle sekä tarpeeksi rahallisia resursseja näiden taakamiseen
- Henkilökunta voisi olla oppilaiden mielestä hieman ystävällisempää ja palveluallttiimpaa, joskin positiivista palautettakin annettiin
- Ruoan toivottiin olevan maistuvan kotiruoan tapaista

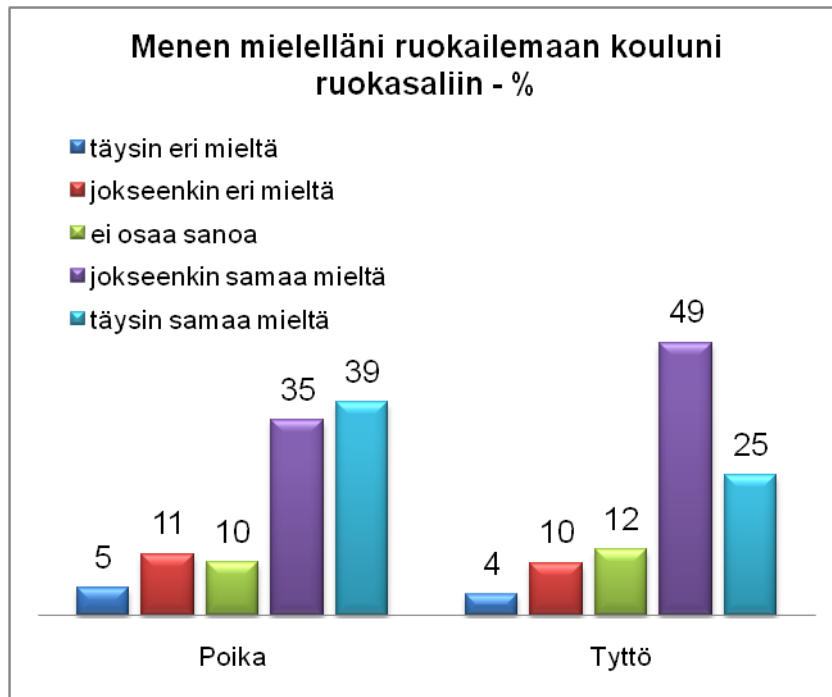
## 8.6 Ikä- ja sukupuolierojen tarkastelu

Tutkimusjoukon ollessa ikähaitariltaan suhteellisen suuri, on järkeenkäypää ja mielenkiintoista tarkastella mahdollisia eriävyyksiä sekä ikä- että sukupuoli-kontekstissa. Taulukko 8 esittää vastaajien ikä- ja sukupuolijakauman tutkimusjoukon sisällä. Taulukosta on myös nähtävissä osallistujien lukumäärät kullakin luokka-asteella.

TAULUKKO 8. Vastaajien sukupuolijakauma luokka-asteittain, määrä ja prosenttiluku ikäryhmästä (n= 424)

	Toinen luokka		Viides luokka		Kahdeksas luokka		Lukion toinen vuosikurssi	
Poikia	41	61 %	50	53 %	82	42 %	42	64 %
Tyttöjä	26	39 %	45	47 %	114	58 %	24	36 %
Yhteensä (kpl)	67		95		196		66	

Vastauksissa oli havaittavissa eroja sukupuolien välillä. Näistä esimerkkinä kuviot 11 ja 12, joista on havaittavissa suurempaa kriittisyyttä tyttöjen vastauksissa. Vaikka molempien sukupuolien kesken on saman verran positiivisia vastauksia, on tyttöjen vastauksissa määrällisesti vähemmän korkeimman arvosanan antaneita. Kuviossa 12, joka kuvaa henkilökunnan ystävällisyydestä annettua arvosanaa (asteikolla 1-5, viiden ollessa paras), näkyy molempien sukupuolien vastauksien keskiarvo. Kokonaisen tutkimusjoukon keskiarvo samaisessa kysymyksessä oli 3,45. Tyttöjen keskiarvo oli 3,27 ja poikien 3,62, joka viittaa suurempaan kriittisyyteen naisvastaajien joukossa.



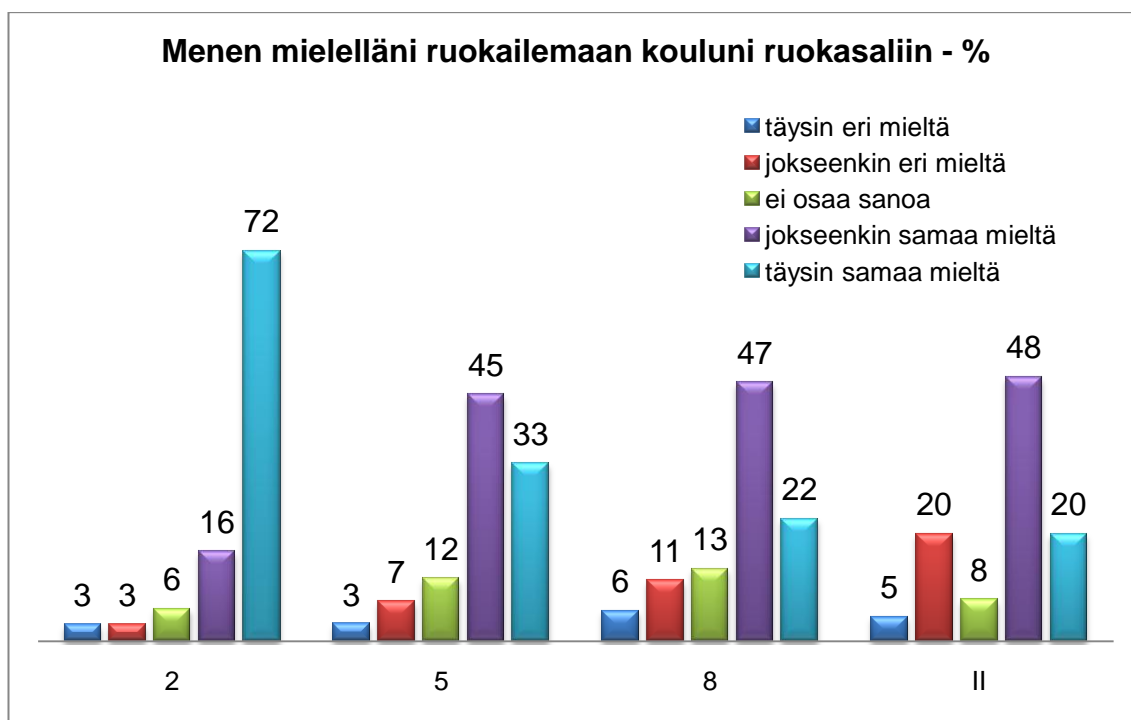
KUVIO 11. Sukupuolivertailua (n=424)



KUVIO 12. Sukupuolierot koetussa ystävällisyydessä (n=424)

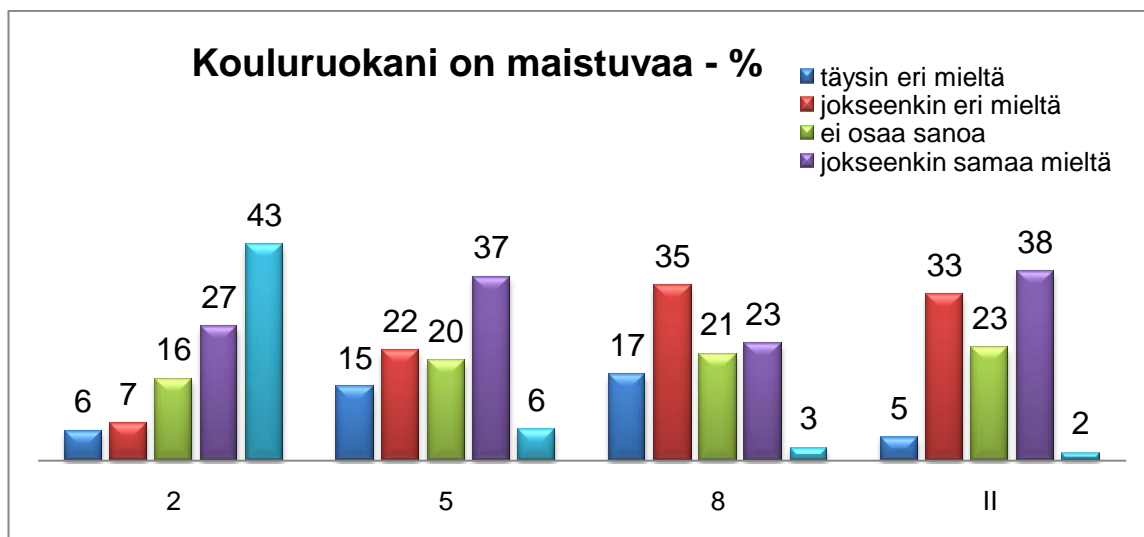
Ikäluokkien välisessä vertailussa olen valinnut muutaman avainkysymyksen, joiden vastaukset niin ikään ovat tilastollisesti merkittäviä tai tilastollisesti erittäin merkittäviä. Kuviossa 13 voidaan tarkastella parhaimman arvosanan antamisen jakautumista tutkimusjoukon kesken, joka laskee dramaattisesti vastaajien iän noustessa.





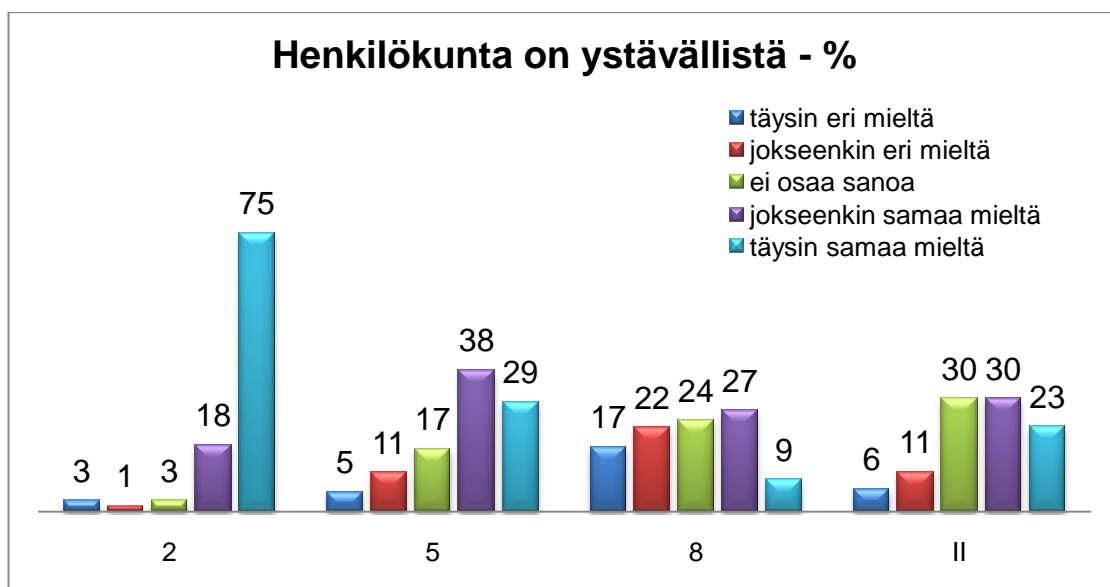
KUVIO 13. Prosentuaalinen jakauma luokittain (n=424)

Sama laskemisen trendi on nähtävissä kuvio 13 lisäksi kuviossa 14, jossa parhaan arvosanan antaminen vähenee vastaajien vanhetessa.

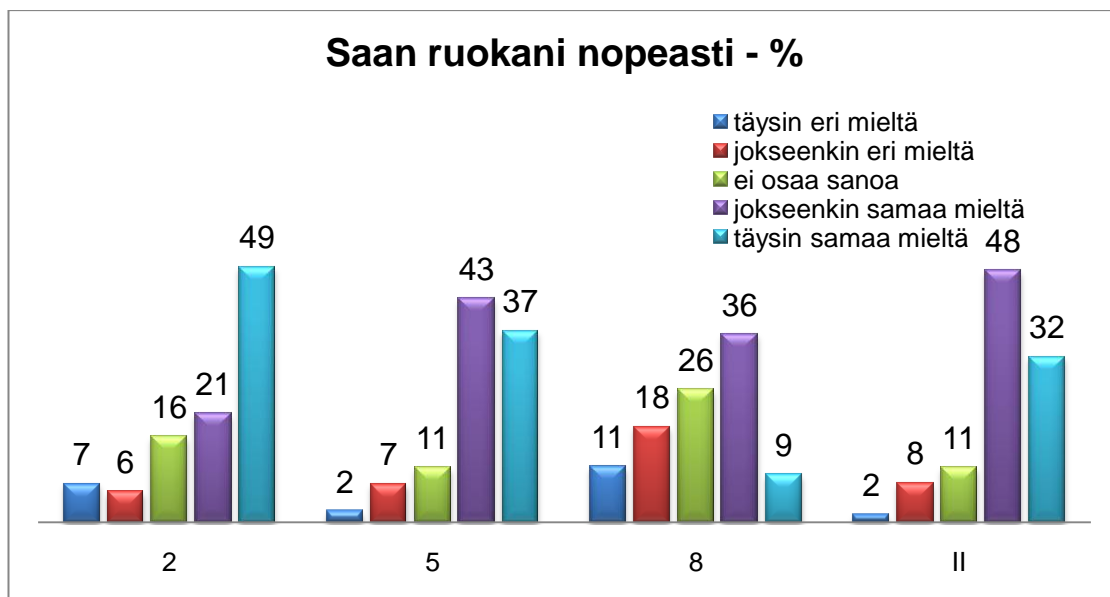


KUVIO 14. Maistuvuuden kokeminen luokittain (n=424)

Toinen vastauksissa ollut yhtenäinen linja oli se, että parhaiden arvosanojen määrä notkahtaa kahdeksasluokkalaisten kohdalla. Tämä on nähtävissä sekä kuviossa 15 että kuviossa 16.



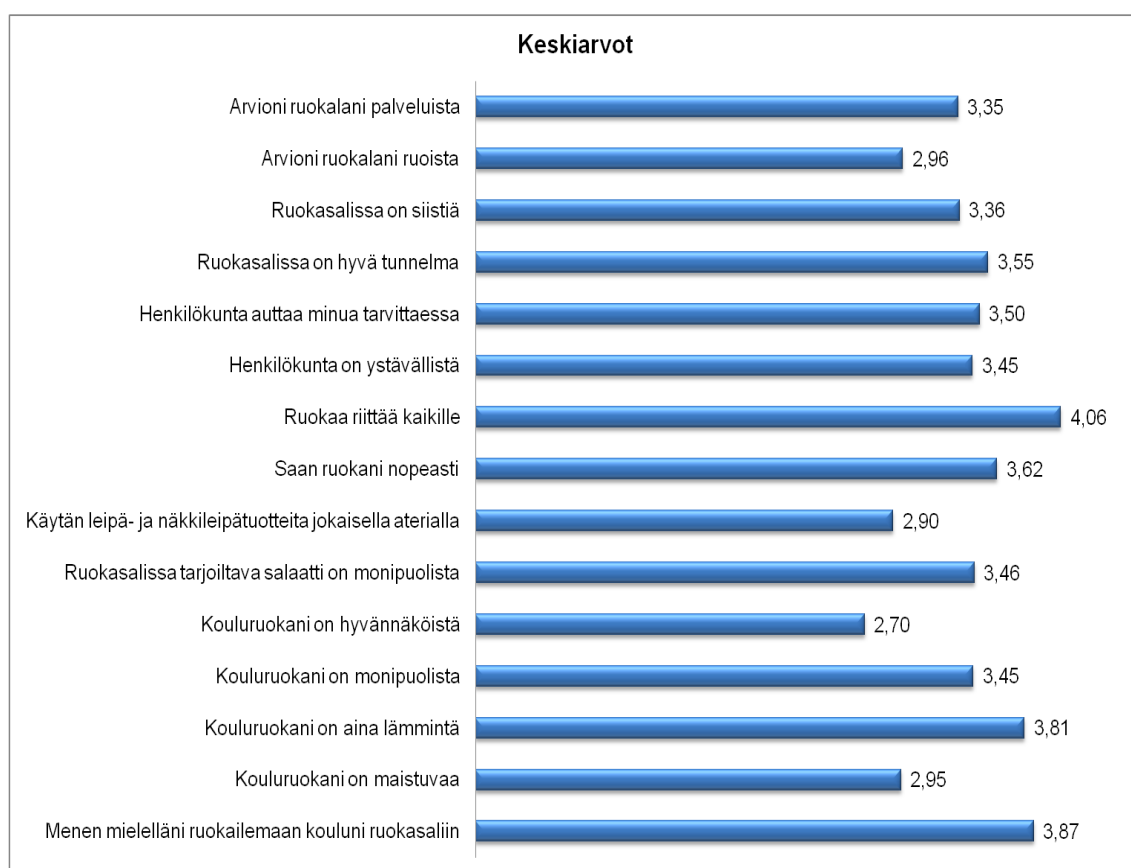
KUVIO 15. Ystävällisyyden kokeminen luokittain (n=424)



KUVIO 16. Koettu nopeus luokittain (n=424)

## 8.7 Kysymyksien keskiarvot

Kysymykset muunnettiin sanallisesta muodosta tilastolliseen muotoon, jossa numero yksi edusti huonointa arvosanaa ja viisi parhainta. Kuviossa 17 on nähtävissä tutkimusjoukon vastauksiin perustuva keskiarvo kullekin kysymykselle keskiarvokuvion muodossa. Parhaimman menestyksen kyselyssä saivat ruoan riittävyys (4,06) ja ruokasaliin menemisen mielekkyys (3,87). Huonoimman arvostelun sai kouluruoan hyvännäköisyys (2,7).



KUVIO 17. Keskiarvokuvio arvosana-asteikolla yhdestä viiteen (n=424)

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Oletuksena oli, että peruskoulun kakkosluokkalaiset olisivat vastauksissaan positiivisimpia verrattuna kahdeksasluokkalaisiin, jotka oletettiin heidän ikänsä ja sosiaalisten tilanteiden takia olevan kriittisimpiä koko tutkimusjoukosta. Näin kävikin, sillä oli kautta linjan nähtävissä, että mitä vanhempia vastaajat olivat, sitä kriittisemmin he suhtautuivat kysymyksiin. Tämä voi johtua muun muassa omien mielipiteiden selkeämmästä kristallisoitumisesta, erilaisista suhtautumistavoista auktoriteetteihin tai eri vaihtoehtojen syvemmästä ymmärryksestä.

Yhteenvedonä tutkimuksen tuloksista voidaan sanoa, että tutkimusjoukko kokee heille tarjottavan ruoan olevan ei-kovinkaan maistuvaa ja hieman laadutonta. Arviot ruokalan ruoista, maistuvuudesta ja ulkonäöstä jäivät välille ”jokseenkin huonoa” ja ”ei hyvää eikä huonoa”. Vastaajat kuitenkin kokivat, että ruokasalin palvelut kokonaisuudessaan ovat parempia kuin ruoka, jota siellä tarjotaan. Tähän arvosanan nousuun vaikuttavat ruokasalien siisteys, viihtyisyys sekä henkilökunnan ammattitaito. Liitteessä 5 on kaikkien vastausten mediaanit, joista on nähtävissä, että kaikissa kysymyksissä useimmin käytetyt vaihtoehdot olivat ”ei hyvää eikä huonoa” ja ”jokseenkin hyvää” (arvosanat 3 ja 4). Tästä voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista oli perustyytyväisiä tai mielipiteettömiä kysytyihin aiheisiin. Mielipiteetön voi vaikuttaa ikävältäkin asialta, mutta kyselyssä on huomioitava, että se on arviointiasteikon neutraalein arvo, minkä vastaaja pystyi antamaan. Tämän huomioon ottaen on tulkittava, että suurin osa vastaajista suhtautui kysytyihin aiheisiin joko neutraalisti tai varovaisen positiivisesti.

Kyselyn voitoksi on laskettava tutkimusjoukon suuri vastausprosentti vapaaseen palautteeseen. Jopa 64 % vastaajista halusi saada äänensä kuuluviin. Tämä oli teema, joka tuli esiin juuri samaisissa palautteenannoissa. Taulukossa 7 olevia vapaan palautteen teemoja tarkastellessa käy selväksi, että nuoret haluavat tavalla tai toisella - selkeästi vaikuttaa ruokailutilanteeseensa. Suurin osa halusi vaikuttaa antamalla sitä ehdottoman tärkeää kehittävää palautetta, mutta oli ilahduttavaa nähdä mukana myös muutama positiivinen palaute.

Ikä- ja sukupuolieroissa oli nähtävissä muutama erilainen linjaus. Tutkimusjoukon tytöt olivat poikiin nähden vastauksissaan kriittisempiä antaen vähemmän

huippuarvosanoja. Ikärakenteellisesti tarkasteltuna huippuvastauksissa nähtiin joko iän mukaan määrällisesti laskevaa trendiä tai huippuvastausten notkahdusta kahdeksasluokkalaisten vastauksissa. Yhteinen tekijä näille kahdelle huippuarvosanan trendille oli se, että samanaikaisesti kautta linjan kahdeksasluokkalaiset antoivat helpoiten huonoimpia arvosanoja. Spektrin toisessa päässä kakkosluokkalaiset suhtautuivat kysymyksiin positiivisimmin ja ilmaisivat suurempaa tyytyväisyysastetta kyselyn yhteydessä. Ikäerojen selittäminen vastauksissa voi osittain selittyä jo aikaisemmin mainituista seikoista; mielipiteiden kristallisoitumisesta, kuuluvuuden tarpeesta, kyselyn syvemmästä ymmärtämisestä tai muiden ruokailuvaihtoehtojen kaipuusta. Kahdeksasluokkalaisten suurin kriittisyys voi johtua näiden lisäksi myös teini-iän tuomista sosiaalisista, fyysisistä sekä henkisistä vaihteluista, mutta nämä eivät mielestäni riitä syyksi heidän mielipiteidensä ohittamiseen.

Olin ym. (2004) esittivät tutkimuksensa tulokset kirjassa *Asiakkaat arvioitsijoina: asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003*, jossa he kuvasivat asiakastyytyväisyyttä kunnallisissa palveluissa KuntaSuomi2004-tutkimusohjelmassa tehdyn tutkimuksen kautta. Heidän asiakastyytyväisyyskyselynsä oli toteutettu loka-marraskuussa 2003 kunnan toimintayksiköissä (lasten päiväkodit, yläasteet, lukiot, vanhainkodit sekä kodinhoito). Heidän tutkimuksessaan yläasteen vastaajina olivat kaikki kahdeksannet vuosiluokat ja lukiossa opintonsa syksyllä 2002 aloittaneet oppilaat (käytännössä lukion toinen vuosikurssi). He tutkivat opiskelijoilla ja koululaisilla tyytyväisyyttä koulujen toiminnan eri osatekijöistä. Näihin osatekijöihin kuului myös kysymyksiä kouluruokailusta ja koulun tiloista. Taulukossa 9 on vertailu (Olin ym. 2004, 75–86) yläasteen ja lukiolaisten tyytyväisyysprosentteista kouluruokaan ja ruokailuun sekä koulun tiloihin. Yläasteen kahdeksasluokkalaisista  $n=2167-2475$  ja lukion toisen vuosikurssin oppilaista  $n=1338-1583$ .

TAULUKKO 9. Vuonna 2003 kansallisesti tutkittu tyytyväisyystutkimus koulujen toiminnan osatekijöistä (mukaellen Olin ym. 2004, 75–86).

	Tyytyväisyysprosentti	
	Yläaste	Lukio
Ruoka ja ruokailu	49 %	53 %
Koulun tilat	38 %	34 %
Tilojen kunnossapito	60 %	67 %

Kuten Olin ym. ovat selvittäneet (taulukko 9), on yläkoululaisten tyytyväisyys koulujen ruokaan ja ruokailuun pienempää kuin lukiolaisten kollegojensa. Tyytyväisyys tilojen kunnossapitoon oli myös samansuuntainen; yläkoululaisista vain 38,3 % suhtautui positiivisesti tilojen siisteyteen luvun ollessa lukion toisen vuosikurssin opiskelijoilla 78,8 %. Olin ym. tutkimus on Pirkkalan Naistenmatkan koulukeskuksessa suoritetun asiakastyytyväisyystutkimuksen kanssa samansuuntainen, mutta ei suinkaan ainoa lähiaikoina esiin tullut tiedustelu nuorison ruokatottumuksista.

Juuri valmistunut media-analyysi kouluruokailusta kertoo, että lokakuun 2008 ja lokakuun 2010 väliseltä ajalta kouluruokailu-aiheesta löytyy parituhatta artikkelia, ohjelmaa sekä sosiaalisen median keskustelua eri medioiden piiristä (YLE Keski-Suomi, 2010). Tämä ruokailuteemojen esiinmarssi mediassa innoitti Suomen Lasten Parlamenttia (SPL) tekemään valtakunnallisen nettikyselyn 247 nuorelle kouluruoasta, jolla pyrittiin selvittämään vastaajien ajatuksia aiheesta. Vastaajien ikähaarukka oli 9-15 vuotta, joten 80 % vastaajista oli alakoululaisia ja 20 % yläkoululaisia (Lasten Parlamentti, 2010). Esille nousseita pääasioita olivat, että jopa 34 %:lta nuorista ei ollut ikinä kysytty heidän mielipiteitään koskien kouluruokaa. Vastanneiden nuorien mielestä neljä tärkeintä asiaa kouluruoassa olivat, että se olisi lämmintä, maistuvaa, sitä saa ottaa tarpeeksi ja että eri ruokavaliot otetaan huomioon (Lasten Parlamentti, 2010). 63 % vastaajista haluaisi olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua ja samaisesta innokkuu-

desta saatiin viitteitä myös Pirkkalassa ruokapalvelulle suoritettussa asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli mitata Pirkkalan kunnan onnistumista ruokapalveluiden tuottajana. Mittariston valinnan ja tulkinnan kautta saatiin kokonaistulokseksi, että tutkimusjoukon mielipiteiden mediaani suhtautuu Pirkkalan kunnan ruokapalveluun neutraalisti tai varovaisen positiivisesti. Silti kannustan tarkastelemaan ruokapalvelun sisäisesti niitä tutkimuksesta esiinnousseita yksittäistekijöitä, joissa löytyy eniten parannettavaa. Mielestäni kuitenkin tärkeimpänä tutkittuna yksikkönä oli tuotettu ruoka ja sen laatu, joka arvioitiin kokonaisarvosanana ”jokseenkin huonon” ja ”ei huonon eikä hyvän” välimaastoon.

### 9.1 Reliabiliteetti ja validiteetti käytännössä

Internet-kyselyihin liittyvänä myönteisenä piirteenä on, että suora internetissä tapahtuva vastaaminen lisää kyselyn luotettavuutta vähentämällä mittaamiseen liittyviä virheitä. Kyselyn laatijan ei tarvitse syöttää tuloksia paperilomakkeelta tilasto-ohjelmiin. (Ronkainen & Karjalainen (toim.) 2008, 92.) Suoritetun kvantitatiivis-tyyppisen asiakastyytyväisyystutkimuksen suurin luotettavuustekijä on ehdottomasti noudatettu mittaustapa, koska tulokset saatiin alkuperäismuodossaan suoraan käsiteltäväksi.

Määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteetti ovat tutkimuksen tärkeimpiä ominaisuuksia. Reliabiliteetti kertoo, missä määrin mitataan tutkittavaa aihetta ja kuinka luotettavasti se tehdään. Tässä tutkimuksessa reliabiliteettia pyrittiin tehostamaan mittaamalla samaa teemaa useamman muuttujan, eli kysymyksen, voimin. Esimerkiksi ruoan laatua ei kysytty vain yhdellä kysymyksellä, vaan laadun määritelmä jaettiin muun muassa lämpöön, näköön ja makuun. Mielipiteiden ehdottoman luotettava mittaaminen näin eri-ikäisessä tutkimusjoukossa saattaisi vaatia useamman kyselyn räätälöitynä kullekin ikäryhmälle, vaikkakin suoritettulla menetelmällä saadut tulokset olivat tilastollisesti merkitseviä tai jopa erittäin merkitseviä. Useiden erilaisten kyselyiden teettäminen eri

ikäluokille saattaisi tosin tuoda ongelmia johtopäätöksien vetämisissä ja ikäluokkien tuloksien keskinäisessä vertailussa.

Validiteetti tässä yhteydessä tarkoitti sitä, että onko mittari pätevä ja mittaako se haluttua asiaa. Validiteettia voidaan arvioida sisällöllisesti, kriteerillisesti tai rakenteellisesti. Tässä tutkimuksessa validiteettia mietittiin sisällöllisesti ja rakenteellisesti. Sisällön tuottamisessa käytettiin tilaajan edustajan (Arja Vaarman), opinnäytetyön ohjaajan, opponentin sekä Pirkkalan yläkoulun rehtorin Marita Intosen osaamista ja ammattitaitoisia mielipiteitä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kysymyksiä testattiin etukäteen myös muutamalla ulkopuolisella ihmisellä. Koko tutkimuksen rakenteellisen ja sisällöllisen suunnittelun ajan tutkijalle oli tärkeää pitää mukana vastausvaihtoehtoina ”ei hyvää eikä huonoa” ja ”ei osaa sanoa”. Tutkimuksen validiteetti voisi mielestäni olla vieläkin tarkempi, jos tutkimusjoukolla esitettäisiin iän mukaan räätälöidyt kyselyt, joskin silloin reliabilitteetti voi kärsiä ja verrattavuus kadota.

## 9.2 Pohdinta

Tutkimuksen tuloksien valossa Pirkkalan ruokapalvelu on onnistunut eniten toiminnallisen laadun tuottamisessa. Saavutetun teknisen laadun taso, eli tuotetun substanssin, jäi toiminnallista pienemmäksi. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat palkattu henkilökunta, heidän palveluالتtiutensa sekä asiakkaille luotu ilmapiiri. Tuotetun teknisen laadun parantaminen vuorovaikutuksessa henkilökunnan ja asiakkaan kanssa todennäköisesti loisi lisää tyytyväisyyttä lopputuotteeseen.

Nakari ja Sjöblom (Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio 2009, 158) löysivät tutkimuksissaan yhteyden henkilöstön työelämän laadun ja asiakkaiden palvelutyytyväisyyden välillä. He saivat selville, että hyvä kunnallinen henkilöstöjohtaminen vaikuttaa suorassa positiivisessa yhteydessä palvelutyytyväisyyteen, vaikka toisinaan kitkaa näiden välillä luovat palvelurakenteeseen tai toiminnan resursointiin liittyvät tekijät. Tämä sama yhteys toteutui myös Pirkkalan ruokapalveluille tehdyssä tutkimuksessa, jossa saatiin selville, että kokonaispalvelua arvostetaan korkeammalle kuin lopputuotetta itseään. Selkeä henkilökunnan vaikuttava rooli palvelukokemuksen kokemiseen ja arvostamiseen ei kuitenkaan



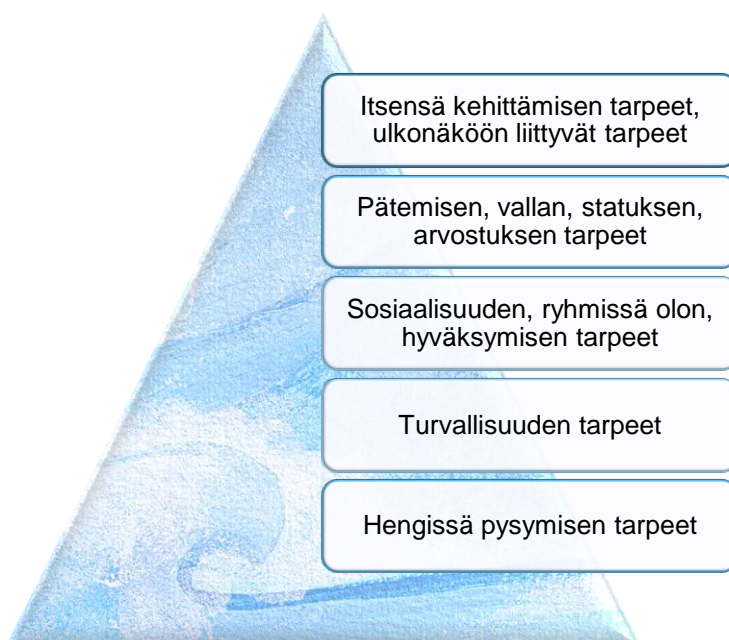
ole sattumaa. Kuten Aarnikoivu (2005, 15) mainitsee, jää kulttuurissamme asiakasrajapinnassa työskentelevä henkilöstö usein muiden tahojen jalkoihin, muun muassa myynnin, markkinoinnin ja tuotekehityksen.

Henkilöstön vuorovaikutus asiakkaan kanssa on lopputuotteen kokemisen kannalta korvaamatonta, sillä kuten Aarnikoivu (2005, 82) jatkaa, ovat ammattitaito ja asennoituminen asiakkaaseen luotettavuuskuvan syntyminen kannalta olennaisia. Kun asiakaspalvelija tietää mitä tekee, esiintyy varmana asiantuntemuksellaan sekä osoittaa aitoa asiakaspalveluasennetta (kunnioitusta, ystävällisyyttä, empatiaa ja vaivannäköä asiakkaan puolesta), syntyy asiakkaalle luottamusta herättävä mielikuva. Aarnikoivu on mielestäni oikeassa, sillä tuotannon de-personoitua, unohdetaan kuinka tärkeä asiakkaan rooli palvelutuotannon onnistumisessa onkaan. Katri Rekola tosin muistuttaa teoksessaan *Palvelutapa teollisuuden kilpailukeinona* (2007, 38), että ellei palveluhenkisyys ole sellainen osa yrityskulttuuria, että yrityksen työntekijät tuntevat saavansa arvostusta palvelutaitojensa ansiosta, on turha odottaa palveluhenkisyttä myöskään asiakasrajapinnasta. Tyytymättömät työntekijät tuskin edistävät asiakkaidenkaan tyytyväisyyttä.

Asiakkaan tyytyväisyyden tuottaminen on hankalaa, sillä suomalainen on hankala asiakas, joka antaa harvoin sekä myönteistä että kielteistä palautetta (Lahinen & Isoviita 2001, 42). Vielä vaikeampaa on ennustaa kasvavien nuorten suhtautumista erinäisiin asioihin ja aiheisiin. Tuloksista selville saatu teini-ikäisten ja lukiolaisnuorten kriittinen sekä analyttinen ote on kuitenkin positiivinen asia. Systemaattisella seurannalla ja saatujen tulosten vertailulla voidaan saada suhteellisen tarkkoja mittareita seuraamaan Pirkkalan ruokapalvelujen tuottamien tuotteiden laatua. Laadullisesta onnistumisesta kertoisi kakkos- ja viidesluokkalaisten tyytyväisyystason säilyttäminen ja kahdeksaluokkalaisten sekä lukiolaisten tyytyväistason kohoaminen.

Annetut arvosanat ja vapaa palaute kertovat tutkimusjoukon tarpeista ja halusta tulla kuulluksi. Vapaan palautteen kautta esille nostetut mielipiteet ovat äärimmäisen tärkeitä toiminnan tehostamisessa ja laadun parantamisessa. Iän myötä vastaajille on kehittynyt erilaiset arvostuksen aiheet ja sosiaaliset tarpeet. Nuorimmilla vastaajilla tarpeet ovat myös hieman yksinkertaisempia. Kuviossa 18

on nähtävissä Maslow'n tarvehierarkia, jota voidaan tarkastella tässä yhteydessä. Kakkos- ja viidesluokkalaisilla vastaajilla turvallisuuden tarve saa ryhmässä oloon ja hyväksymisen tarpeeseen nähden suurempaa sijaa eri asioiden arvostuksessa. Taas toisaalta vanhemmilla vastaajilla alkaa tarvehierarkian ylemmät tasot määrätä entistä enemmän tehtyjä päätöksiä ja ajatuksia, samalla kun selkeä käsitys omasta persoonasta alkaa muovautua. Näkemykseni, on että kahdeksaluokkalaiset kokevat suurempaa painetta sosiaalisuudesta, ryhmässä olosta sekä hyväksynnästä. Tämä voi puolestaan vaikuttaa tutkimuksessa annettuihin vastauksiin.



KUVIO 18. Maslow'n tarvehierarkia (mukaellen Bergström & Leppänen 2006, 35)

Tutkimusjoukon eri ikäryhmiin vaikuttaa kussakin ikäkehitysvaiheessa erilaiset ulkoiset paineet, jotka muokkaavat tutkimusjoukon vastauslinjaa. Tämän ei kuitenkaan pidä antaa olla syynä vastausten ja mielipiteiden ohittamiseen, sillä palvelutuotannollisen laadun voi käsittää onnistuneena silloin, kun jopa sitä kriittisintä osaa tutkimusjoukosta onnistutaan miellyttämään.

Lasten Parlamentin mukaan kouluruokaa tarjotaan lähes 900 000 lapselle ja nuorelle joka arkipäivä. Aihe on aktiivinen mediassa ja päättäjillä, mutta silti lasten äänet ovat jääneet lähes kuulumattomiin. Heidän mukaansa kouluruoan parantaminen edellyttää koululaisten ottamista osallisiksi valitsemiseen, kehit-

tämiseen ja tekemiseen. Näin ollen he tarjoavat lapsiasiavaltuutetun ja suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelman (Sre) kanssa päättäjille konkreettisen kyselytyökalun. Tämän ympärille on kehitetty kampanja kouluruoasta nimellä "Lasten ääni lautaselle". Kampanja antaa kouluille mahdollisuuden selvittää alaja yläkoulujen oppilaiden näkemyksiä kouluruoasta valmiiksi suunnitelluilla kyselytyövälineellä. Työvälineen kyselypohjan nuorten mielipiteiden kartoittamiseksi on luonut Suomen Lasten Parlamentti ja lapsiasiavaltuutetun toimisto. (Lasten parlamentti, 2010.)

Tulevaisuudessa mahdollisten muutosten mittaaminen systemaattisesti on Pirkkalan kunnan ruokapalveluiden kannalta erittäin suotavaa. Tiedettäessä tämänhetkinen tilanne, on siihen päälle helpompaa rakentaa uutta. Lasten Parlamentin kehittämä kyselytyökalu mielipiteiden selvittämiseen, joka on veloituksetta käytettävissä, voi tarjota toimivia välietappimittauksia suurimpien asiakastytyväisyystutkimuksien välissä. Säännöllinen tilanteiden kartoittaminen voi tuoda ruokapalveluille mahdollisuuksia uusiin innovaatioihin toimintatavoissa.

Esimerkkinä erilaisista mahdollisuuksista on LounaFood-kokeilu Hirvensalon kaikissa päiväkodeissa ja tutkimukseen valitussa eräässä koulussa. LounaFood-hankkeen ideana oli tarjota nuorille lähiruokaa. Turun kaupungin ruokapalvelu Katerinki toteutti lähiruokakokeilua yhdessä Turun yliopiston kanssa. Kokeilun aikana ruokalistan täyttäneet kasvikset, juurekset, leipä ja kala hankittiin lähituottajilta. Tavoitteena heillä oli myös lisätä kotimaisten marjojen käyttöä annoksissa. Hankkeen mielestä lähiruokaa käyttä julkisissa ammattikeittiöissä rajoittavat yleensä heikko tuntemus paikallisista tuottajista sekä lähiruokan imago keskimääräistä kalliimpana vaihtoehtona. LounaFood-hanke pyrki vaikuttamaan taloudelliseen puoleen muokkaamalla ruoka-annosten reseptiikkaa saatavilla olevien aineiden mukaisesti. He toivovat, että kokeilun kautta saadaan tilastoitua lähiruokan vaikutus annosten hintaan suoritettavien laskelmien kautta. (Lähiruokaa, 2010.)

Toinen esimerkki löytyy Kiuruveden kaupungista, jossa kaupungin henkilökunta päätti tarjota koulussa lähiruokaa. Keittäjät koulutettiin tutkimaan ja analysoimaan lähiruokien kuljettamista ja yleisiä tuottamisen eroja, jonka jälkeen koululounaat haluttiin uudistaa. Keittäjät myös tekivät valtuusaloitteen, jossa haluttiin

taata laadukas lähiruoka kaikille kaupungin yhdeksälle koululle. Kiuruvesi karsi ruoista puolivalmisteet, valmisruoat sekä lisäaineita sisältävät teolliset tuotteet. Kiuruvedellä kouluruoan syöjille lähiruoka merkitsee tuoreutta ja laatua. Lähiruoan osuus koulujen ruokahankinnoista on heillä 40 %, jota pyritään koko ajan nostamaan. Päättäjien ja keittäjien mukaan tämä suuri muutos on tapahtunut vähitellen, joten käytännössä muutoksia ei ole aina edes huomattu. (Westerlund, 2007.)

Riku Kiviniemi kirjoittaa Patavahti-kolumnissaan (Kiviniemi, 2010) Kiuruveden ja Hirvensalon tuloksista LounaFood- ja lähiruokaprojekteissa. Hirvensalon lähiruokakokeilun kustannukset olivat 17 % enemmän kuin heidän normaalikoulu-ruokansa kustannukset. Myös Kiuruveden lähiruokaesimerkki on maksanut vain noin 20 senttiä enemmän valtakunnalliseen kustannuskeskiarvoon verrattuna. Kuten Kiviniemi muistuttaa, on kouluruoka taitolaji, jossa pikkurahalla pitää taikoa maukas ja terveellinen kokonaisuus. Muutoksista ja uudelleenarvioinneista innostuneille Finnish Consulting Group on koonnut yhteistyössä Kuntaliiton ja Maa- ja metsätalousministeriön kanssa Päättäjän oppaan pdf-muotoon kunnallisia ruokapalveluita silmällä pitäen. Oppaassa on kerrottu mitä kaikkea voit kunnassasi tehdä laadukkaan ruoan eteen (Päättäjän opas, 2010).

Kuitenkin palvelutuotannon eräs huomattavimmista laadullisen tason ylläpitämisen esteistä on henkilökunnassa mahdollisesti esiintyvä henkinen este oppimiselle ja uusille toimintatavoille (Baron ym. (toim.) 2005). Lähiruokaa tai ei, tämän ylitse pääseminen vaatii runsaasti onnistunutta esimiestyötä ja motiivointia. Varteenotettavana vaihtoehtona asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksien parantamiseen on kiinnittää huomiota henkilökunnan jaksamiseen. Toiminnallisen laadun taso oli tutkimuksen mukaan suurempi kuin teknisen laadun taso. Jo saavutetun toiminnallisen laadun tason pitäminen, ellei jopa parantaminen, on Pirkkalan ruokapalvelujen tulevaisuuden kehittämisen kivijalka. Huomion kiinnittäminen työhyvinvointiin helpottanee tulevaisuuden vaatimien muutosten toteuttamista käytännössä. Markku Kauppinen kertoo teoksessaan Miten käy palvelukyvyn? (2005,76) sen tärkeän tosiseikan, että pääosasta kuntia vielä puuttuu kokonaisvaltainen henkilöstön työhyvinvoinnin edistämistoiminta. Hänen mukaansa henkilöstön työhyvinvoinnin edistäminen voidaan nähdä osana organisaation laatutyötä. Työhyvinvoinnin turvaaminen palvelutuotannossa takaa

avoimempia ja motivoituneempia työntekijöitä. Laadun parantamisen kannalta (Tax (toim.) 2003) palveluyrityksen on järkevää luoda mielenkiintoisia työpaikkoja aktiivisessa ympäristössä, tarjota koulutusta ja oppimismahdollisuuksia sekä olla aidosti kiinnostunut työhyvinvoinnista. Näiden seikkojen avulla organisaatiolla on tehokkaat työkalut parantaa suorituskykyään.

Suorituskyvyn sekä teknisen että toiminnallisen laadun parantaminen vaatii ehdotonta sitoutumista asiakaskeskeisyyteen. Pirkkalan kunnan ruokapalvelujen perusarvot, jotka ovat heidän toimintansa pohjalla, viittaavat asiakaskeskeisyyden tärkeyteen. Ruokapalveluiden toiminta rakentuu ajatukseen tuottaa maukasta, laadukasta ja terveyttä edistävää ruokaa. Tämän tyyppinen pitkäaikainen asiakaskeskeisyys vaatii kehitysprosesseja sekä avoimen keskusteluyhteyden asiakkaan ja tuottajan välillä, joissa asiakas selkeästi saa osallistua hänelle tuotettavan palvelun kehittämiseen (Van Riel (toim.) 2005).

Asiakastutkimusta tehdessä kävi ilmi, että laadulle on yhtä monta määritelmää kuin asiakastakin. Varsinkin ruoan laatu on konsepti, joka on hankala määrittää. Laatu terminä on täysin positiivinen, ellei sitä käytetä adjektiivina etuliitteen kera (huonolaatuinen). Jos sanotaan, että joku on laadukas, on se melkein poikkeuksetta positiivinen kommentti. (Harvey ym. 2004, 1.) Kysymyslomakkeita rakentaessa kävi ilmi, että laadun mittaaminen on vielä hankalampaa kuin laadun määrittäminen. Eksaktiin laadun mittaamiseen tarvitaan eksaktit laadun määreet. Tätä ongelmaa pohtiessa en ollut yksin, sama päänvaiva on jokaisella, joka on saanut tehtäväkseen mitata palvelutuotannon onnistumista. Palvelutuotannolla on kuitenkin tiettyjä erityispiirteitä, joihin voidaan kiinnittää huomiota. Palvelutuotannon mittaamisen fokus on ollut siinä, miten tunnistetaan palvelutuotannon johtamisen kannalta relevantit mittaamisen ja johtamisen kohteet ja miten mittaaminen voidaan käytännössä toteuttaa (Lönqvist ym. 2010, 213). Mielestäni päätetyt mittauskohteet olivat käytännön kannalta relevantteja tuoden selkeää tietoa tämänhetkisestä asiakastytyväisyystilanteesta.

Pirkkalan kunnan ruokapalveluilla on palvelutuotannon näkökulman lisäksi useita muita funktioita kuntalaisten elämässä. Teknisen laadun lisäksi Pirkkalan ruokapalvelut tuottaa asiakkailleen tietoa ja kokemuksia. Ruoan suhteen tehdyt valinnat ja ruokailutottumukset saavat alkunsa useista eri lähteistä. Tästä huo-

limatta kouluympäristöllä voi olla suurikin vaikutus siihen, millaisia lasten ja nuorten ruokatottumuksista muovautuu sekä mikä mielletään terveelliseksi elämäntavaksi. (Stallings & Yaktine (toim.) 2007, 15.) Pirkkalan ruokapalvelulla on näin ollen mahdollisuus vaikuttaa nuorten ruokatottumuksiin tarjoamalla esimerkiksi terveellisestä ja monipuolisesta perusruokavaliosta.

Pirkkalan kunnan ruokapalveluiden perusarvot ovat johtamisen ja arvojen toimintaan viemisen lopputulos. Johtamiseen ja tuottavuustyöhön kuuluu mittauksen lisäksi paljon muutakin. Yksinkertaistettuna tuottavuustyö on oikeiden asioiden tekemistä ja asioiden tekemistä oikein. Se on myös toiminnan kehittämiseen suuntautuvaa asennetta. Käytännön tasolla kehittämiseen on tarjolla lukematon määrä työkaluja ja lähestymistapoja. (Lönqvist ym. 2010, 213.) Systemaattisuuden takia ensimmäisen suuremman asiakastyytyväisyystutkimuksen suorittamisen jälkeen on määriteltävä, miten ja milloin asiaa lähestytään seuraavan kerran ja mitä muutoksia kannattaa tehdä sillä välillä.

Julkisten palveluiden kansantaloudellinen merkitys on suuri, ja palvelutuotannon kehittämisessä on suuria haasteita sekä potentiaalia. Palvelusektorin kehittämiseen ja palvelutuotannon liiketoimintaosaamisen lisäämiseen kannattaa panostaa. Palveluiden merkitys näkyy myös siinä, että palveluiden tutkimuksesta on tullut yhä tärkeämpi tutkimusalue. (Lönqvist ym. 2010, 214.)

Kuten Lönqvist ym. kertovat, aivan täydellisiä mittaustyökaluja ja –ratkaisuja ei ole olemassa, mutta se ei ole olennaista palvelutuotannon johtamisen ja kehittämisen kannalta. Tärkeää on löytää johtamisen kannalta keskeiset tekijät ja saada niistä mittareiden avulla riittävän tarkka ja kattava kuva. Tärkeää on myös käsitellä organisaatiossa mittausinformaatiota ja tehdä sen avulla johtopäätöksiä ja toimintaa parantavia muutoksia. (Lönqvist ym. 2010, 216.) Ehdotan, että Pirkkalan ruokapalvelut määrittävät itselleen tutkimus- ja kehityssuunnitelman, jonka muovaamiseen saavat osallistua sekä esimiehet että muu henkilökunta. Sen ohella asiakkaille voisi antaa selkeän ja nopean palautteenantokanavan, jota kautta voidaan tarjota kaikille yhtenäistä vaikutusmahdollisuutta. Tämän toteuttaminen olisi tähdellistä, koska suuri syy siihen, miksi organisaatiot eivät saa spontaania ja kehittävää palautetta on se, että palautteenanto on tehty

vaikeaksi. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä missä tai miten palautetta voidaan antaa. (Barlow & Møller 2008, 80.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekovaiheessa pidettiin kiinni hyvästä tieteellisestä tekotavasta ja toimittiin toimeksiantajan asettamien raamien sekä aikataulujen mukaan. Työn lopputulos sekä tekotapa miellyttivät tekijää, joskin tutkimuksessa oli muutama kohta, jossa tekijä olisi toivonut enemmän kontrollia. Se, että kysymyslomakkeen luominen internet-palvelimelle (niin visuaalisesti kuin käytännössäkin) tapahtui Pirkkalan kunnan kautta, toi tekijälle epävarmuutta asiakastyytyväisyystutkimuksen kysymysasettelujen osalta. Vastaukset kyselystä saatiin käsittelyyn ehdottoman ripeästi, josta kiitos kuuluu Pirkkalan kunnan toimistosihteerille Nella Aholalle. Tutkimusjoukon eri-ikäisyys mietitytti kysymysten ja vastausasetteluiden kannalta, sillä tekijää huoletti se, miten eri-ikäiset vastaajat ymmärsivät ja kokivat kysymykset ja niiden moninaiset vastausvaihtoehdot. Tekijän alkuperäinen suunnitelma oli antaa kolme vastausvaihtoehtoa (samaa mieltä, eri mieltä, en osaa sanoa), sillä huoli kakkosluokkalaisten Likertin asteikon nyanssien ymmärtämisestä oli suuri. Tilaajan puolella oli kuitenkin tarvetta tarkemmalle määrittelylle ja tekijää rauhoitettiin sanomalla, että ymmärtämisen huolelle ei ole tarvetta. Näin ollen asiakastyytyväisyystutkimusprosessi saatiin päätökseen ilman erillisiä huolia.

Rohkaisen Pirkkalan ruokapalveluita tulevaisuudessakin tarjoamaan kehittämistoimintaan osallistumisen mahdollisuutta myös opiskelijoille, sillä kuten artikkelissa *Impact of Academic Research on Industrial Performance* (2003) kerrotaan, on aktiivinen vuoropuhelu käytännön tutkimuksia tekevien opiskelijoiden ja teollisuuden välillä elintärkeää. Sillä kun uusin teoriatieto yhdistyy käytännön tietotaitoon, on mahdollista löytää uusia innovaatioita.

## LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Barlow, J., Møller, C. 2008. A Complaint Is a Gift. Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10315444>.
- Baron, S., Harris, K. ym. (toim). 2005. Service recovery and service continuity. Journal of Services Marketing. Volume 19, number 5.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10103396>.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2006. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita.
- Dean, A., Chapman, R. (toim). 2002. Innovation and quality improvement in service organisations. Managing Service Quality. Volume 12. Number 6.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10052809>.
- Grönroos, M. 2003. Johdatus tilastotieteeseen. Kuvailu, mallit ja päättely. Helsinki: Finn Lectura.
- Haapanen, M., Vepsäläinen, A. ym. 2005. Logistiikka osana strategista johtamista. Helsinki: WSOY.
- Harvey, M. ym. 2004. Qualities of Food. Manchester University Press.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10096097>.
- Henkilöstön asema palvelutuotannon muutoksissa. 2004. Kunnallinen työmarkkinalaitos. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita, 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Holopainen, M., Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Hyvä henkilöstöjohtaminen kuntasi menestystekijä. 2003. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Ilmakunnas, S. (toim). 2008. Hyvinvointipalveluja entistä tehokkaammin: uudistusten mahdollisuuksia ja keinoja. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Impact of Academic Research on Industrial Performance. 2003. National Academy of Engineering. National Academies Press.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10046885>.



- Kauppinen, M. 2005. Miten käy palvelukyvyyn? Kuntien valmistautuminen väestömuutoksen vaikutuksiin. Yhteistyö, uudistuvat palvelurakenteet ja työhyvinvointi kuntastrategioiden ytimiksi. Acta-väitöskirjasarja 6/2005. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kiviniemi, R. 2010. Koulua ja maitolasillista. Kotivinkki, numero 18/2010.
- Korpela, J., Mäkitalo, R. 2008. Julkishallinto murroksessa. Rohkeutta ja vauhtia muutokseen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kotter, J. P. 2008. Tärkeys järjestykseen nyt. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Lasten Parlamentti. 2010. SPL:n kouluruokakysely. Kouluruokampanja. Luettu 26.10.2010. <http://www.lastenparlamentti.fi/slp/kouluruokakampanja/osallistukampanjaan>.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Avaintulos Oy.
- Laininen, P. 2004. Tilastollisen analyysin perusteet. Helsinki: Otatieto.
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Lundström, I. (toim.) 2003. Parasta palvelua: selvitys kuntapalvelujen järjestämisen vaihtoehtoista. Praksis – tiedosta toimeen nro 9. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Lähihuokaa. 2010. LounaFood. Hirvensalon päiväkodeissa ja yhdessä koulussa tarjotaan lähihuokaa-tiedote. Luettu 5.11.2010. <http://www.lounafood.net/lahihuokaa/Julkiset/Lahihuokapilot.pdf>
- Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A. & Kujansivu, P., ym. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Manninen, P. 2004. Johdatus tilastolliseen data-analyysiin. Sovellus ja atk-keskeinen näkökulma. 7. painos. Tampere: Juvenes Print.
- Naistenmatkan koulu. 2010. Historiaa. Luettu 2.9.2010 <http://naistenmatka.yhdistysavain.fi/arkisto/historiaa/>
- Nakari, R., Sjöblom, S. 2009. Toimivia kunnallinen palveluorganisaatio. Työelämän laadun, asiakastyytyväisyyden ja palvelukustannusten väliset yhteydet strategisen henkilöstöjohtamisen näkökulmasta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Olin, R., Pekola-Sjöblom, M. & Sjöblom, S. 2004. Asiakkaat arvioitsijoina: asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003. KuntaSuomi 2004 – tutkimuksia nro 51. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Pirkkalan kunta. 2010. Kunta ja hallinto. Ruokapalvelut. Luettu 15.8.2010. [http://www.pirkkala.fi/kunta\\_ja\\_hallinto/ruokapalvelu/](http://www.pirkkala.fi/kunta_ja_hallinto/ruokapalvelu/)

Päättäjän opas. 2010. LounaFood. Luettu 5.11.2010.  
[http://www.lounafood.net/Oppaat/Paattajan\\_opas.pdf](http://www.lounafood.net/Oppaat/Paattajan_opas.pdf)

Stallings, V., Yaktine, A. (toim). 2007. Nutrition Standards for Foods in Schools: Leading the Way Toward Healthier Youth. Committee on Nutrition Standards for Foods in Schools Food and Nutrition Board. The National Academies Press.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10194185>.

Tax, S. (toim.) 2003. Service quality: a global perspective. International Journal of Service Industry Management. Volume 14, number 2.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10052759>.

Tuorila, H. 2002. Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelualoitteita 32/2001. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Rekola, K. 2007. Palvelutapa teollisuuden kilpailukeinona. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim). 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Van Riel, A. (toim.) 2005. Service innovation management. Managing Service Quality – an International Journal. Volume 15, number 6.  
<http://site.ebrary.com.elib.tamk.fi/lib/tamperepoly/docDetail.action?docID=10103470>.

Westersund, J. 2007. Läheltä lasten lautasille. Kodin Pellervo numero 1/2007. YLE Keski-Suomi. 2010. Lapset haluavat lämmintä ja hyvää kouluruokaa. Luettu 26.10.2010. [http://yle.fi/alueet/keski-suomi/2010/10/lapset\\_haluavat\\_lamminta\\_ja\\_hyvaa\\_kouluruokaa\\_2090345.html](http://yle.fi/alueet/keski-suomi/2010/10/lapset_haluavat_lamminta_ja_hyvaa_kouluruokaa_2090345.html)

## LIITTEET

## Kyselylomakemalli

## LIITE 1:1(2)

## Peruskysymykset

- Olen  
tyttö poika
- Luokkani  
toinen /viides/kahdeksas/lukion II

	kysymys	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1.	Menen mielelläni ruokailemaan kouluni ruokasaliin					
2.	Kouluruokani on maistuvaa					
3.	Kouluruokani on aina lämmintä					
4.	Kouluruokani on monipuolista					
5.	Kouluruokani on hyvän näköistä					
6.	Ruokasalissa tarjottava salaatti on monipuolista					
7.	Käytän leipä- ja näkkileipätuotteita jokaisella aterialla					
8.	Saan ruokani nopeasti					
9.	Ruokaa riittää kaikille					
10.	Henkilökunta on ystävällistä					
11.	Henkilökunta auttaa minua tarvittaessa					
12.	Ruokasalissa on hyvä tunnelma					
13.	Ruokasalissa on siistiä					

**14. Kouluruoassani käytettävät ainekset (esim. liha-, kala- tai kanatuotteet kastikkeissa tai kasvikset paloina) ovat kooltaan**

- a) Liian suuria
- b) Liian pieniä
- c) Juuri sopivia
- d) En osaa sanoa

**15. Arvioni ruokasalini ruoista:**

Vaihtoehdot

- 5 Erittäin hyvää
- 4 Hyvää
- 3 Ei hyvää eikä huonoa
- 2 Huonoa
- 1 Erittäin huonoa

**16. Arvioni ruokasalini palveluista:**

Vaihtoehdot

- 5 Erittäin hyvä
- 4 Hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 2 Huono
- 1 Erittäin huono

**RUOKASALISSA TARJOILTAVA SUOSIKKIRUOKANI:**

(Tähän sekä kirjoituslaatikko, että mahdollisuus ruksia vaihtoehto "En osaa sanoa".)

**RUOKASALISSA TARJOILTAVA RUOKA, JOSTA PIDÄN VÄHITEN:**

(Tähän sekä kirjoituslaatikko, että mahdollisuus ruksia vaihtoehto "En osaa sanoa".)

**VAPAA PALAUTE:**

(kirjoituslaatikko)

Kiitos osallistumisestasi!



### Ruokapalvelun asiakastytyväisyyskysely 2010

Ruokapalvelun tavoitteena ja lähtökohtana on tuottaa laadukkaita ateriapalveluita kaikille asiakasryhmille. Voidaksemme arvioida ja kehittää toimintaamme keräämme tietoja ateriapalveluidemme käyttäjiltä.

Vuonna 2010 kysely tehdään koululaisille (mukana kyselyssä kakkos-, viides- ja kahdeksaluokkalaista sekä lukion kakkosluokkalaisten).

Tavoitteemme on palvelujen kehittäminen ja parantaminen. Siksi vastaaminen tähän kyselyyn on meille erittäin tärkeää.

#### Vastaajan tiedot ja peruskysymykset

Olen / sukupuoli

--Valitse tästä--

Luokkani on

--Valitse tästä--

Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Menen mielelläni ruokailemaan kouluni ruokasaliin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Kouluruokani on maistuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kouluruokani on aina lämmintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kouluruokani on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Kouluruokani on hyvännäköistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ruokasalissa tarjottava salaatti on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Käytän leipä- ja näkkileipätuotteita jokaisella aterialla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Saan ruokani nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Ruokaa riittää kaikille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Henkilökunta on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Henkilökunta auttaa minua tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Ruokasalissa on hyvä tunnelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Ruokasalissa on siistiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Kouluruoassani käytettävät ainekset (esim. liha-, kala-, tai kanatuotteet kastikkeissa tai kasvikset paloina) ovat kooltaan

- Liian suuria  
 Liian pieniä  
 Juuri sopivia  
 En osaa sanoa

15. Arvioni ruokalan ruoista

- Erittäin hyvää  
 Hyvää  
 Ei hyvää eikä huonoa  
 Huonoa  
 Erittäin huonoa

16. Arvioni ruokalani palveluista

- Erittäin hyvää  
 Hyvää  
 Ei hyvää eikä huonoa  
 Huonoa  
 Erittäin huonoa

## LIITE 2: 2(2)

**Vapaa palaute****Ruokasalissa tarjoiltava suosikkiruokani** En osaa sanoa suosikkiruokaani**Ruokasalissa tarjoiltava ruoka, josta pidän vähiten** En osaa sanoa ruokaa, josta pidän vähiten**Vapaa palaute****Tietojen lähetyk** 

Kiitos osallistumisestasi!

Saatekirje

LIITE 3

Hei kotiväki!

Pirkkalan kunnan ruokapalvelut teettää asiakastyytyväisyyskyselyn valituille oppilasryhmille. Kyselyyn osallistuvat ryhmät valittiin toiselta, viidenneltä ja kahdeksannelta luokalta sekä lukion toiselta vuosiluokalta. Tavoitteena on selvittää kunnan ruokapalveluiden laatua ja toimivuutta.

Kysely tehdään viikoilla 39–40 ja lomake täytetään netin välityksellä tuntien yhteydessä, opettajan valvonnassa. Vastaukset käsitellään ja tilastoidaan ehdottoman anonymisti. Lomake koostuu pääasiassa monivalintakysymyksistä, joskin vapaan palautteen antaminen on myös mahdollista. Kysely tuloksineen on nähtävissä verkossa tammi-kuussa 2011 Theseus-palvelussa, jossa voit tutustua ammattikorkeakouluista valmistuneiden opinnäytetöihin sekä ammattikorkeakoulujen julkaisutoimintaan.

Kyselyyn vastaaminen on erittäin tärkeää ruokapalveluiden kehittämisen kannalta tulevaisuudessa. Olemme innoissamme, että lapsenne osallistuvat kyselyyn! Jos ette kuitenkaan halua lapsenne osallistuvan, voitte siinä tapauksessa ottaa yhteyttä heidän luokanvalvojaansa.

Lisätietoa kyselystä saatte ottamalla yhteyttä minuun, alla mainittuun sähköpostiosoitteeseen. Lapsenne antama palaute on erittäin arvokasta kehittämisen ja kyselyn kannalta, kiitos jo etukäteen osallistumisestanne!

Terveisin,

Riikka Puustinen

opiskelija

Tampereen Ammattikorkeakoulu

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

[riikka.puustinen@piramk.fi](mailto:riikka.puustinen@piramk.fi)

## Havaintomatriisit

## LIITE 4: 1(30)

	Tallennusaika	Olen	Luok- kani	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.
1	2.10.10 22:25	Poika	II	5	1	1	3	1	2	5	5	2	5	5	4	4	b	3	4
2	5.10.10 08:55	Poika	5	4	3	4	4	1	2	1	2	5	4	5	1	1	b	4	4
3	5.10.10 08:56	Tyttö	5	4	3	3	5	3	3	2	5	5	5	4	5	5	a	3	4
4	5.10.10 08:56	Tyttö	5	2	2	4	4	2	5	1	4	4	2	4	4	2	c	3	3
5	5.10.10 08:56	Tyttö	8	4	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	2	2	c	3	4
6	5.10.10 08:56	Tyttö	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	c	4	4
7	5.10.10 08:57	Poika	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	c	4	4
8	5.10.10 08:57	Poika	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	3	4	4	c	4	4
9	5.10.10 08:58	Poika	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	c	3	4
10	5.10.10 08:58	Tyttö	5	2	1	4	4	2	3	1	3	3	4	5	4	2	d	2	3
11	5.10.10 08:58	Tyttö	5	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	1	d	3	5
12	5.10.10 08:58	Poika	5	4	4	4	3	2	4	1	1	3	4	1	4	5	c	3	3
13	5.10.10 08:59	Tyttö	5	2	1	2	4	1	5	1	4	5	5	3	2	4	c	1	4
14	5.10.10 09:01	Tyttö	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	c	3	3
15	5.10.10 09:02	Tyttö	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	1	c	3	3
16	5.10.10 09:02	Tyttö	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	1	c	3	1
17	5.10.10 09:02	Poika	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	d	4	3
18	5.10.10 09:02	Poika	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	d	2	2
19	5.10.10 09:03	Tyttö	5	3	1	2	4	2	2	2	4	4	3	4	2	4	d	3	4
20	5.10.10 09:04	Tyttö	5	4	2	5	4	1	1	3	4	5	3	4	3	3	c	3	4
21	5.10.10 09:06	Poika	5	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	c	3	3
22	5.10.10 09:54	Poika	2	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	c	5	5
23	5.10.10 09:56	Poika	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	c	4	4
24	5.10.10 09:56	Tyttö	2	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	c	4	4
25	5.10.10 09:58	Tyttö	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	1	1	1	2	c	3	2
26	5.10.10 09:58	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	c	4	5
27	5.10.10 09:58	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	c	4	4
28	5.10.10 09:58	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	c	4	4
29	5.10.10 09:59	Tyttö	2	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	c	4	5
30	5.10.10 09:59	Tyttö	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	c	4	4
31	5.10.10 10:00	Poika	2	5	5	5	5	4	3	4	1	5	5	5	5	5	d	5	5
32	5.10.10 10:01	Poika	2	5	3	5	3	3	3	1	5	5	5	5	4	5	c	4	5
33	5.10.10 10:02	Tyttö	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	3	c	3	3
34	5.10.10 10:02	Poika	2	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	c	5	5
35	5.10.10 10:02	Poika	2	4	3	2	5	4	5	3	4	5	4	3	2	4	a	4	5
36	5.10.10 10:02	Poika	2	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	c	4	4
37	5.10.10 10:05	Poika	2	5	3	5	4	3	3	1	5	5	4	3	1	2	d	3	4
38	5.10.10 10:06	Poika	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	c	4	4
39	5.10.10 10:06	Poika	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	c	5	5
40	5.10.10 10:07	Tyttö	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	c	4	4
41	5.10.10 10:10	Poika	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	c	5	5
42	5.10.10 10:11	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	c	4	5
43	6.10.10 08:46	Poika	8	1	1	3	2	1	2	1	4	5	5	4	3	1	d	1	3
44	6.10.10 08:47	Tyttö	8	4	4	5	4	3	4	1	5	5	3	3	4	3	c	4	2
45	6.10.10 08:47	Poika	8	4	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	4	2	b	1	1
46	6.10.10 08:48	Poika	8	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	d	4	3



## LIITE 4: 2(30)

47	6.10.10 08:48	Poika	8	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	a	4	4
48	6.10.10 08:48	Poika	8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	c	3	3
49	6.10.10 08:49	Tyttö	8	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	d	3	4
50	6.10.10 08:49	Tyttö	8	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	c	4	4
51	6.10.10 08:49	Tyttö	8	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	c	3	2
52	6.10.10 08:49	Poika	8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	c	4	4
53	6.10.10 08:49	Poika	8	4	3	4	2	2	2	4	2	5	3	2	1	1	a	3	2
54	6.10.10 08:49	Poika	8	4	1	4	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	d	2	2
55	6.10.10 08:49	Tyttö	8	4	4	5	4	3	4	1	2	5	3	4	3	2	d	3	4
56	6.10.10 08:49	Poika	8	4	5	4	3	4	5	5	4	1	4	2	2	5	b	4	3
57	6.10.10 08:50	Tyttö	8	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	a	2	4
58	6.10.10 08:50	Tyttö	8	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	d	3	3
59	6.10.10 08:50	Tyttö	8	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	d	3	3
60	6.10.10 08:50	Tyttö	8	3	2	4	4	2	4	2	1	2	4	4	2	1	d	2	3
61	6.10.10 08:50	Tyttö	8	4	3	3	2	2	3	1	3	4	4	3	3	3	a	3	3
62	6.10.10 08:50	Tyttö	8	2	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	c	3	3
63	6.10.10 08:50	Tyttö	8	4	3	4	4	2	3	1	2	4	2	3	3	3	c	3	3
64	6.10.10 08:50	Poika	8	4	3	3	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	d	3	4
65	6.10.10 08:50	Tyttö	8	5	4	4	2	2	4	5	3	5	3	3	4	4	c	4	4
66	6.10.10 08:50	Tyttö	8	3	1	4	4	1	3	1	4	3	2	3	3	3	d	1	3
67	6.10.10 08:51	Tyttö	8	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	c	4	4
68	6.10.10 08:51	Tyttö	8	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	c	4	4
69	6.10.10 08:51	Tyttö	8	5	4	5	5	2	4	2	3	5	4	4	4	4	c	4	4
70	6.10.10 08:51	Poika	8	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	d	3	3
71	6.10.10 08:51	Tyttö	8	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	d	3	3
72	6.10.10 08:51	Tyttö	8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	d	4	4
73	6.10.10 08:51	Poika	8	4	2	2	2	2	2	4	1	5	2	3	3	3	b	1	2
74	6.10.10 08:52	Poika	8	5	2	5	5	4	4	3	3	5	2	4	3	4	b	3	3
75	6.10.10 08:52	Poika	8	4	3	4	4	1	1	5	4	5	4	4	5	2	a	3	3
76	6.10.10 08:53	Poika	8	5	5	5	5	5	3	1	4	5	5	3	3	4	c	4	4
77	6.10.10 08:53	Poika	8	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	c	4	4
78	6.10.10 08:56	Tyttö	8	5	2	5	4	2	3	2	2	5	4	4	5	4	d	2	3
79	6.10.10 08:56	Poika	8	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	c	4	4
80	6.10.10 08:56	Poika	8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	c	4	4
81	6.10.10 08:57	Tyttö	8	4	3	5	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	a	3	4
82	6.10.10 08:57	Tyttö	8	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	c	3	4
83	6.10.10 08:57	Tyttö	8	4	3	5	3	2	3	5	4	4	2	3	4	4	a	3	3
84	6.10.10 08:57	Tyttö	8	4	2	5	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	c	3	4
85	6.10.10 08:58	Poika	11	2	3	5	3	2	1	3	3	5	1	2	3	4	b	3	4
86	6.10.10 08:58	Tyttö	8	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	c	3	4
87	6.10.10 08:58	Poika	8	5	4	5	4	3	2	2	4	5	4	3	5	4	c	3	4
88	6.10.10 08:58	Tyttö	8	4	4	2	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	c	4	4
89	6.10.10 08:59	Tyttö	8	4	3	4	4	2	4	3	3	5	2	4	3	3	a	3	4
90	6.10.10 08:59	Poika	8	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	c	3	3
91	6.10.10 08:59	Poika	5	3	3	4	5	3	2	1	2	5	1	2	3	3	b	3	4
92	6.10.10 08:59	Tyttö	8	4	4	2	3	3	4	1	3	4	4	4	5	3	d	3	3
93	6.10.10 09:00	Tyttö	8	3	4	3	4	2	4	3	5	5	5	4	5	4	c	3	4

## LIITE 4: 3(30)

94	6.10.10 09:00	Poika	8	2	2	2	3	1	1	1	4	5	3	2	5	3	b	2	3
95	6.10.10 09:05	Tyttö	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	d	1	3
96	6.10.10 09:06	Tyttö	5	4	4	2	4	3	3	2	5	5	5	5	5	4	d	3	4
97	6.10.10 09:06	Tyttö	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	d	4	3
98	6.10.10 09:06	Tyttö	5	4	2	2	5	2	5	1	5	5	4	3	4	3	c	2	3
99	6.10.10 09:07	Tyttö	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	c	4	4
100	6.10.10 09:10	Poika	5	5	4	4	5	4	5	1	5	4	4	5	3	2	c	3	4
101	6.10.10 09:11	Tyttö	5	4	2	2	3	3	2	2	5	5	5	4	4	5	a	3	4
102	6.10.10 09:11	Tyttö	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	c	5	5
103	6.10.10 09:11	Poika	8	5	4	4	2	2	3	1	4	4	1	1	5	4	c	3	2
104	6.10.10 09:12	Poika	8	4	2	2	5	2	4	1	2	4	2	3	5	4	b	3	3
105	6.10.10 09:12	Tyttö	8	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	b	1	1
106	6.10.10 09:12	Tyttö	8	3	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	3	3	c	3	3
107	6.10.10 09:12	Tyttö	8	3	1	2	1	1	1	5	5	5	1	5	1	1	d	1	1
108	6.10.10 09:13	Tyttö	8	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	d	3	4
109	6.10.10 09:13	Tyttö	8	4	1	2	4	2	3	4	4	4	1	1	2	2	b	2	3
110	6.10.10 09:13	Tyttö	8	4	3	4	2	3	1	1	4	2	2	4	5	4	c	3	4
111	6.10.10 09:13	Poika	8	4	2	5	1	3	1	3	1	4	3	3	1	2	c	2	1
112	6.10.10 09:13	Poika	8	4	2	5	5	2	4	2	2	5	3	3	5	4	b	3	3
113	6.10.10 09:14	Poika	8	2	2	4	1	2	1	3	4	2	1	1	4	2	c	2	1
114	6.10.10 09:14	Tyttö	8	4	2	2	1	1	2	5	4	4	1	1	3	3	d	1	2
115	6.10.10 09:14	Poika	5	4	4	5	4	5	2	3	4	5	5	5	4	4	c	3	4
116	6.10.10 09:14	Poika	8	5	3	4	3	1	5	2	4	5	2	1	3	3	d	3	3
117	6.10.10 09:14	Tyttö	8	4	4	5	4	1	4	2	2	3	1	1	5	1	c	4	1
118	6.10.10 09:14	Tyttö	8	4	3	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	b	3	4
119	6.10.10 09:14	Tyttö	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	b	1	1
120	6.10.10 09:14	Poika	5	2	2	4	5	2	1	2	4	5	4	2	4	2	a	1	2
121	6.10.10 09:15	Tyttö	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	c	4	5
122	6.10.10 09:15	Poika	8	5	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	b	4	4
123	6.10.10 09:15	Tyttö	8	4	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	2	3	d	2	3
124	6.10.10 09:15	Poika	8	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	d	3	3
125	6.10.10 09:15	Poika	8	4	3	5	4	3	2	2	4	5	3	3	4	4	c	3	3
126	6.10.10 09:15	Poika	8	4	3	4	1	3	4	2	4	4	4	4	5	4	a	4	3
127	6.10.10 09:15	Poika	8	5	3	5	5	3	2	2	4	5	4	4	3	3	d	3	4
128	6.10.10 09:15	Tyttö	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	4	a	3	4
129	6.10.10 09:16	Poika	5	4	3	4	3	3	4	2	5	5	5	4	5	2	c	3	4
130	6.10.10 09:16	Tyttö	8	2	3	4	2	1	2	2	2	3	4	4	2	3	c	3	4
131	6.10.10 09:16	Tyttö	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	c	3	3
132	6.10.10 09:16	Poika	8	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	c	5	5
133	6.10.10 09:16	Tyttö	8	4	2	4	2	2	2	1	4	5	4	4	4	4	d	3	4
134	6.10.10 09:16	Poika	5	4	1	4	1	1	3	1	4	4	2	3	1	2	a	2	2
135	6.10.10 09:17	Poika	8	5	4	5	5	3	4	2	4	5	4	5	3	4	c	2	3
136	6.10.10 09:17	Tyttö	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	a	3	4
137	6.10.10 09:17	Poika	5	5	1	3	4	3	5	1	4	4	4	5	4	3	d	1	3
138	6.10.10 09:17	Poika	8	5	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	3	3	c	3	2
139	6.10.10 09:17	Poika	5	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	b	2	3
140	6.10.10 09:17	Poika	8	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	b	2	3
141	6.10.10 09:18	Tyttö	5	4	4	4	4	2	2	5	5	4	1	1	2	4	c	3	2

## LIITE 4: 4 (30)

142	6.10.10 09:18	Tyttö	8	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	4	a	2	3
143	6.10.10 09:18	Tyttö	8	3	2	3	2	1	2	2	2	4	3	4	3	4	c	3	3
144	6.10.10 09:19	Tyttö	8	4	4	2	4	3	2	3	2	4	2	3	5	4	a	4	3
145	6.10.10 09:19	Poika	8	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	d	1	3
146	6.10.10 09:19	Tyttö	8	4	4	4	2	1	2	2	1	5	2	2	5	4	c	4	3
147	6.10.10 09:19	Poika	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	a	1	1
148	6.10.10 09:19	Poika	5	1	1	4	1	1	1	1	3	3	2	3	2	1	d	2	3
149	6.10.10 09:19	Poika	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	b	1	1
150	6.10.10 09:19	Tyttö	5	4	2	3	3	1	3	2	3	4	3	4	1	1	d	3	3
151	6.10.10 09:19	Tyttö	8	5	2	4	3	2	4	5	3	4	1	2	4	2	a	2	2
152	6.10.10 09:20	Tyttö	8	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	a	2	2
153	6.10.10 09:20	Poika	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	b	1	1
154	6.10.10 09:20	Tyttö	8	5	2	4	2	2	2	5	3	4	1	2	2	4	a	2	2
155	6.10.10 09:21	Poika	8	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	d	1	1
156	6.10.10 09:33	Tyttö	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	d	3	3
157	6.10.10 09:47	Tyttö	8	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	c	2	3
158	6.10.10 09:47	Tyttö	8	4	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	c	1	3
159	6.10.10 09:48	Tyttö	8	4	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	2	2	c	2	4
160	6.10.10 09:48	Tyttö	8	4	3	4	5	3	3	5	2	4	1	1	1	2	c	3	2
161	6.10.10 09:49	Poika	8	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	4	4	c	4	4
162	6.10.10 09:49	Tyttö	8	2	2	4	4	2	4	1	5	5	4	5	4	3	c	2	3
163	6.10.10 09:50	Tyttö	8	4	3	5	5	1	3	4	3	5	1	5	5	3	c	3	4
164	6.10.10 09:50	Poika	8	4	2	5	4	1	2	2	4	5	1	4	2	4	b	2	4
165	6.10.10 09:51	Tyttö	8	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	a	2	2
166	6.10.10 09:52	Poika	8	4	2	5	4	1	4	5	4	4	1	3	4	5	c	3	3
167	6.10.10 09:52	Tyttö	8	4	4	5	4	2	2	4	2	5	3	2	5	2	c	4	3
168	6.10.10 09:52	Tyttö	8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	c	3	3
169	6.10.10 09:53	Poika	8	4	2	5	4	2	3	1	3	4	3	3	3	3	c	3	3
170	6.10.10 09:54	Poika	8	4	2	5	2	2	3	2	4	5	2	3	4	2	d	2	3
171	6.10.10 09:56	Poika	8	5	4	5	3	3	1	4	4	4	4	5	4	2	c	4	3
172	6.10.10 11:09	Poika	2	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	c	5	5
173	6.10.10 11:11	Poika	2	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	c	4	3
174	6.10.10 11:11	Poika	2	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	c	4	3
175	6.10.10 11:11	Poika	2	5	5	4	4	5	3	1	5	5	4	5	5	2	c	5	4
176	6.10.10 11:12	Poika	2	5	4	4	4	4	3	1	5	5	4	5	5	4	c	4	4
177	6.10.10 11:12	Poika	2	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	c	5	5
178	6.10.10 11:13	Poika	2	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	b	5	5
179	6.10.10 11:19	Tyttö	2	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	c	4	4
180	6.10.10 11:20	Tyttö	2	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	c	4	5
181	6.10.10 11:21	Tyttö	2	5	3	5	5	4	5	1	3	5	4	5	5	4	d	4	5
182	6.10.10 11:25	Tyttö	2	5	5	2	5	5	5	4	1	2	5	5	1	2	a	4	5
183	6.10.10 11:26	Tyttö	2	4	5	3	3	4	4	1	5	3	5	5	5	5	d	4	3
184	6.10.10 11:26	Poika	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	d	3	4
185	6.10.10 11:27	Tyttö	2	4	3	2	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	c	4	4
186	6.10.10 11:27	Tyttö	2	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	c	4	3
187	6.10.10 11:28	Poika	2	4	3	5	5	4	5	2	3	5	5	5	3	5	c	3	4
188	6.10.10 11:29	Poika	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	c	3	4
189	6.10.10 11:30	Tyttö	2	4	5	5	4	3	5	4	2	5	5	4	3	3	c	3	4
190	6.10.10 11:30	Poika	2	2	5	3	5	4	2	3	4	4	2	5	1	4	c	4	4

## LIITE 4: 5(30)

191	6.10.10 11:33	Poika	2	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	d	4	4
192	6.10.10 11:33	Poika	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	c	4	4
193	6.10.10 12:00	Tyttö	8	4	2	4	3	1	2	5	3	3	2	3	3	3	a	2	3
194	6.10.10 12:00	Tyttö	8	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	4	2	a	3	2
195	6.10.10 12:00	Poika	8	4	2	5	4	2	4	4	5	5	5	3	3	4	b	3	4
196	6.10.10 12:00	Poika	8	5	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	d	3	3
197	6.10.10 12:01	Tyttö	8	4	2	3	3	2	3	5	2	3	2	2	3	3	a	2	2
198	6.10.10 12:01	Tyttö	8	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	c	5	4
199	6.10.10 12:03	Tyttö	8	4	1	1	1	1	2	4	4	2	2	2	4	2	a	2	2
200	6.10.10 12:03	Poika	8	3	2	3	5	1	5	4	3	5	1	3	4	1	a	1	1
201	6.10.10 12:04	Poika	8	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	c	3	4
202	6.10.10 12:04	Tyttö	8	3	1	3	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	b	1	3
203	6.10.10 12:05	Poika	8	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	b	2	2
204	6.10.10 12:05	Tyttö	8	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	d	2	4
205	6.10.10 12:05	Tyttö	8	5	1	2	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	d	1	1
206	6.10.10 12:06	Poika	8	2	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	b	1	1
207	6.10.10 12:06	Tyttö	8	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	d	2	3
208	6.10.10 12:07	Tyttö	8	3	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	d	3	3
209	6.10.10 12:07	Tyttö	8	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	a	2	3
210	6.10.10 12:08	Tyttö	8	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	a	4	4
211	6.10.10 12:08	Poika	8	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	d	2	3
212	6.10.10 12:08	Tyttö	8	4	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	d	3	3
213	6.10.10 12:08	Tyttö	5	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	d	2	3
214	6.10.10 12:12	Poika	8	5	2	3	3	2	3	4	2	5	3	3	4	4	c	2	3
215	6.10.10 12:13	Tyttö	8	4	4	4	4	2	5	2	4	4	2	2	4	4	b	3	3
216	6.10.10 12:13	Tyttö	8	1	1	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	d	2	3
217	6.10.10 12:13	Tyttö	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	a	1	1
218	6.10.10 12:13	Tyttö	8	4	3	3	3	1	4	3	3	5	3	2	3	4	d	3	3
219	6.10.10 12:13	Poika	8	4	2	5	4	3	5	4	3	3	3	2	4	4	d	2	3
220	6.10.10 12:14	Poika	8	5	3	3	2	1	1	4	4	3	4	5	5	1	b	3	3
221	6.10.10 12:14	Tyttö	8	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	d	4	3
222	6.10.10 12:15	Poika	8	5	2	5	2	2	2	1	4	5	4	4	5	4	b	3	3
223	6.10.10 12:15	Tyttö	8	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	4	2	d	2	2
224	6.10.10 12:15	Poika	8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	c	3	3
225	6.10.10 12:16	Poika	8	5	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	d	3	3
226	6.10.10 12:16	Tyttö	8	3	2	3	2	1	2	4	2	4	2	2	3	3	a	3	2
227	6.10.10 12:17	Poika	8	5	4	5	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	d	3	3
228	6.10.10 12:18	Tyttö	8	2	1	4	2	1	1	5	4	4	2	2	4	4	b	1	4
229	6.10.10 12:18	Tyttö	8	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	a	3	1
230	6.10.10 12:19	Tyttö	8	3	2	5	4	1	4	3	3	3	3	3	5	4	c	2	3
231	6.10.10 12:22	Tyttö	8	3	2	4	3	1	4	2	3	2	2	3	5	3	b	1	3
232	6.10.10 12:22	Tyttö	8	2	1	4	1	1	5	4	4	2	1	3	2	5	d	1	3
233	6.10.10 13:01	Poika	8	1	1	4	1	2	2	1	2	5	2	2	1	1	a	1	1
234	6.10.10 13:02	Poika	8	5	4	4	4	2	4	4	2	5	3	3	5	2	d	3	3
235	6.10.10 13:02	Tyttö	8	2	2	3	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	d	2	4
236	6.10.10 13:02	Poika	8	5	3	3	4	2	3	5	1	3	1	1	1	1	a	3	3
237	6.10.10 13:03	Tyttö	8	4	2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	3	3	c	3	2
238	6.10.10 13:03	Poika	8	4	2	3	3	2	4	1	4	5	3	3	4	2	c	2	3

## LIITE 4: 6(30)

239	6.10.10 13:03	Poika	8	2	1	5	2	1	4	3	4	4	2	3	1	1	a	1	1
240	6.10.10 13:03	Tyttö	8	5	4	5	5	2	5	1	4	5	5	5	4	5	c	4	4
241	6.10.10 13:04	Poika	8	4	1	4	1	1	1	5	1	4	4	3	1	3	c	5	3
242	6.10.10 13:04	Poika	8	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	c	4	4
243	6.10.10 13:04	Tyttö	8	4	2	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	c	2	4
244	6.10.10 13:04	Poika	8	2	3	4	4	2	4	3	3	3	1	1	3	2	a	2	1
245	6.10.10 13:04	Tyttö	8	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	c	3	3
246	6.10.10 13:04	Tyttö	8	2	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4	4	4	b	2	3
247	6.10.10 13:04	Poika	8	4	3	5	4	2	4	1	2	5	4	5	3	4	d	3	4
248	6.10.10 13:05	Tyttö	8	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	d	1	1
249	6.10.10 13:05	Tyttö	8	5	3	5	5	3	4	1	4	5	4	5	4	5	b	3	4
250	6.10.10 13:05	Tyttö	8	2	2	5	4	1	4	2	2	4	2	3	4	4	d	1	4
251	6.10.10 13:05	Tyttö	8	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	d	1	1
252	6.10.10 13:05	Tyttö	8	5	2	4	3	1	1	5	2	2	3	4	4	2	c	3	3
253	6.10.10 13:05	Poika	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	c	4	3
254	6.10.10 13:06	Poika	8	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	3	c	3	3
255	6.10.10 13:06	Tyttö	8	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	d	3	4
256	6.10.10 13:06	Tyttö	8	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	d	3	3
257	6.10.10 13:06	Tyttö	8	4	3	4	3	1	3	5	5	4	2	4	4	4	c	2	3
258	6.10.10 13:06	Tyttö	8	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	a	1	3
259	6.10.10 13:06	Poika	8	3	2	3	2	1	1	4	3	4	1	1	2	2	b	2	1
260	6.10.10 13:07	Poika	8	3	2	5	4	2	4	4	5	5	2	2	5	3	c	3	3
261	6.10.10 13:07	Poika	8	5	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	d	4	3
262	6.10.10 13:07	Poika	8	5	4	4	4	3	4	1	5	5	5	3	4	4	c	4	4
263	6.10.10 13:09	Tyttö	8	4	2	2	3	2	4	5	2	4	3	3	3	4	a	3	3
264	6.10.10 13:10	Tyttö	8	4	2	4	4	2	4	5	4	3	3	3	4	3	c	3	4
265	6.10.10 13:12	Tyttö	8	2	1	2	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	d	2	3
266	6.10.10 13:15	Tyttö	8	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	c	4	4
267	6.10.10 13:16	Tyttö	8	2	2	4	2	1	1	2	2	4	1	1	4	3	a	3	3
268	6.10.10 13:17	Poika	8	5	2	5	4	4	2	4	3	4	5	5	5	4	d	2	4
269	6.10.10 13:20	Tyttö	8	3	2	5	2	1	4	4	3	5	4	3	5	2	d	2	4
270	6.10.10 13:22	Tyttö	8	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	b	3	4
271	6.10.10 13:24	Tyttö	8	4	2	2	3	1	1	4	5	2	3	2	4	4	d	2	3
272	6.10.10 13:29	Poika	8	2	1	4	3	1	1	4	3	4	3	3	3	2	d	2	3
273	6.10.10 13:32	Poika	8	3	3	4	5	3	4	2	5	5	3	3	3	3	c	3	3
274	6.10.10 13:34	Poika	8	3	1	3	3	2	4	1	2	4	1	1	1	1	b	1	1
275	6.10.10 13:37	Poika	8	3	2	4	3	1	4	1	4	4	2	2	3	2	b	2	2
276	6.10.10 14:29	Tyttö	8	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	4	4	c	3	4
277	6.10.10 15:50	Poika	5	4	1	2	2	1	5	1	2	3	4	4	2	1	a	1	2
278	6.10.10 16:38	Poika	5	2	1	2	2	1	3	1	4	5	1	4	2	5	a	1	1
279	7.10.10 07:46	Poika	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	b	1	1
280	7.10.10 09:50	Poika	5	5	4	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	c	4	4
281	7.10.10 09:51	Poika	5	4	1	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	d	3	3
282	7.10.10 09:51	Poika	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	d	3	3
283	7.10.10 09:51	Poika	5	4	2	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	3	c	3	3
284	7.10.10 09:51	Poika	5	4	2	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	d	2	4
285	7.10.10 09:51	Poika	5	3	3	5	2	2	4	2	5	5	4	3	5	3	c	3	4
286	7.10.10 09:52	Poika	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	c	4	4
287	7.10.10 09:52	Poika	5	4	4	3	5	1	5	4	4	5	3	4	5	3	d	3	3

## LIITE 4: 7(30)

288	7.10.10 09:52	Poika	5	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	c	4	4
289	7.10.10 09:53	Poika	5	5	4	4	5	3	4	2	5	5	4	4	5	4	b	3	4
290	7.10.10 09:53	Poika	5	4	2	3	5	3	5	3	5	5	4	5	2	3	b	3	4
291	7.10.10 09:58	Poika	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	b	3	4
292	7.10.10 10:03	Poika	5	2	2	4	5	2	4	1	4	5	3	2	2	3	c	3	3
293	7.10.10 10:06	Poika	8	5	5	5	2	2	5	2	4	5	4	4	4	4	c	4	3
294	7.10.10 10:09	Tyttö	8	5	1	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	d	1	3
295	7.10.10 10:13	Tyttö	8	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	c	4	4
296	7.10.10 10:16	Tyttö	8	5	4	5	5	4	5	1	5	4	4	5	4	2	c	4	4
297	7.10.10 10:20	Tyttö	8	3	2	2	3	2	4	4	5	2	3	2	5	2	a	3	3
298	7.10.10 10:22	Tyttö	8	4	1	3	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	d	2	3
299	7.10.10 10:24	Tyttö	8	3	4	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	3	c	3	4
300	7.10.10 10:47	Tyttö	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	c	4	4
301	7.10.10 10:47	Tyttö	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	a	4	3
302	7.10.10 10:47	Tyttö	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	a	3	3
303	7.10.10 10:47	Tyttö	5	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	a	2	3
304	7.10.10 10:47	Tyttö	5	4	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	5	4	d	2	3
305	7.10.10 10:48	Tyttö	5	4	4	4	4	2	5	5	2	4	2	3	5	5	b	3	3
306	7.10.10 10:48	Tyttö	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	d	3	4
307	7.10.10 10:48	Tyttö	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	c	4	4
308	7.10.10 10:48	Tyttö	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	c	4	4
309	7.10.10 10:48	Tyttö	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	c	4	4
310	7.10.10 10:49	Tyttö	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	3	4	4	3	c	4	3
311	7.10.10 10:49	Tyttö	5	5	2	4	1	2	5	2	4	5	4	5	4	4	a	2	4
312	7.10.10 10:49	Tyttö	5	3	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	5	5	d	3	3
313	7.10.10 14:07	Poika	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	d	3	5
314	7.10.10 14:08	Poika	5	5	2	3	4	2	4	1	5	5	4	3	5	4	d	3	4
315	7.10.10 14:08	Poika	5	2	1	4	4	2	4	1	5	3	1	3	5	2	c	1	2
316	7.10.10 14:08	Poika	5	4	3	2	2	2	2	2	4	4	5	5	4	3	c	3	3
317	7.10.10 14:08	Poika	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	c	3	3
318	7.10.10 14:08	Poika	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	c	5	4
319	7.10.10 14:08	Poika	5	3	3	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	4	c	3	3
320	7.10.10 14:09	Tyttö	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	5	c	3	4
321	7.10.10 14:09	Tyttö	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	d	3	4
322	7.10.10 14:09	Tyttö	5	5	2	4	5	1	5	5	4	5	2	4	2	1	a	2	3
323	7.10.10 14:09	Poika	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	d	3	3
324	7.10.10 14:09	Poika	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	c	3	2
325	7.10.10 14:09	Tyttö	5	4	2	1	3	2	4	2	5	3	3	3	5	4	c	3	3
326	7.10.10 14:09	Poika	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	d	4	5
327	7.10.10 14:09	Poika	5	4	2	4	4	3	4	2	4	5	5	5	4	5	d	3	4
328	7.10.10 14:09	Poika	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	b	4	5
329	7.10.10 14:09	Tyttö	5	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	2	d	3	4
330	7.10.10 14:10	Poika	5	4	1	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	1	d	1	3
331	7.10.10 14:11	Poika	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	c	3	4
332	7.10.10 14:12	Tyttö	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	c	5	5
333	7.10.10 18:17	Tyttö	8	4	3	3	3	1	4	2	3	4	1	1	3	3	c	3	4
334	8.10.10 09:08	Poika	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	d	3	3
335	8.10.10 09:08	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	c	4	4
336	8.10.10 09:09	Poika	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	c	4	4

## LIITE 4: 8(30)

337	8.10.10 09:09	Poika	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	c	5	5	
338	8.10.10 09:09	Poika	2	5	2	1	4	5	5	5	2	5	5	1	1	4	b	1	1
339	8.10.10 09:10	Tyttö	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	a	4	5
340	8.10.10 09:10	Poika	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	c	3	5
341	8.10.10 09:10	Tyttö	2	3	3	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	d	5	5
342	8.10.10 09:10	Poika	2	5	2	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	d	3	5
343	8.10.10 09:10	Poika	2	5	2	3	5	1	5	1	3	5	5	5	1	1	a	4	5
344	8.10.10 09:11	Poika	2	5	5	4	3	4	5	2	4	5	5	5	3	4	c	3	5
345	8.10.10 09:11	Tyttö	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	c	5	5
346	8.10.10 09:11	Poika	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	b	5	5
347	8.10.10 09:12	Poika	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	c	5	5
348	8.10.10 09:12	Poika	2	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	3	4	d	3	3
349	8.10.10 09:13	Poika	2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	c	4	5
350	8.10.10 09:13	Poika	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	c	4	4
351	8.10.10 09:14	Poika	2	2	1	3	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	c	2	4
352	8.10.10 09:14	Tyttö	2	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	3	4	c	3	4
353	8.10.10 09:18	Tyttö	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	c	4	5
354	8.10.10 09:26	Poika	2	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	3	d	3	5
355	8.10.10 11:28	Poika	II	2	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	c	2	3
356	8.10.10 11:29	Poika	II	4	4	5	2	1	2	1	4	2	3	3	4	4	c	3	2
357	8.10.10 11:29	Tyttö	II	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	c	3	4
358	8.10.10 11:29	Poika	II	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	2	4	b	3	3
359	8.10.10 11:29	Tyttö	II	3	2	4	2	1	2	5	4	4	4	4	3	3	a	2	4
360	8.10.10 11:29	Poika	II	5	2	4	2	1	2	2	2	5	2	3	3	4	b	2	3
361	8.10.10 11:30	Poika	II	1	2	4	2	1	4	2	2	4	5	4	5	5	d	1	4
362	8.10.10 11:30	Poika	5	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	5	c	3	5
363	8.10.10 11:30	Tyttö	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	c	4	4
364	8.10.10 11:30	Tyttö	II	4	3	5	2	3	4	1	4	4	2	2	5	5	a	4	3
365	8.10.10 11:30	Tyttö	II	4	2	4	4	3	2	5	5	4	3	3	5	4	d	3	4
366	8.10.10 11:30	Poika	II	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	c	4	4
367	8.10.10 11:30	Tyttö	II	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	c	3	3
368	8.10.10 11:31	Poika	5	5	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	d	4	4
369	8.10.10 11:33	Poika	II	2	2	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	d	3	3
370	8.10.10 11:33	Poika	II	5	4	5	2	2	2	5	4	4	5	4	5	4	a	4	5
371	8.10.10 11:33	Tyttö	II	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	d	3	3
372	8.10.10 11:33	Tyttö	II	4	3	3	3	3	2	5	4	4	3	5	4	4	d	3	3
373	8.10.10 11:33	Tyttö	II	4	3	4	4	2	2	5	4	5	4	5	3	4	d	3	4
374	8.10.10 11:33	Poika	II	4	4	4	3	2	2	1	2	5	3	3	4	4	c	3	2
375	8.10.10 11:34	Tyttö	II	4	2	4	3	2	3	5	4	4	3	3	5	2	d	2	3
376	8.10.10 11:35	Tyttö	II	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	d	1	3
377	8.10.10 11:36	Poika	2	3	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	2	2	b	2	3
378	8.10.10 11:36	Poika	II	4	2	5	2	2	4	2	5	5	4	5	5	4	b	2	4

## LIITE 4: 9(30)

379	8.10.10 11:36	Tyttö	II	4	4	2	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	c	4	3	
380	8.10.10 11:37	Poika	II	4	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	5	3	b	3	3	
381	8.10.10 11:37	Tyttö	II	4	4	4	5	2	5	1	5	2	2	2	2	4	c	4	3	
382	8.10.10 11:37	Poika	II	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	c	5	5	
383	8.10.10 11:37	Poika	II	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	5	3	4	d	3	4	
384	8.10.10 11:37	Poika	II	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	a	3	4	
385	8.10.10 11:37	Poika	2	4	2	4	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3	d	3	3	
386	8.10.10 11:37	Poika	II	4	3	5	4	1	1	1	3	4	1	1	2	4	b	2	1	
387	8.10.10 11:37	Tyttö	II	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	d	2	3
388	8.10.10 11:38	Poika	II	2	4	4	2	2	2	5	4	4	3	3	3	2	b	3	4	
389	8.10.10 11:38	Poika	II	4	3	4	4	1	2	1	4	4	3	3	4	4	c	3	3	
390	8.10.10 11:38	Poika	II	2	2	4	2	3	1	1	4	5	4	4	3	5	c	2	3	
391	8.10.10 11:38	Tyttö	II	5	4	4	2	3	2	1	5	5	2	4	4	5	c	4	4	
392	8.10.10 11:38	Poika	II	4	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	4	2	c	4	4	
393	8.10.10 11:38	Poika	II	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	b	2	3	
394	8.10.10 11:38	Poika	II	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	3	4	5	d	4	4	
395	8.10.10 11:38	Tyttö	II	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	c	3	4	
396	8.10.10 11:39	Poika	II	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	c	3	3	
397	8.10.10 11:39	Poika	II	2	2	3	1	1	1	2	3	2	5	4	3	3	b	1	3	
398	8.10.10 11:39	Poika	II	2	2	5	2	3	4	1	5	5	5	5	5	5	d	2	5	
399	8.10.10 11:40	Poika	II	4	2	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	b	2	4	
400	8.10.10 11:40	Poika	II	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	c	4	4	
401	8.10.10 11:41	Poika	5	4	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	c	3	4	
402	8.10.10 11:46	Poika	II	4	2	5	4	4	1	2	5	5	1	2	2	4	c	3	2	
403	8.10.10 11:46	Tyttö	II	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	c	3	4	
404	8.10.10 11:47	Poika	II	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	c	3	4	
405	8.10.10 11:47	Poika	II	5	4	5	5	2	3	3	5	3	5	4	3	4	d	4	4	
406	8.10.10 11:47	Poika	II	2	2	4	2	1	2	4	4	4	3	3	1	4	a	2	1	
407	8.10.10 11:47	Poika	II	4	4	2	1	1	2	1	5	2	5	3	4	4	c	3	3	
408	8.10.10 11:47	Poika	II	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	b	3	4	
409	8.10.10 11:47	Tyttö	II	2	2	4	3	2	4	1	5	5	5	3	2	4	b	2	4	
410	8.10.10 11:48	Poika	II	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	d	3	1	
411	8.10.10 11:48	Tyttö	II	5	4	5	2	4	5	4	5	5	3	5	5	4	c	4	3	
412	8.10.10 11:48	Poika	II	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	c	4	4	
413	8.10.10 11:48	Tyttö	II	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	5	4	c	3	4	
414	8.10.10 11:48	Poika	II	1	1	4	3	1	2	2	4	5	2	2	3	2	b	2	2	
415	8.10.10 11:48	Poika	II	5	4	2	5	4	5	2	5	3	3	3	5	4	c	3	3	
416	8.10.10 11:48	Poika	II	2	2	5	4	1	2	1	4	4	3	3	4	2	c	3	4	
417	8.10.10 11:49	Tyttö	II	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	c	4	3	
418	8.10.10 11:49	Poika	II	4	3	5	4	3	4	2	4	5	4	4	5	5	a	4	4	
419	8.10.10 11:49	Tyttö	II	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	4	c	4	4	
420	8.10.10 11:49	Tyttö	II	4	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	b	3	4	
421	8.10.10 11:49	Poika	II	3	2	4	2	2	2	1	4	4	3	1	1	4	c	3	4	
422	8.10.10 11:50	Poika	II	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	d	4	3	
423	8.10.10 11:50	Tyttö	II	4	4	4	4	2	2	5	4	2	3	3	3	4	c	3	3	
424	8.10.10 11:52	Tyttö	II	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	c	2	3	



## LIITE 4: 10(30)

	Suosikkiruoka	e os	Vähiten suosikkiruoka	e os	Vapaa palaute
1	Mantelikala		Hernekeitto		
2	uunimakkara			x	
3	perunamuusi ja uunimakkara		punajuuri pullat (lihapullat)		ihan hyvää ruokaa
4	uunimakkara, mustahe-rukkabroilerkastike, ja täysjyväriisi.		kaalijauhelihapata, pinaattikeitto + monet muut.		Henkilökunta on melko yrmeää, voisivat edes kerran kuukaudessa hymyillä.
5	uunimakkara		hernekeitto ja kaalipata		
6	perunamuusi ja kalamurekepihvit			x	Kaikki ruuat ovat hyviä...
7		x	puuro		
8	uunimakkara		pinaattikeitto		
9	spagetti ja jauhelihakastike		kaali- tai maksalaatikko		Ruoissa on liikaa sipulia.Vois kyllä ketsuppia olla enemmän. ;D
10	Uunimakkara ja perunamuusi		Kaalipata ja kasvislihakastikkeet YÖK!!!		Tehkää kyselyn mukaista ruokaa, jooko!!! Pliis!
11	kahdenkalankeitto		maksalaatikko(kasvislaatikko)		herkkupäiviä enemmän!!! esim:jäätelöä kiitos!
12	spagetti		kalakeitto		mulla on kysymys miks oppilaat ei saa ketsuppia tai sinappia? vois myös vähän sitä nopeutta nopeuttaa.
13	Salaatti		Perunat ja lihakastikkeet		Ruoka on ällöttävää. Varsinkin lihakastikkeet ovat ällön limaisia. Jotain esim. kiisseliä tai jäätelöä voisi olla useammin.
14	Uunimakkara, Lasagne, makaronilaatikko ja pinaattiohukaiset		Kaalipata		Ruokaa saisi ottaa niin paljon kuin haluaa, nimittäin jossain ruuissa on rajoittee. Ruokalassa saisi olla juotavana mehua.
15	Uunimakkara, Makaronilaatikko		Kaalipata		koulussa voisi olla muutakin tarjottavaa sillä kouluruokaon aina yleensä aina samaa ja se alkaa kyllästyttää! Ja ruokaa ei olisi aina rajoitettu määrä ! Se olisi paljon mukavampaa! Ja saisi edes joskus mehua!
16	uuni makkara		Lasagne		koulussa voi olla muutakin tarjottavaa! kouluruoka on aina samaa ja se alkaa kyllästyttään! tarjoltaisi välillä mehua ja jotain herkkua!!!!!!!
17	puuro		kaalipata ja maksalaatikko		ruokala ei ole kovin siisti.antaisiin ruokalalle ***.
18	perunamuussia ja uunimakkara + puuro		kaalipata ja maksalaatikko + rusinat		
19	mustamakkara		perunat ja jotkut salaattit		jotkut salaattit on tosi hyviä, mutta voisi olla enemmän irtto vihanneksia. voisi olla myös enemmän jäätelöä ja muita pieniä herkkuja!!
20	Jauhellihakeitto		Kekripyörylät!!!!YÄK,maksalaatikko!!!YÄK Ja Kaalilaatikko!!!!!!!!!!!!YÄK		Tehkää spaghettia ja kuivaalihaa. Tehkää jotain herkkuja välillä esim: Mielummin jotain Pullaa kun mustikkamaitoo.....

## LIITE 4: 11(30)

21	puuro		kaalilaatikko		ketsuppia saisi olla enemmän.Hyvää sapuskaa saisi olla enemmän kuten puuroa,spagettia,hernekeittoa,makaronia,uunimakkaraa,lasagnea,ja ei olisi ahitteeksi jos pizzaa ja hampurilaisiakin olisi.
22	hiutalepuuro			x	
23		x		x	
24	maksalaatikko			x	
25	kalakeitto		uunimakkara		
26	hernekeitto		maksalaatikko		
27	uunimakkara ja perunamuusi			x	
28	makaroonilaatikko			x	
29		x		x	
30	maksalaatikko0			x	
31	kala		puuroa		
32	peurnamuussi ja uunimakkara		pata		
33	hiutalepuuro		hernekeitto		
34	sapaketti		hernekeitto		
35					
36	maxalaatikko		kaalilaatikko		olisipa pizzaa
37	Puuroa,lihapullat ja perunamuussi		Niitä on aikapaljon		Toivoisin enemmän puuro päiviä.
38	spaketti		hernekeitto		
39	jauhelliha-perunasoselaatikko			x	hoddokki,pizza,ranskalaiset,hampurilaiset
40	makaroonilaatikko			x	toivonettälisiuseimminmakaronia.
41	makarooni laatikko		pinaatti keitto		toivoisin emmänpuuro päiviä
42	uunimakkara ja muusi		hernekeitto		
43		x	kaikki		
44	tonnikalasalaatti		maksalaatikko		
45	Kebab		Kala		Rohkea rokan syö, uhkarohkea koulu ruoan.
46	Uunimakkara		Hernekeitto		
47	Uunimakkara ja perunamuusi tai puuro		Maksalaatikko		jee
48	uunimakkara			x	
49	Puuro ja hillo		suikalepata		lisää puuropäiviä :)
50		x	keitot		
51					
52		x		x	
53		x		x	
54		x		x	
55	kalapuikot		kekrituotteet		
56		x	kekripullat		

## LIITE 4: 12(30)

57	Puuroi Puuro ja jotkut kalapihvit		kai maksalaatikko ja kaalipata, keitot, kiinankaalisalaatti		Puuro on hyvää, se ihmeen hillo on vaan liia makeeta mutta kiisseli on hyvää. Käyn joka päivä ruokalassa syömässä ainakin jotain.
58	pyttipannu		kekrituotteet		
59	Puuro ja aurinkokiisseli :)		Hernekeitto, Pinaattikeitto, kiinankaalisalaatti :(		Ihan ok ruokaa, käyn joka päivä syömässä koulun ruokalassa.
60	Puuro		fish'n'chips		Puuron marjakastikkeissa ei saisi olla mustaherukoita, ne on pahoja.
61		x	kastike		pehmeitä leipää useammin
62	uunimakkara ja perunamuusi		kastikkeet		pehmeitä leipiä ja tonnikala salaattia useammin.
63	Kalakolmiot		Niitä on liikaa		Vois niitä kalakolmioita useimmin tehdä
64	uuni makkara			x	Pitäis olla joka päivä hyvää leipää, ja useammin jotain hyvää ruokaa.
65	Silakkapihvit, kekripyörykät, musta makkara		veriletut		
66	puuro		kaikki muut		
67	puuro ja kiisseli		uunimakkara		Toiovottavasti ois useammin puuroa! nams! Moikka!
68	puuro ja kiisseli/hillo		musta- ja uunimakkara		Toivoisin että olisi useimmin puuroa ! (:
69	Fish and ships		possupata ja veriletut&mustamakkara		Rokalassa etuillaan jonkin verran jonoissa, mutta muuten ihan hyvin käyttäytyvää porujkkaa :)
70	Uunimakkara		Kekrit ja hernekeitto		Hei kaikki tytöt ja pojat!
71	lihapyörykät		pinaattikeitto		
72	Perunat, rapeat kalakolmiot, kermaviilikastike, salaattia.		Kalat, maksalaatikko, kaalipata		Perunat välillä kylmiä ja kovia. Mausteet pitää olla aina.
73	uunimakkara, fish & chips, makaronilaatikko, kalapaukot		kekriruoat, kaaliruoat, hernekeitto, pinaattikeitto,		
74	uunimakkara, fish and chips, lihaperunasoselaatikko, makaronilaatikko, kalapaukot.		kekripyörykät, kaikki kalaruuat, paitsi fish and chips, sitten se soja kiina ruoka!!!!!!!		valmistakaa ainoastaan hyvää ruokaa!!!! TÄMÄ ON KÄSKY!!!!!!!
75	Uunimakkara ja perunasose		kaikki pahat kasvisjutskat ja vihreet potut		Laittakaa parempaa ruokaa ja ei niin paaljoo kaikkee kasvis jutskaa!!!!!!! !!!!!!!! terkkuja vaan sitte myös keittäjille
76	Nakkikastike		Pinaattiletut		Joskus olette laittaneet rasvattoman maidon paikalle rasvallista maitoa.
77	puuro		pinaattikeitto		ihan ok.joka viikko yhtenä päivänä vois olla enemmän tai pelkkää kasvisruokaa
78		x		x	pahaa ruokaa melkein joka päivä !!!!
79	kanaa ja pastaa				ruoka on hyvää mutta saisi olla enemmän pasta ruokia.

## LIITE 4: 13(30)

80	mitä tahansa puuroa			x	enemmän puuroa koska se on parasta ruokaa mitä vain on
81	joku puuro		kekri		puuro on tosi hyvää ja sen kanssa tarjoiltava marjahillo on myös erittäin maistuvaa
82	puuro		kekri		puuro on tosi hyvää
83	Lihapullat, uunimakkara		Possupata!		Olisi kiva, jos possupataa ei olisi niin usien ja esim. jos on lihakeittoa tai jotain muuta liharuokaa, niin ei tarvitsisi pelätä, että onko saatavani ruoka vain pelkkää läskiä. Puuro päivät on kivoja, paitsi jos olisi mielummin kiisseliä puuron kanssa, kun makeaa hilloa.
84	makaronilaatikko		pinaattikeitto, possupaisti		ruoka on ihan ok. Aika samanlaista ruokaa aina, esim possupataa tai paistia on todella usein, aika valmis ruoan makuista. Mutta salaatti on erinomaista!
85	pizza		hanhenmasksa pallerot		jälkkärii jos tulla vois!!!!
86	mannapuuro		kaalilaatikko		Pidän ohuemmasta porkkanaraasteesta enemmän kuin paksummasta :)Jälkiruokana voisi joskus olla mango rahkaa :)
87	puuro		hernekeitto		
88	Hernekeitto ja ruisleipä		Maksalaatikko		Salaatit ovat melkein aina todella hyviä =)
89	uunimakkarat ja puuro		perunat ja lihakastike/lihapullat		voisi olla useammin jotain muuta ruokaa kun perunoita ja lihakastiketta. muuten ruoka on hyvää:)
90	puuro		hernekeitto		
91	kebab		hanhenmaksapallerot		JÄLKKÄRIÄ!!!!!!!!!!!!!!!
92	nakkikeitto		silakkapihvit		
93	makaroni laatiko		liha sopat		haluaisin että koulusa ei olisi niin paljon liha ruokaa ja sellaista joita jokainen saa syödä ja nauttia siitä mitä syö ja että se olisi tehty niinkun se tehdään kotonakin :)
94	uunimakkara		pinaatti keitto		ruoka on usein liian suolaista, jos se ei ole suolaista niin silloin siinä ei ole mitään makua. kasvikset ja perunat usein ylikypsiä tai raakoja. kouluruokalaan voisi laittaa linjastoon pari jotain perusmaustetta esim suola, ja mustapippuri.
95	uunimakkara ja peruna muusi		keklipyörykät ja piinaattikeitto		
96	uunimakkara		pinaattikeitto		
97	pinaattikeitto		kekripyörykät		Kouluruoka on ihan hyvää, yleensä tosi hyvää ja otan melkein aina toisen kerran ruokaa. Välillä ruoka ei ole niin hyvää, mutta yleensä on.
98	uunimakkarat, nakkikeitto ja broilerpastavuoka		puuro,pinaattikeitto ja jauheliha		Jauheliha on minun mielestä kumista!!!!!! Perunat ovat joskus kovia ja kylmiä.
99		x	pinaattikeitto ja kekripyörykät		Ruoka on ihan hyvää!

## LIITE 4: 14(30)

100	spagetti		pinaattikeitto		
101	puuro		pinaattikeitto		olisi mukavaa, jos ruoka olisi lämmitetty/kuumaa. vaalea leipä on parempaa kuin tumma.
102		x		x	
103	maksalaatikko		possupata		ruokalan tädit voisivat olla ystävällisempiä.
104	uunimakkara		kaalilaayikko		
105	Se pasta jossa on kanan paloja (ainoa hyvä ruoka)		veripihvit tai ne veriruuat.		henkilökunta voisi olla mukavempaa, jotkut ovat erittäin töykeitä. ja voi voisi olla oivariinia niin varmasti leivän kulutus kasvaisi.)
106	pinaattiletut, puurot, pastasalaatti		perunat		pinaattikeitto maistuu limaiselta ja perunat ovat liian kovia ja kalvopäälysteisiä
107	puurot		kaikki		voi olis vaan oivariinii leivän kulutus kasvaisi!
108	UUUNIMAKKKAA-RAA!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! tai puuro.		PINNAATTIKEITTO ja perunat		ihajees vaikka en käy ikinä syömäs
109	Puurot			x	Voi voisi olla oivariinia.
110	PUUUUUUROOOOO ja tonnikalasalaatti		-		:)
111		x		x	Haluaisin paljon vaihtelua ruokalistaan
112	mustamakkara		kaiken maailman lihamössökastikkeet		ruoka on useimmiten ihan syötävää
113	uunimakkara		kalakeitto		Henkilökunta saisi olla avuliaampi. Enemmän vaihteluvuutta.
114	puuro		kaikki lihakastikkeet		
115	uunimakkara ja perunamuusi		perunat ja juustokastike		Ruoka on ihan hyvää mutta peruna maistuu kyllä vähän kumille.
116	UUNIMAKKARA!!!!		hernesoppa		henkilökunta voisi olla ystävällisempi
117	UUNIMAKKARAA-AA!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ja salaattit		LÄSKISOOS-SI!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!		
118		x		x	ruoka on joskus vähän liian suolaista.
119	ei mikään.		kaikki		
120	puuro		kala neliöt		enemmän puuroa. pizzaa kerran kahdessa kuussa.ei kumiperunaa. PAHAA RUOKAA MELKEIN AINA
121		x	hernekeitto		hyvin siistiä,hyvä palvelu ja hyvä henkilökunta
122	jauheliha ja spagetti tai uunimakkara		pinaattikeitto ja hernekeitto		Vähemmän keittoja ja niitäkin voisi kierrättää, ettei joka viikko ole hernekeittoa tai lihakeittoa.
123		x	yäk mustaa makkaraa..		
124	lihamakaronilaatikko.			x	
125	uunimakkara ja pastat		kalaruuat		
126	uunimakkara			x	jälkiruokaa useammin voisi myös olla joskus esim kun on karjalanpiirakkaa niin saisi ottaa enemmän kuin yksi

## LIITE 4: 15(30)

127	mustamakkara		riisi		
128	uunimakkara		pinaattikeitto		koulussa voisi olla jälkiruokaa!
129	uunimakkara			x	kouluruoka on ihan ok
130		x	kaalipata		ruokalassa voisi tarjoilla hedelmiä
131	spagetti		kekri pyörykät		keitoissa liikaa sitkeää lihaa. enemmän pehmeää leipää, enemmän salaattiin täytteitä, ei aina perjantaina keittoa.
132		x		x	
133	puuro			x	
134	spagetti		keitot		enemmän maksalaatikkoa, spagettia ja vaaleaa leipää. keitoissa on liian paljon sitkeitä lihan paloja. pahoja kumi perunoita on aivan liikaa.
135	spagetti		uunikala		iha semi ruokala
136	uunimakkara		pinaattikeitto		voisi olla useammin jälkiruokaa !
137	maksalaatikko		keitot		enemmän vaaleaa leipää, maksalaatikkoa, spagettia. ei kumiperunaa. paha ruokaa melkein joka päivä. ei aina näkkileipää.
138	uunimak- kara, maksalaatiko, nor- maalit lihapullatja		kaalilaatikko, possupata		henkilökunta voisi olla ystävällisempää. JOKAPOJAN KALAKOLMIOT takasin ja se kastike!!
139	makaronilaatikko		hernekeitto		enemmän uunimakkaraa, makaronilaatikkoa, jauhelihakastiketta ja spagettia ja vähemmän kanaa, kaalilaatikkoa, hernekeittoa kumiperunoita. haluaisin myös että siellä ei sotkettasi ja kaadettaisi maitoa pitkin lattiota. Myös makroonilaattikoon, spagettiin ja uunimakkaraan ketsuppia , eikä sinaappia
140	UUNIMAKKA- RA, lihaperunasoselaati kko kakkosruokana sipulia		lähes kaikki, kumipotut, värikäs possupata		
141	pinaattikeitto, karjalan- piirakat ja munavoi.		kaalipata		Keittiön henkilökunta voisi olla ystävällisempää. Koulu ruoka on ei ole sellaista mitä toivoisi.
142	puuro		mustamakkara		
143	puuro		kaalipata		ruokalassa voitaisiin tarjoilla hedelmiä
144	kinkku- tai tonnikala- kuisaus		kastikkeista joissa on aivan liian paljon vihanneksien paloja.		kastikkeihin ei tarvitsisi laittaa niin paljon kasviksia koska jos haluaa kasviksia voi ottaa salaattia. Ja kasiluokkalaisten ruokailu aika on aivan liian lyhyt, se voisi olla vähäsen pidempi.
145	Uunimakkara ja potuk- kamuusi		kaikki paits potukkamuusi ja uunimagara		
146	Pinaattikeitto		kaikki on paha mikä sisältää paprikaa		Hankkikaa parempia salaatteja, ja älkää tunkeko paprikaa joka salaattiin. Kaseilla on liian lyhyt ruokailu aika.

## LIITE 4: 16(30)

147	Spaghetti ja Jauheliha-kastike		Kaikki paitsi Spaghetti ja Jauheliha-kastike		Kaikki paitsi Spaghetti ja Jauheliha-kastike on pahaa. TOIVOISIN LISÄÄ HYVIÄ RUOKIA!!!! HYVIÄ RUOKIA ON SPAGETTIN JA JAUHELIHA KASTIKEEN LISÄKSI FISH AND SIPS, MUSTAMAKKARA JA PERUNAMUUSI, MAKARONI LAATIKKO KETSUPIN KANSSA! KETSUPPIA MUILLEKKIN KUIN HENKILÖKUNNALLE! TOIVON PAREMPAA PALVELUA! Keittoja toivoisin kerran kuukaudessa! PERUNA MAISTUU KUMILTA! TOIVOISIN ETTÄ PERUNA EI OLISI KUMIA JA SIIHEN TE VOITTE VAIKUTTAA SITEN ETTÄ OPPILAAT KUORISIVAT ITSE PERUNAT! LOPUKSI VIELÄ KYSYMYS TEILLE! KUINKA USEIN KOULUSSA ON SPAGETTIA JA JAUHELIHAKASTIKETTA?
148	spaghetti ja jauheliha-kastike		kaikki keitot		Kaikki paitsi spaghetti ja jauheliha-kastike on ihan pahoja. Ei keittoja kiitos paljon. Vähintään kerran kuussa keittoja!! Ja useammin jauheliha-kastiketta ja spagettia kerran kuussa tai jtn muita hyviä ruokia mut ei keittoa.
149	SPAGETTIA			x	
150	uunimakkara			x	Että ruokalassa olisi siistimpää!
151	uunimakkara tai puurot		maksalaatikko		Voisi olla enemmän puuroa ja uunimakkara-päivää voisi vaihdella koska silloin on aina köksää ja se on tyhmää. perunat on ihanan kumisia.
152	kinkkukiusaus ja puuro		maksalaatikko		
153	kurkkukeitto		kaikki missä on kalaa		
154	uunimakkara tai puurot		maksalaatikko, hernekeitto, kinkkukiusaus		Kinkkukiusaus on huonoa, koska se liluu jossain kermavedessä ja se tekee siitä pahanmakuista. uunimakkaraa pitäisi olla enemmän!
155	kurkkukeitto		kaikki missä on kalaa		mikei ruokalassa ole kurkkukeittoa
156	lihapullat ja muussi		hernkeitto		jos tulis jälkiruuksi hedelmä tai jotain muuta!
157	puuron kanssa tarjottava salaatti (:		HERNEKEITTO !!!!!!/possupata		Jos on puuroo, niin aina pitäisi olla salaattia, .. enemmän pehmeätä leipää. ei mitää kekriruokia. ja kumiperunat hiiiteeeeen. KIITOS =)
158	Puuron kanssa tarjottava salaatti.		Possupata!!		c'mon ei niitä kumiperunoita. Ja enemmän pehmeätä leipääää. Kitooos (:
159	Puuro		Possupata, kaalipata, sitruunakala		Enemmän jälkiruokia ... Ja pehmeää leipää :)
160	PUURO!!!!!!!		pinaattikeitto, keitot ja makkara		ainaki kaks kertaa viikos olis puuroo!

## LIITE 4: 17(30)

161		x	se riisi jossa on jotai ohraa		
162	puurot ja kiisse- lit.kalapihvit. peruna- muusi.		LIHA RUUAT!!!! PERU- NAT !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ON HIRVEITÄ!!!		enemmän puuroja, ja pehmeää leipää! ja vesi voisi olla kylmempää!
163	makaronilaatikko		monia		
164	jokapojan minikalat ja se soosi niiden kanssa		kaalipata!		kumiperunat pois! kuorellisia perunoita!
165	puuro....		possupat ja perunat !!! :(((		ruoka saisi olla parempaa!! sillä moni ei tule ollenkaa syömään pahan ruuan takia !
166	Joka pojan minikalat		Kaalipata		
167		x		x	
168		x	pinaattikeitto ja musta- makkara		iha ok. joskus perunat vähän raakoja ja lihakastikkeet liian suolaisia...
169		x	kekri pyörykät		
170	mustamakkara		värikäs possupata		
171		x	Kekripyörykät		
172	makarooni		kaalilaatikko		
173	uunimakkara				
174	uunimakkara ja peru- namuusi tai maksalaatikko.		pinaattikeitto		
175	uuni makkara uuni makkara		keitto		haluaisin herne keittoon sinaapia.
176	uuni makkara		keittoa		haluaisin ketsuppia makkaran päälle
177	lihaa			x	
178	kekri pulla		kylmä kinkusalaati		
179	perunamuussi ja uuni- makkara		hernekeitto		
180	perunat ja kastike			x	
181	uunimakkara		kasvispata		
182	KINKKUKIUSAUS PINAATI KEITTO KARJALAN PIIRAKKA		KIRJLOHI KIUSAUS '		
183	ohralisäke ja lihakastike		hernekeitto		
184	uuni makkara ja maka- rooni laatikko			x	uuni makkaraa ja makarooni laatikkoo
185	pitäisi olla vähän enemmän sbakettia		tonnikala kiusaus		
186	kirjolahikiusaus		kasvista		
187	uunimakkara		mustaherukka brolerikas- tike		
188	pihvijaperunamuusi		kaalilaatikko		uunimakkara
189	tonnikala kiusaus		musta herukka broileri kastike		
190	spaketi		kalasoppa		
191	puuro ja hillo			x	
192	spagetti		kaalipata		
193	Uunimakkara ja maka- ronilaatikko		Keitot, kaalipata ja maksa- laatikko		Kumiperunat pois!!



## LIITE 4: 18(30)

194	Nakkikeitto		Possupata		kumiperunat pois!
195	nakkikastike ja perunat		keitot!!!		
196	spagetti		keitot		
197	uunimakkara ja puurot		kaalipata		enemmän hyvää ruokaa ja vähemmän pahaa ruokaa
198	Uunimakkara ja muusi sekä puurot		keitot ja kaalipata		Enemmän uunimakkaraa ja puuroo vähemmän kaikkee sössöö
199	nakkikeitto		kekripyörökät & possupata		kumiperunat pois, salaatteihin enemmän paprikaa ja kurkkua !
200	UUUUUUUnniiimakkaraa :D		Puuro sillä jää kaamea nälkä.. -.-'		
201	uunimakkara		hernekeitto		
202	puuro		monet		monet ruuat pahoja, ja osa huonon näköisiä. ruuan kanssa pitäisi olla muukin leipä, kun näkkileipä, tai edes juustoa tai kinkkua. olisi hyvä. jos 'normaali' ruokajonoissa olisi joku lappu, mistä näkisi sen aineet. esim. kuka olettaisi, että jauhelihakastikkeessa on omenaa...
203	LIHAPULLAT! LIHAPULLAT!!!		joku kaalilaatikko ja "värikäas possupata..."		
204	salaatin kuoritut mandariinin palat. Kinkku näkkärin päällä. Uunimakkara on iha jees.. ainoa ruoka mikä on hyvää		oksettavan näköiset punaisessa nesteessä lilluvat raa'an lihan näköiset pallurat. menetän ruokahaluni. Kaikki kalaruuat ovat myös tosi huonosti tehtyjä ja pahan makuisia. Kasvis syöjille ei ole mitään kunnon ruokavaliota		Koulun ruoassa tingitään liikaa laadusta ja katotaan hintaa, ruoka on lähes joka päivä pahaa ja minulla on aina nälkä!! Koulussa en jaksa keskittyäkään. kouluruokaan pitäisi panostaa koska suomessa keuhataan että on koulu ruoka joten se voisi olla syötävää. joka viikko voisi olla vaikka 2 päivää kun oppilaat saavat äänestää mitä ruokaa!
205		x	punajuurilihapullat		Kouluruokaan voisi panostaa enemmän ja raaka-aineet voisivat olla laadukkaampia. useampia vaihtoehtoja ruokalaan esim semivegeille ja vegetaristeille.
206	SPAGETTI			x	Meijän äiti tekee parempaa ruokaa kun te! sais ees kunnon perunoita tänne! vois panosta enemmä tähä ruokaa..
207	makaroniruuat ja puuro ja makaronisalaatti		mustamakkara,kaikkikeitot,maksalaatikko,kaalilaatikko,perunamuusi,kaikki kastikkeet, perunat...		koulussa voisi tehdä parempaa ruokaa ja perunat voisivat olla kotimaisia ja hyvän makuisia.pinaattikeitto maistuu oksennukselta!!!munasössö on ihan jäistä ja muovista kaikenkaikkiaan kouluruoka on syvältä kaivettua!!!
208	uunimakkara,spagetti ja jauhelliha kastike jos siinä olis enemmän maustetta.		maksalaatikko,mustamakkara, kerkripullat ja lihakastike		ruokiin voisi laittaa enemän mausteita kun ne ei maistu oikeen miltään ja useimmin jotai jälkiruokia.Vois myös olla joskus pyttipannua ja useimmin pehmeitä leipää.Ruuat ovat useimmin syötäviä mutta niissä ei oikein ole makua.

## LIITE 4: 19(30)

209		x		x	Mielestäni koulurakennukseen 'turhaan tuhlatut' rahat olisivat voineet käyttää kouluruokaan. Kunta saisi panostaa enemmän hyviin _raaka-aineisiin_. Kouluruuan ikuinen haukkuminen parantuisi paljon jopa sillä, että vastakuorittujen KUMIPERUNOIDEN tilasta tulisi _OIKEITA_ perunoita. Mikä siinä on niin järjettömän vaikeaa ettei voida edes kunnan perunoita tilata? Kyllä kaikki osaavat perunat kuoria, ja jos eivät niin perunat voi syödä myös kuorineen. Toivon että tälle asialle voitaisiin vihdoinkin edes yrittää tehdä jotain.
210	tykkään tosi monesta ruuasta.		kaikki laatikot. silakkapihvit. ohrapuuro ja ohrariisi ja lihakastike.		uusien ruokien kokeilu on ihan kivaa. esim. tonnikalaperunasoselaatikko.
211	uunimakkarra, makaronilaatikko,		silakkapihvit pinaattikeitto maksalaatikko vie ruokahalun		ruoka näyttää pahalta, joka vie ruokahalun. kouluruokaan vois panostaa enemmän ja enemmän vaaleeta leipää! kouluruuan ei aina tarvitse olla niin terveellistä koska kukaan ei semmoiseen koske. Parempaa kastiketta.-
212	riisi ja broileri kastike+makarooni ruuat		mustamakkara ja jauheliha ruuat		jauhelihan laatu voisi olla parempi jotta siitä ei löytyisi luita, kiinnikkeitä ja läskiä ja mieluiten kotimaista ja salaattit vois olla väliillä erilaisia ja mieluiten viileitä eikä lämpimiä!!!!!!!!!!!!
213		x		x	Ruoka ei tarvitse aina olla täysin TERVEELLISTÄ koska kukaan ei syö sitä.- paitsi opettajat.. vaaleeta leipää vois olla , pizzaa kerran kuussa .. eikö pää asia voisi olla että ei tarvitse koko ajan valittaa nälästä ? 60 % oppilaista kärsii varmasti päivän mittaan nälästä. JOKA PÄIVÄ. pliiis, ees vaaleeta leipää et saa mahan täyteen. aina on nälkä!
214	spagetti		kaalilaatikko		
215	spagetti		joku kaalimössö		
216	kinkku makarooni salaatti tai uunimakkarra		puuro, kala, maksalaatikko ja kaalilaatikko		
217	puuro mut se hillo on pahaa mieluummin kiisseliä		kaikki kiusaukset		kaikki ruoat on ollu ihan hirveen makuisia!!
218	puurot, tonnikalasalaatti, lihapullat	x	kaalilaatikko, pinattikeitto, ja muut mömmöt		
219	mustamakkara		hernekeitto		
220	makaronilaatikko			x	kiva kiva ... :)
221	maksalaatikko, kaalilaatikko		silakka		

## LIITE 4: 20 (30)

222	uunimakkara		joku lohi ruoka		ehanaa
223	uunimakkara, makaronilaatikko joka pojan kalapihvit ja se kastike.		PERUNAA!!! hyi ja aika moni muu..		Enemmän uunimakkaraa ja makaronilaatikkoa ja useimmin jäätelöä yms!!
224	makaraaaaa...		*****		kiva kiva
225	kalapihvi, hernekeitto		kaalipata, riisi, ohra, maksalaatikko		Aika kumisia perunoita.
226	Puurot		Kaalilaatikko, pinaattikeitto, lihastike, peruna,lohilaatikko jne.		Samoja ruokia tarjoillaan eri nimellä esmi. lihastike, värikas possupata talon oma lounas jne. Perunat ovat usein mustia tai niissä on huonoja kohtia. Suolakurkkua ei tarvitsisi laittaa kaikkiin ruokiin koska monet ei tykkää niistä. Joskus voisi tarjolla vaikka jotakin jälkiruokaa, niin oppilaille tulisi hyvä mieli.=)
227	puuro		hernekeitto		tehkää enemmän puuroa!
228	puuro ja kanapasta		possupata		Puuroa ja leipää enemmän,puuron kanssa mieluummin kiisseliä kuin hilloa. Suurin osa ruoista on hirveitä surkeen laadun takia. poikkeuksena kanapasta. Salaatit on yksipuolisia,kaalia ja hernettä on ihan järkyttävä määrä yök.
229	puurot (: jouluruoka		kaikki muut paitsi puurot, perunat ovat todella pahoja		epäkohteliäitä keittäjiä, huono palvelu, aina valitetaan kaikesta!! Samoja ruokia usein(liian usein). perunat ovat mustia melkein aina ja hyviä sallaateja on liian vähän!!! Välillä voisi olla jälkiruokia ja jouluna saisi olla enemmän lihaa. vangitkin saavat parempaa ruokaa. Mummit ja papatkin saavat parempaa ruokaa vanhainkodissa!!
230	puuro, tonni-,ja tonnikalasalaatti,hillo, vanukkaat,vaalee leipä,jouluruuat :P		PERUNAT !!!!!, kiusaukset, sopat, liisterimuusi,mustamakkara,		PERUNAT ON MUSTIA KOVIA JA PAHOJA !!!!!!!!
231	Mannapuuro hillolla, ja kinkku- , ja tonnikalasalatti, ja vanukas jälkiruuat, jouluateria		PERUNAT! perunat on huonoja ja kovia, sopat ovat erityisen pahoja, ja liisteri muusi on toooooo paha, ja kiusaukset ovat oksettavia, niinkuin tänään...		Kerran kun olin kavereideni kanssa menossa syömään, kuulimme opettajan ja keittäjän puhumassa sen päivän perunoisista, opettaja haukkui perunoita huonoiksi ja keittäjä kertoi hänelle että ne on toosi vanhoja, mutta kyllä lapset syövät ne pois, hmm...? . Ja muutenkin koulun ruuat on pahoja ja halpoja! ei niitä kukaan syö jos ne ovat sitä samaa paskaa aina! itse en käy joka päivä syömässä koska minua oksettaa ajatuskin että söisin jotain koulun köyhää soppaa :s . Minun pitää ottaa kouluun omia, HUOM OMIA eväitä, ja ne ovat tosi kalliita!

## LIITE 4: 21(30)

				Vangitkin saavat parempaa ruokaa kuin me. Meidän ruokamme taso on todella huonoa, se on halpaa ja sen näkee. Possua on melkein aina, on aurinkoista possupataa ja tavallista possupataa ja possukastiketta ja perunoita ja talon oma lounas ja yllätyslounas ja vaikka mitä AINA SAMAA! kuulin kun keittäjä sanoi jollekin aikuiselle että perunat ovat tosi vanhoja mutta kyllä ne lapset syö ne. järkyttävää. perunat ovat ihan kumiperunoita ja täynnä mustia palloja ja tosi kovia ja ihan hirveän makuisia. Juomana mehu olisi kiva välillä. On tosi rasittavaa tulla ruokalaan kun on ihan hirveä nälkä eikä kouluruuasta saa mitään ravintoa, sitten pitää istua nälkäisenä loppupäivä eikä pysty keskittymään, pitää ottaa omia kalliita eväitä vaikka kouluruuan pitäisi olla meille ilmainen!!
232	puuro ja hillo, kinkkukiusaus, jouluateria ja vanukkaat		kaikki possuruuat niitä on aivan liikaa PERUNAT OVAT HIRVEITÄ! + mustamakkara ja silakka- pihvit	
233	uunimakkara		possu pata	ruokalan henkilökunta saisi olla ystävällisempää
234	uunimakkara, puuro		possupata	Parantakaa ruuan laatua!
235	uunimakkara		pinaattikeitto, maksalattikko	
236		x	kaalilaatikkomössö	--
237	puurot		kaikki missä on tonnikalaa ja kekripyörökät	Ruokailuaika on melko lyhyt.
238	Uunimakkara		kaalipata, värikäs possupata	Ruoka on ollut melko pahaa, voisitte panostaa vähän enemmän laatuun, eikä määrään, sillä ruokaa on paljon, mutta sillä ei ole mitään kysyntää, jos ruoan laatu on huonoa.
239	Uunimakkara,Lhapullat yms..		Hernekeitto, Possupata,POSSUPATA	Ruoka vois olla laadukkampaa.
240	puurot, uunimakkara,tonnikalasalatti		lihakeitto ja possupata	
241	uunimakkara/perunamuussi ketsupilla		kala ja nää tällätteet pahat keitot	lisää uunimakkaraa ja ketsuppia juustomakkaraa ja pehmeitä leipää ja perunamuussia
242		x		x
243		x	kekripyörököistä	
244	uuni makkara		kaali pata	
245	spagetti ja jauheliha-kastike			x
246	puuro tai uunimakkara		en pidä hernekeitosta	ruoan maistuvuuteen (ja aineisiin) voitaisiin panostaa ja jälkiruokia voisi olla useammin. possupataa voisi olla harvemmin.

## LIITE 4: 22(30)

247		x		x	
248	puuro		kaikki paitsi puuro		Ruoka voisi olla laadukkaampaa ja paremmin valmistettua. Ja enemmän jälkiruokia. Myös enemmän pehmeää leipää ja puuroa ja kiisseliä.
249	Puuro, uunimakkara, jouluruuat		Kumiperunat, pahanmakuiset salaattit.		Kaikki muuten oookoo mutta salaattit maistuvat pahalta. Olisi joskus kiva saada kouluun oppilaiden valitsemia ruokia esim 1-2 kertaa vuodessa... siitä voisi olla äänestys.
250	uunimakkara ja perunamuusi		possu kastike!!!!:( ja hernesoppa		käyttäkää koulun rahoja parempaan ruokaan!
251	salaatit, puuro ja kanellisokeri		kaikki paitsi yläpuolella mainitut		voisi olla monipuolisempaa, PUUROO ENEMMÄN !<3<3<3 ja ei niin vetistä ruokaa. ja vähemmän keittoa ja enemmän jälkkärii !! :P ja pehmeää leipää enemmän ! mehua enemmän, salaatti aineksissa voisi olla muutakin kun salaattia ja kurkua. kiitos !
252	Puuro, riisi (jos ei liian suolaista) ja lihapullat (normaalit)		Kaalilaatikko ja jauheliha on SYÖMÄKELVOTONTA		
253	uuni makkaraa		kirjo lohi kiusaus		jos lisää saisi sitä uuni makkaraa :D:D:D
254	uunimakkara		hernekeitto		vähemmän hernekeittopäiviä
255	puuro		possupata, hernekeitto		
256	kinkkukiusaus		pinaattikeitto		enemmän pehmeää leipää ja puuroa voisi olla enemmän, jälkiruuat olisivat joskus ihan oookoo...ruuan laatua voisi parantaa ja perunoiden laatuun voisi panostaa..
257	puurot ja kalapuikot		monia ruokia		ei silakkaa vähemmän kalaa ja keittoja. puuroa ja kalapuiikkoja, voisi olla enemmän ja muita hyviä ruokia esim. pizzaa ja hampurilaisia voisi vakavasti harkita! :) myös esim. makaroonisalaattia voisi tarjoilla useammin! jos näitä noudattaa niin yhä useammat käyvät syömässä koulussa ja ottaisivat isompia annoksia! myös eri juomia voisi olla tarjolla esim. mehua ! :)
259	lasagnette		kekri pullat		
260	mustamakkara		perunat		enemmän mustaa makkaraa! ja tehkää joskus pyttipannua! :)
261	Uunimakkara			x	

## LIITE 4: 23(30)

262		x	Sitruunakal		
263		x	jotkut lihapallot		enemmän jälkiruokia !!!
264	puurot ja pinaattikeitto		kalakiusaukset		ruoan laatua voisi parantaa!!! kiitos!
265		x	kaalipata		
266			lihapullerot		
267	kinkkukiusaus			x	-
268	puu- ro,uunimakkara,broileri pasta		perunat ja melkein kaikki muukin		Miksi perunat ovat kumiperunoita? Siksi että ne pestään moneen kertaan kuoriitaan ennen keittämistä jos keittäisitte perunat kuoret päällä maku paranisi,vitamiinit säilyisivät ja opittaisiin kuoriimaan perunat emme ole uusavuttomia.itse syön kuori- neen.
269	Kinkkukiusaus		Possupata ja värikäs possupata		Siis possu pataa ei enään ikinä!Kinkku kiusausta pitäis olla enemmän ja ei mitään lohikiusausta tai tonnikalakiusausta.
270	Varmaankin joku uunimak- kara+ perunamuusi ja sit joku puuro+salaatti		värikäs possupata ja tämmö- set muut possu-kastiketyyliset jutut.		
271	Uunimakkara		Possupata		Kukaan ei pidä possupadasta/värikkäästä possupadasta ja mitä muita variaatioita sille onkaan.
272	uunimakkara tai pytti- pannu		niitä on paljon esim mak- salaatikko		Koulu ruoka voisi olla huomattavasti pa- rempaa, syötäviä ruokia on vähä!
273	uunimakkara		kaalipata		
274	pinaattikeitto			x	
275	uunimakkara		possupata		ruokalassa on melkein aina p****a ruokaa
276	Uunimakkara ja peru- nasose		Hiilislakat tai muikut. Possupata kaikissa eri muodoissaan.		
277	maksalaatikko		keitot		ennemmän maksalaatikkoa, vaalealeipää ja spagettia. ei kumi perunaa ja keittoa. MELKEIN AINA PAHAA RUOKAA.
278	maksalaatikko		keitot		koulussa pitää olla enemmän maksalaatik- koa ja spagettia. suolaa ja ketsuppia pitää olla, koska ruoka ei muuten maistu. peru- nat maistuvat kumille. ENEMMÄN MAKSALAATIKKOA. kiitos :)
279		x		x	
280	kalapuikot		parasa ja kaalipata		
281	uunimakkara		kaalipata		
282	uunimakkara		herne keitto		
283	spagetti		hernekeitto		
284	uunimakkara			x	tehkää paremmat ruuat
285	uunimakkara ja peru- namuusi		peruna ja lihakasvi keitto		
286	uunimakkara		kala keitto		toivoisin joskus jotain hyvää
287	uunimakkara,			x	aina samoja voisko joskus olla pitsaa tai jotai oikeesti hyvää
288	uunimakkara		hernekeitto		uusia ruokia

## LIITE 4: 24(30)

289	uunimakkara		pinaattikeitto		
290	uunimakkara			x	
291	Kala			x	Kalapuikot ja kermaviilikastike takaisin. Mureke ja kevytkastike ei vastaa entistä! Tonnikala kuuluu salaatteihin ei lämpimään ateriaan. Juurekset ovat olleet hyviä.
292	makaronilaatikko,spagetti,pinaattilätyt, se salaatti jossa on vesimelonia, karjalanpiirakat ja puuro.		maksalaatikko,kaalipata,maksamakkarra, pinaattikeitto ja kinkkukiusaus.		ruoka on ihan ok,pinaattilätyjä on tosi harvoin. hernekeitto olisi parempaa ilman lihaa. pitäisi olla enemmän vaihtoehtoja. on ikävää,kun jokaista ruokaa ptää maistaa.perunat ovat itse asiassa parempia kuin perunat joita syömme kotonamme. entisessä koulussani jyväskylässä söimme joskus tortilloja.ne ovat hyviä!
293	uunimakkara		possupata		ei aina possupataa maistuu iha hirveelt kumiperunat pois ja tilalle kuorittavia.
294	uunimakkara ainut mitä syön : DDD		Kaikki muu paitsi uunimakkara... ; D		PERUNAT ON KAMALIA, RUOKA ON SYVÄLTÄ , VESI ON LÄMMINTÄ , LEIPÄ HOMEISTA JA JNE.
295	PRUNAMUUSI JA UUNIMAKKARAT			x	
296	Spagetti ja jauheliha-kastike		kekripyörökät		-
297	uunimakkara tai pyttipannu		sienikastike		ei mihinkään ruokaan sientä tai sellastapahaa mut enemmän jälkkäreitä! :9
298	uunimakkara		possupadat ja kaaliruuat		enemmän hyvää ruokaa eikä mitään mössöjä
299	lasange		kesäkeitto		
300	spagetti ja jauheliha kastike		hernekeitto		
301	uunimakkara		mustamakkara, hernekeitto		
302	uunimakkaraa ja perunasosetta			x	ois kiva saada erikoista ruokaa ja enemmän herkkua
303	Kala ruuat		Keitot ja possupadat		Enemmän kala ja kana ruokia !
304		x	pinaattikeitto		enemmän kalaa
305	puuro!,uuni makkara		pinaattikeito/lätyt		
306	puuro ja uunimakkara		liha		
307	uunimakkara ja perunamuusi			x	
308	lempi ruokani on kana-kastike,riisi ja mustaherkukkahillo ja hiutalepuuro ja kinkkusalaatti		pinaatti		

## LIITE 4: 25(30)

309	lempi ruokani on puuro ja kinkkusalaatti		pinaattikeitto		
310	uunimakkara ja perunamuusi,puuro		pinaattikeitto ja hernekeitto		astioiden palautustiskin lattialla on aikas paljon ruokaa lattialla
311	jauheliakeitto		maksalaatikko ja kalakeitto		kalaa voisi olla vähän vähemmän
312	Uunimakkara ja Spagetti		Hernekeitto		Koulussamme saisi olla enemmän puuroa ja uunimakkaraa.
313	peruna muusi ja lihapullat			x	
314					
315	pytti pannu		peruna		perunaa on kumin makuista ja kastikkeet ovat pahoja
316	pinaatti keitto		hernekeitto		pinaatti keittoa useemmin olisi hyvä mun mielestä
317	mannapuuro		maksalaatikko		LISÄÄ PUUROJA!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
318					
319	uunimakkara		maksalaatikko		oma mauste!!!!!!!!!!!!!!
320	uuni-makkara		herne keitto		
321	tonnikalapastavuoka		maksalaatikko tai pinaattikeitto		Olisi kiva jos oppilaat kuorisivat itse perunansa. Silloin perunatkin maistuisivat paremmalle.
322	pinaattilätyt ja puuro		kaikki muut		laittakaa sushia!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!<3
323	uunimakkara		hernekeitto		
324	uunimakkara		hernekeitto		
325	silakkapihvit ja muusi		possupata		lisää silakkapihvejä
326	mustamakkara		hernekeitto		
327	uunimakkara ja pyttipannu		pinaattikeitto		oma maustehylly! pitäisi itse kuoria perunat!!!!
328	uunimakkara		hernekeitto		
329	PINAATTILÄTYT JA UUNIMAKKARA!!		kaikki muut paitsi pinaattilätyt ja uunimakkara!!		Laittakaa kerrankin jotain merenel'v"! Ja SUSHIA!!!!!!!!!!!!
330	pyttipannu		peruna		peruna on kumin makuista.
331	MANNAPUURO		maksalaatikko		LISÄÄ PUUROA!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
332	kahdenkalankeitto		maksalaatikko		olisi mukavaa jos koulussa olisi enemmän kala ruokia. kala on myös hyvää että terveellistä.
333	uunimakkara, tonnikalasalaatti, puurot, makkarapyttipannu...		kaalilaatikko, kasvis- ja sienikastikkeet, pinaattikeitto		ruokaa saisi tuoda useammin tarjottavaksi,sillä joutuu aina nyysii loput ja huonot palat, kun muuta ei enää ole jäljellä:/
334		x	pinaattikeitto		pizza
335	uunimakkara ja maksalaatikko			x	koulun ruoka on aina hyvää!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
336	uunimakkara		pinaattikeitto		Haluan pizzeria ja kebabbia.
337	pinaattikeitto		uunimakkara		spagetia ja jauhelihaa.
338		x		x	pizza
339	porkkananapit, uunimakkara ja sbagetti		kirjolahikiusaus		haluaisin että olisi nuudeleita ja jauheliha-kastiketta



## LIITE 4: 26(30)

340	uunimakkara ja perunasose		jauheliuhakeitto		haluaisin että olisi hampurilaista pizzaa
341	hernekeitto spagetti jauheliuhakeitto pitsaa		maksalaatikko mannapuuro		haluaisin pitsaa limsaa ja hampurilaista ja karkkia ja pehmeää leipää ja ruisleipä ja hernekeitto
342	hernekeitto uunimakkara		pinaattikeitto kaalipataa		jäätelöä hampurilaista ja ransklaisia
343	spaketti ja jauheliuhakeitto, uunimakkara,		maksalaatikko		haluaisin pizza, limsaa, hampurilaista, karkkia, jäätelöä, hodareita, tortilaa, pekonia
344	kaikki on hyvää			x	hampurilaista
345	hernekeitto ja kalakeitto			x	jäätelöä, hamppareita, pinaattikeittoa ja ranskalaisia
346	MAKSALAATIKKO HERNEKEITTOA PITSAA JAUHELIIHAKASTIKE		PINAATIKEITTOA		HALUASINPITSAA LIMUA POKORNIAKARKIASUKLAATA
347	mustamakka, uunimakkara,		pinaattikeitto		jäätelöä, hampurilaisia, lihapastaa, kanapastaa
348	jäätelöä			x	hampurilaisia olisi kiva saada
349	uunimakkara		spakettia ja jauheliuha		haluaisin pinaattikeittoa
350	makaronilaatikko, hernekeitto, makkara peruna pyttipannu ja uunimakkara		pinaattikeitto		Enemmän minun suosikkiruokia. iltiksen välipalalla voisi olla lihapiirakoita.
351	uunimakkara		porkkanalaatikko		hampurilaisia, makarooni, hernekeitto
352	pinaattikeitto		hernekeitto		pitsaa.
353	maksalaatikko ja liha-perunasoselaatikko		kaalilaatikko		koulun ruoka on hyvää.
354	spagetti ja jauheliuhakeitto		sosekeitto		haluaisin että maanantaina olisi pitsaa, tiistaina jäätelöä, keskiviikkona hampurilaista, torstaina karkkia ja perjantaina sipsiä
355	uunimakkara		suikalepata		
356	kalakolmiot ja kermaviihke		lihakeitto ja muut keitot joita on aivan liian usein		ketsuppia saisi tulla tarjoilulinjastoille jokaisen ruuan kanssa niinkuin on tehty jo tampereen kouluissakin. pieni mutta hyvä lisä!
357	puuro		possupata/talon oma lounas		
358	spagetti		possupata		
359	Puuro		Possupata		Puuroa useammin, lihakeittoja vähemmän
360	Puuro		Possupata		
361	uunimakkara		possupata		koulussa on aina possupataa erimuodoissa vähintään joka viikko. Lisää hyvää ruokaa kiitos.
362	riisipuuro		kaalipata		
363	Kalakolmiot		Possupata		Vois taas joskus olla kalakolmioita.

## LIITE 4: 27(30)

364	uunimakkara ja erilaiset kiusaukset esim kink-kukiusaus		keitot eivät ole kovin hyviä.		Monipuolisemman ruuan lisääminen olisi plussaa. Liian toistuvia ruokia viikottain.
365	kalakolmiot		kalakeitto		vois olla kalakolmioita taas joskus!
366	maksalaatikko			x	
367	pyttipannu		sitruunakala sitruunakala		
368		x	lasangnette		Lasangneten pitäisi olla hyvemman ma-kuista.Se saisi olla todella maukasto sillä en viitsi syödä sitä paljoa.Koulun jälkeen on kauhea nälkä.
369	lihapullat, kastike ja perunat		possupata		kouluruoka on usein syötävää mutta tarjoil-tavat ruokalajit ovat melkein aina samoja
370	Uunimakkara		Possupata		Uusien erilaiten ruokien kokeilu on tärke-ää! Uudet makukokemukset ovat hyväksi, siis kaikenlaisten uusien yhdistelmien kek-siminen on tärkeää. Kiitos!
371		x		x	Jauheliha on pahaa!!!
372		x		x	jauheliha on pahaa
373	broilerpastavuoka		jauheliha-ruuat		jauheliha on niin kauhean jänteistä, että sitä ei pysty syödä!!! salaateissa pitäisi käyttää enemmän hyviä raaka-aineita, eikä aina vaan kaalia ja punajuurta. Sipulia ja purjoa ei tarvitse käyttää niin paljoa.
374	uunimakkara		kaalipata		Ruokalassa tarjottava jauheliha on älyttömän surkeaa.
375	makaroniruoat		possupata, suikalepaisti jne.		Varsinkin liharuokien liha pitäisi olla edes vähän laadukkaampaa. Esim jauheliha ei edes näytä oikealta jauhelihalta ja sen ulkonäkö on kammottava.
376		x		x	
377	Lihaperunasoselaatikko		lähes kaikki kala ruuat (tomaatti, sitruuna, yms)		
378		x	kasvis lihapata		ruoka on ihan jees välillä mutta usein heikkoa. Ennen oli vähän parempaa ruo-kaa, mutta kuulemma pari vuotta sitten määrärahat laski
379	kalakolmiot ja kermaviili kastike		possupata		
380	Uunimakkara tai pytti-pannu		Kalaruuat ja kaalipata		Ostakaa sitä leipää useemmin sinne.
381	uunimakkara		maksalaatikko		
382	Mustamakkara ja puo-lukkahillo.			x	Ei mitää moittittavaa.
383	uunimakkara		kaalipata		
384	Maksalaatikko		Hernekeitto		
385		x	possupata, kaikilla nimil-lä...		

## LIITE 4: 28(30)

386	puuro		maksalaatikko ja kaalipata		jauhenliha on jotain ihme mössö ja sit maksalaatikko ja kaalipata pois ku niitä ei kukaan syö. Salaatit on ihan kehoja, niissä laitetaan vaa kaikki hyvä päälle mikä viedään heti, sen jälkee on vaa nuhruusia salaatin lehtiä tarjolla. Vähän ryhtiä myös henkilökunnan ystävällisyyteen!
387	pyttipannu		possupata yms		
388	Uunimakkara		Possupata		Kalakolmiot ja kermaviilikastike takaisin.
389	puuro hillolla		maksalaatikko, kalaruoat		käyttäkää oikeata kalaa, ei pakaste seitiä!!
390	mustamakkara		kaalipata		kalakolmiot back! vaikka kerra viikossa, kaikki muu sais olla si vaikka pahaa.
391	perunasoselaatikko		possupadat yms.		Enemmän sellaista ruokaa mistä ihmiset pitävät, esim. possupata yms. eivät ole ihmisten mieleen ja sitä paitsi ne eivät ole halvinta mahdollista ruokaa. Kuvittelisin sen olevan kalliimpaa tehdä kuin monet muut ruuat, jotka ovat suosittumia.
392	Puuro		Tomaatti/Sitruuna kala		Kala ruoalle keksittävä jokin idea.
393	makkarapyttipannu			x	Kalakolmiota sais olla ja välillä muutakin kuin possupataa 4krt/vko.
394	Uuni makkara ja kalakolmiot		Kaalipata, maksalaatikko		Joo niitä kalmakolmioita ja kermaviili kastiketta vois vaikka laittaa. Menee hermo
395	kalakolmiot ja kastike		suikalepata		
396	pyttipannu		possupata		
397	Riistakäristys		Possupata/ sen kaltaiset 'kastike' ruoat		Luontoa suosiva vaihtoehto !!!! KUTEN LUOMU RUOKA (niinkuin steiner koulussa). Ei natriumglutamaattia! Ruoan laatu on usein HUONOA. Ruoan budjettiin pitäisi panostaa ! Valitsen mieluummin pienen välipalan kaupasta kuin kouluruokailun. 'Näinä aikoina' pitää leikata kuluja, mutta niitä ei pidä leikata mistään terveyteen liittyvästä, KUTEN RUOASTA.
398	uunimakkara			x	-
399	pyttipannu		kaalipata		possupata, talon lounas, värikäs possupata ja kaikki sen sukulaiset esiintyy turhan usein ruokalistassa. Se on ihan ok mutta ei niin usein, täänks. Keitot on ihan liian laihoja liika vettä/lientä joka sitten turhaan kaadetaan biojätteeseen.
400		x		x	

## LIITE 4: 29(30)

				Mielestäni perunat ovat kylmiä ja kovia! Uunimakkaraa vain todella harvoin. Pytti- pannusa käytetään kylmä kovaa perunaa, vaikka pitäisi käyttää paistettua lämmintä pikku peruna kuutioita. ei enää silakkaa jouluisin! porkkanaa enemmän! ei enää kasvispataa!!!!!!! kekripyörökät pahoja, koska sisällä porkkanaa. ei kasviksia jauhelihakeittoon!!!! henekeitto kokonaan pois, koska se on yhtä muussia!!! kasvis- pyörökät pois!!!!!! ei kasvista minkään sisään! pinaattikeittopahaa (sisällä klöntte- jä) uunimakkara on hyvää!!(bravo!) kasvis- lasagne pahaa!!!! perunamuussissa on kökköjä!!!!!!!!!!!!!! Astioissa (veit- set,haarukat)likatahroja! ei enää mitään keittoa(paitsi jauheliha)!!!!!!!
401	uunimakkara		kekripyörökät	
402	kalakolmiot		possari	KALAKOLMIOT TAKASIN ! ois aika jees.
403	Uunimakkara		Kirjolohikiusaus, possupa- ta, kinkkukiusaus	
404	Rapeat kalakolmiot (ei tarjoilla enää!)		kaalipata	lisää liharuokia ja tuoretta leipää!
405	makkara pyttipannu		kaalipata	keskimäärin on hyvää ruokaa mutta välillä on sitäkin joka ei oikein maistu
406		x	Possupata ja sen kaikki variaatiot	vois sitä ees yrittää tehdä jotan hyvää...
407	Se keltanen makaro- ni/kanahomma		porkkananapit oli liiki oksettava kokemus :(	Saa maustaa rohkeammin, torstain pytti- pannu oli melko mautonta. Toinen vaihto- ehto on laajentaa maustevalikoimaa ruo- kalassa.
408	Kalakolmiot (ei tarjoilla enään)		Possupata, suikalepaisti, värikäspossupata, stro- ganoff	Kouluruokaa voisi monipuolistaa. Samat ruuat lähes, joka viikko.
409		x	possupata, suikalepais- ti,värikäs possupata jne.	
410	lihapullat jne.		possupata ja kaikki sen variaatiot	amiksessa paremmat ruoat
411	Kalakolmiot, Fish&Chips		Possupata	
412	Kalakolmiot		Possupata ja kaikki sen variaatiot	Kalakolmioita kehiin nyt vaan!!!
413	kalakolmiot		possupata, maksalaatik- ko, suikalepata ja hernekeitto	
414	kalakolmiot		kaalipata, possupa- ta,värikäspossupata, nauravossupa- ta,stroganoff, värikäs- suikalepata, suikalepa- ta,keitot,laatikot,	Ruuan laatua pitää parantaa.

## LIITE 4: 30(30)

415	makkara pyttipannu		possupata(kaikki variaatiot)/kalaruoat joissa seitä		
416	uunimakkara		possupata ja sen eri variaatiot		monipuolisuutta voi karsia jos tarjoillaa parempia ruokia useemmin
417	puurot, uunimakkara, hernekeitto ja jauhelijapihvit		pinaattikeitto ja suikalepaisti		Haluaisin, että ruokana olisi useammin puuroa.
418	Hernekeitto		Possupata		Jauheliha saisi olla parempaa ja lihat ylipäättänsä parempia. Lisukkeet on ihan hyviä.
419	uunimakkara, spagetti ja kalakolmiot		possupata, talon oma lounas, värikäs ossupata, hernekeitto, suikalepata ja pinaattikeitto		enemmän erilaisia pastoja!
420	Erilaiset pastatruuat ja hernekeitto		Lihakastikkeet ja perunat		Tunnelma ruokalasalissa on mukavan leppoisa, mutta ruoka on jokseenkin hieman mautonta ja puutteellista. Lisäkkeitä (esim. ketsuppi, chilikastike ) useammin.
421	Hernekeitto		Lounas talon tapaan, Possupata ja sen erilaiset versiot, sitruunakala		
422		x		x	
423	Uunimakkara ja perunamuusi		silakka pihvit, sekä kekri pyörykät		Kouluruoka on monipuolista ja hyvää kouluruuaksi. Ei tarvitse olla mitään ravintola ruokaa tai Hespergeria. Välillä kuitenkin on ruokia mistä ei itse pidä.
424	perunamuusi ja lihapullat tai uunimakkara		possupata		Ruokaan pitäisi panostaa kyllä enemmän, jotta jaksaa koko päivän opiskella. Ei tarvita mitää hampurilaisia tai muuta roskaruokaa ihan tavallinen kotiruoka on parasta. Henkilökunta on mukavaa porukkaa! =)

## Mielipiteiden ikä- ja sukupuolijakaumia – havaintomatriisit. LIITE 5: 1(6)

	täysin samaa mieltä			jokseenkin samaa mieltä			ei osaa samaa			jokseenkin eri mieltä			täysin eri mieltä				
	2.	5.	8.	2.	5.	8.	2.	5.	8.	2.	5.	8.	2.	5.	8.		
			II			II			II			II			II		
1	71,60 %	32,60 %	22,40 %	19,70 %	16,40 %	47,40 %	48,50 %	6,00 %	7,60 %	3,00 %	7,40 %	11,20 %	19,70 %	3,00 %	3,20 %	5,60 %	4,50 %
2	43,30 %	6,30 %	2,60 %	1,50 %	26,90 %	23,50 %	37,90 %	16,40 %	22,70 %	7,50 %	22,10 %	35,20 %	33,30 %	6,00 %	14,70 %	17,30 %	4,50 %
3	56,70 %	24,20 %	28,60 %	33,30 %	19,40 %	35,70 %	47,00 %	10,40 %	9,10 %	10,40 %	12,60 %	14,30 %	7,60 %	3,00 %	3,20 %	5,60 %	3,00 %
4	59,70 %	26,10 %	12,80 %	13,60 %	23,90 %	32,70 %	28,80 %	14,90 %	24,20 %	0,00 %	7,40 %	22,40 %	28,80 %	1,50 %	7,40 %	13,30 %	4,50 %
5	53,70 %	8,40 %	2,60 %	1,50 %	28,40 %	9,20 %	13,60 %	9,00 %	31,80 %	4,50 %	29,50 %	32,70 %	33,30 %	4,50 %	13,70 %	30,60 %	19,70 %
6	62,70 %	40,00 %	12,80 %	9,10 %	13,40 %	36,20 %	31,80 %	17,90 %	13,60 %	4,50 %	11,60 %	18,90 %	36,40 %	1,50 %	5,30 %	14,80 %	9,10 %
7	17,90 %	10,50 %	14,30 %	24,20 %	28,40 %	25,50 %	24,20 %	14,90 %	3,00 %	14,90 %	26,30 %	24,00 %	25,80 %	23,90 %	20,00 %	23,50 %	22,70 %
8	49,30 %	36,80 %	9,20 %	31,80 %	20,90 %	36,20 %	48,50 %	16,40 %	10,60 %	6,00 %	7,40 %	18,40 %	7,60 %	7,50 %	2,10 %	10,70 %	1,50 %
9	76,10 %	56,80 %	32,10 %	30,30 %	10,40 %	34,70 %	50,00 %	10,40 %	7,60 %	1,50 %	6,30 %	10,70 %	12,10 %	1,50 %	1,10 %	5,60 %	0,00 %
10	74,60 %	29,50 %	8,70 %	22,70 %	17,90 %	27,00 %	30,30 %	3,00 %	30,30 %	1,50 %	10,50 %	22,40 %	10,60 %	3,00 %	5,30 %	17,30 %	6,10 %
11	68,70 %	33,70 %	9,70 %	21,20 %	13,40 %	24,50 %	27,30 %	11,90 %	36,40 %	1,50 %	5,30 %	14,80 %	10,60 %	4,50 %	3,20 %	14,80 %	4,50 %
12	49,30 %	30,50 %	17,30 %	25,80 %	17,90 %	33,20 %	31,80 %	16,40 %	27,30 %	4,50 %	14,70 %	12,80 %	10,60 %	11,90 %	5,30 %	10,70 %	4,50 %
13	49,30 %	21,10 %	5,10 %	18,20 %	22,40 %	33,20 %	60,60 %	16,40 %	9,10 %	9,00 %	16,80 %	20,40 %	9,10 %	3,00 %	12,60 %	12,80 %	3,00 %

## LIITE 5: 2(6)

Kouluruoassani käytettävät ai- nekset ovat kooltaan	2.	5.	8.	II
liian suuria	6,0 %	15 %	17 %	9 %
liian pieniä	7,5 %	8 %	16 %	23 %
juuri sopivia	68,7 %	46 %	38 %	45 %
en osaa sanoa	17,9 %	31 %	29 %	23 %

Arvioni ruokasalini ruoista					
luokka- aste	erittäin hyvää	hyvää	ei hyvää eikä huonoa	huonoa	erittäin huonoa
2.	20,9 %	50,7 %	22,4 %	3,0 %	3,0 %
5.	3 %	21 %	54 %	13 %	9 %
8.	2 %	18 %	41 %	24 %	15 %
II	2 %	24 %	47 %	23 %	5 %

Arvioni ruokasalini palveluista					
luokka-aste	erittäin hyvä	hyvä	ei hyvä eikä huono	huono	erittäin huono
2.	43,3 %	38,8 %	13,4 %	1,5 %	3,0 %
5.	8 %	43 %	38 %	7 %	3 %
8.	1 %	31 %	46 %	11 %	11 %
II	5 %	45 %	39 %	6 %	5 %

Menen mielelläni ruokailemaan kouluni ruokasaliin

Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	4,51	0,96	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	67
5	3,97	1,02	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	95
8	3,70	1,11	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	196
II	3,59	1,15	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	66
Yht	3,87	1,11	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	424

Kouluruokani on maistuvaa  
Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

LIITE 5: 3(6)

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	3,94	1,20	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	67
5	2,98	1,20	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	95
8	2,59	1,10	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00	196
II	2,98	0,98	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	66
Yht	2,95	1,21	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	424

Saan ruokani nopeasti  
Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	3,99	1,26	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	67
5	4,05	0,98	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	95
8	3,15	1,15	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	196
II	4,02	0,94	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	66
Yht	3,62	1,18	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	424

Henkilökunta on ystävällistä  
Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	4,60	0,87	1,00	4,50	5,00	5,00	5,00	67
5	3,76	1,15	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	95
8	2,87	1,24	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	196
II	3,53	1,14	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	66
Yht	3,45	1,30	1,00	2,00	4,00	5,00	5,00	424

Henkilökunta auttaa minua tarvittaessa  
Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	4,40	1,06	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	67
5	3,88	1,04	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	95
8	2,99	1,17	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	196
II	3,50	1,08	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	66
Yht	3,50	1,23	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	424



Arvioni ruokalani ruoista

LIITE 5: 4(6)

Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	3,84	0,90	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	67
5	2,96	0,92	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	95
8	2,67	0,99	1,00	2,00	3,00	3,00	5,00	196
II	2,95	0,85	1,00	2,00	3,00	3,75	5,00	66
Yht	2,96	1,02	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	424

Arvioni ruokalani palveluista

Ryhmittelymuuttuja: Luokkani

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
2	4,18	0,94	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	67
5	3,46	0,87	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	95
8	2,99	0,94	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	196
II	3,39	0,86	1,00	3,00	3,50	4,00	5,00	66
Yht	3,35	1,00	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	424

Rivimuuttuja: Kouluruokani on maistuvaa

Sarakemuuttuja: Luokkani

%	2	5	8	II	Yht.
1	6	15	17	5	13
2	7	22	35	33	28
3	16	20	21	23	21
4	27	37	23	38	29
5	43	6	3	2	10
Yht.	100	100	100	100	100
N	67	95	196	66	424
Keskiarvo	3,94	2,98	2,59	2,98	2,95

Kontingenssikerroin = 0,479

Khiin neliö = 125,97 Vap. ast. = 12

P-arvo = 0 Tilastollisesti erittäin

merkitsevä

Rivimuuttuja: Arvioni ruokalani ruoista

Sarakemuuttuja: Luokkani

%	2	5	8	11	Yht.
1	3	9	15	5	10
2	3	13	24	23	18
3	22	54	41	47	42
4	51	21	18	24	25
5	21	3	2	2	5
Yht.	100	100	100	100	100
N	67	95	196	66	424
Keskiarvo	3,84	2,96	2,67	2,95	2,96

Kontingenssikerroin = 0,434

Khiin neliö = 98,25 Vap. ast. = 12

P-arvo = 0 Tilastollisesti erittäin merkitsevä

Rivimuuttuja: Arvioni ruokalani palveluista

Sarakemuuttuja: Luokkani

%	2	5	8	11	Yht.
1	3	3	11	5	7
2	1	7	11	6	8
3	13	38	46	39	38
4	39	43	31	45	37
5	43	8	1	5	10
Yht.	100	100	100	100	100
N	67	95	196	66	424
Keskiarvo	4,18	3,46	2,99	3,39	3,35

Kontingenssikerroin = 0,485

Khiin neliö = 130,45 Vap. ast. = 12

P-arvo = 0 Tilastollisesti erittäin merkitsevä

Liitteenä 5 olevien havaintomatriisien tilastollinen merkittävyys:

p = 0 Tilastollisesti erittäin merkitsevä

## LIITE 5: 6(6)

<i>Muuttuja</i>	<i>Lkm</i>	<i>Keski- arvo</i>	<i>Medi- aani</i>	<i>Keski- hajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Ala- kvartiili</i>	<i>Ylä- kvartiili</i>	<i>Maksimi</i>
Menen mielelläni ruokailemaan kouluni ruokasaliin	424	3,87	4,00	1,11	1,00	3,00	5,00	5,00
Kouluruokani on maistuvaa	424	2,95	3,00	1,21	1,00	2,00	4,00	5,00
Kouluruokani on aina lämmintä	424	3,81	4,00	1,15	1,00	3,00	5,00	5,00
Kouluruokani on monipuolista	424	3,45	4,00	1,25	1,00	2,00	4,00	5,00
Kouluruokani on hyvännäköistä	424	2,70	3,00	1,29	1,00	2,00	4,00	5,00
Ruokasalissa tarjottava salaatti on monipuolista	424	3,46	4,00	1,31	1,00	2,00	5,00	5,00
Käytän leipä- ja näkkileipätuotteita jokaisella aterialla	424	2,90	3,00	1,42	1,00	2,00	4,00	5,00
Saan ruokani nopeasti	424	3,62	4,00	1,18	1,00	3,00	5,00	5,00
Ruokaa riittää kaikille	424	4,06	4,00	1,09	1,00	4,00	5,00	5,00
Henkilökunta on ystävällistä	424	3,45	4,00	1,30	1,00	2,00	5,00	5,00
Henkilökunta auttaa minua tarvittaessa	424	3,50	4,00	1,23	1,00	3,00	5,00	5,00
Ruokasalissa on hyvä tunnelma	424	3,55	4,00	1,24	1,00	3,00	5,00	5,00
Ruokasalissa on siistiä	424	3,36	4,00	1,22	1,00	2,00	4,00	5,00
Arvioni ruokalani ruoista	424	2,96	3,00	1,02	1,00	2,00	4,00	5,00
Arvioni ruokalani palveluista	424	3,35	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00

**Pirkkalan kunta**  
Ruokapalvelu

**Koulujen ja päiväkotien ruokalista ajalle 20.9. - 29.10.2010**

Maanantai	Tiistai	Keski- viikko	Torstai	Perjantai
20.9	21.9	22.9	23.9	24.9
NAKKIKASTIKE Perunat Porttikanavipaleet Tuoresalaatti	LIHAJUURESPATA Ohraissike Tuoresalaatti	SITRUUNAKALA Perunat kaalisalaatti	JAUHELIIHAPPE- RUNASOSELAATIKKO Maustekurkku Porttikanasaaste	HERNEKEITTO Ruisleipä Tuorepalat
27.9	28.9	29.9	30.9	1.10
LIHAPULLAKAS- TIKE Perunat Heme-maissi- porttikana Tuoresalaatti	Koulut: HIUTALEPUURO Hillo Ohraisen tonnikala- salaatti Päiväkodit: SOSEKEITTO Raejuusto Tuorepalat	LOUNAS TALON TAPAAN Kukkakaali Porttikanasaaste	BROILERPASTA- VUOKA Punajuuri- punakaalisalaatti	KAHDEN KALAN KEITTO Ruisleipä Tuorepalat
Keski 4.10	5.10	6.10	7.10	8.10
MUSTAHERUK- KABROILER Perunat Tuoresalaatti	KEKRIFYÖRYKÄT Perunasose Puolukkahillo Tuoresalaatti	KIRJOLOHIKIUS- SAUS Punajuuri Kaalisalaatti	MAKKARAFYTTI- PANNU Porttikanasaaste Maustekurkku	JAUHELIIHAKKEITTO Pehmeä leipä Tuorepalat
Keski 11.10	12.10	13.10	14.10	15.10
ILOINEN NAKKIKEITTO Näkkileipä Tuorepalat	JAUHELIIHAKAS- TIKE Spagetti Tuoresalaatti	KINKKUKIUS- SAUS Heme-maissi Suvihantusalaatti	KALAMUREKE- PIHVI Perunat/sose Kermaviili-kastike Omenainen puutar- huri salaatti	HERNEKEITTO Ruisleipä Tuorepalat
Syysloma 18.10	19.10	20.10	21.10	22.10
MAKSALAATIKKO Kinnakaalisalaatti Puolukkahillo	MINISTRONE- KEITTO Juures ja hedelmä	JAUHELIIHAKAS- VISPASTA Omenainen kaali- porttikanasalaatti	TONNIKALAPE- RUNAVUOKA Kukkakaali- parsakaali Porttikanasaaste	MAKKARAKEITTO Näkkileipä Tuorepalat
25.10	26.10	27.10	28.10	29.10
LIHAKKEITTO Pehmeä leipä Tuorepalat	MAKARONILAA- TIKKO Tuoresalaatti	POSSUPATA Perunat Porttikana-papu Kaalisalaatti	KIRJOLOHIPYÖ- RYKKÄ Perunat / sose Kermaviili-kastike Porttikanasaaste	PINAATTIKEITTO Kananmuna Karfalanpirakka Tuorepalat

Ateriat sisältävät leivän, leivitteen ja ruokajuoman.  
Ruokailetaan voidaan tarvittaessa tehdä keittiökohtaisia muutoksia.