

ESIMIESTEN TIETOTEKNISET TAIDOT JA NIIHIN PEREHDYTTÄMINEN TAYSIN RUOKAPALVELUISSA

Heli Vihonen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkea-
koulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

HELI VIHONEN:

Esimiesten tietotekniset taidot ja niihin perehdyttäminen Taysin Ruokapalveluissa

Opinnäytetyö 52 sivua, joista liitteitä 12 sivua
Toukokuu 2013

Työelämä on muuttunut monella tapaa viimeisten vuosikymmenien aikana. Yksi suurimmista muutoksista on ollut tietotekniikan tulo lähes jokaiseen työhön. Tietotekniikka on muuttanut työntekijöiden tekemää työtä. Nykyisin tietokone tekee sen, mitä työntekijät tekivät itse 20 vuotta sitten. Ruokapalveluissa tämä muutos on tapahtunut aktiivisimmin viimeisten 10 vuoden aikana. Näkyvämmiin tietotekniikka on muuttanut esimiesten työtä. Muuttuvat työnkuvat ja uusien asioiden ja tietokoneiden hallinta vaikuttavat esimiestyön päivittäiseen sujumiseen.

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli tutkia kuinka ruokapalveluiden esimiehet hallitsevat tietotekniikan käytön työssään. Tavoitteena tutkimuksessa oli selvittää kuinka esimiehet kokevat selviytyvänsä tehtävistä ja millaista koulutusta he katsovat tarvitsevansa. Tavoitteisiin kuului myös ATK-perehdytyskansion tekeminen esimiesten käyttöön. Sen tavoitteena on auttaa esimiestä hakemaan tietoteknisissä ongelmissa apua oikealta taholta. Tehtävien hallinta ja ohjelmien oikeanlainen käyttö helpottavat esimiestyön sujuvuutta päivittäisessä työssä.

Tutkimus esimiesten taitotasosta suoritettiin sähköisenä kyselyllä, joka lähetettiin sähköpostiin esimiehille. Kyselyssä kartoitettiin eri ohjelmien käyttö. Kartoituksella pyrittiin selvittämään kuinka laajasti esimiehet osaavat käyttää Taysin ruokapalveluiden käytössä olevia tietokoneohjelmia. Kysymykset oli jaettu seitsemään (7) eri osa-alueeseen ja kysymyksillä pyrittiin selvittämään miten esimiehet hallitsevat ohjelmien käytön laajuutta.

Tutkimuksessa voitiin todeta, että esimiehet käyttävät aktiivisesti tietokonetta. Sähköpostin ja toimisto-ohjelmien peruskäyttö sujuu esimiehiltä hyvin. Laaja-alaisempi osaaminen näissä ohjelmissa on vain osalla esimiehistä hallinnassa. Ammattiohjelmat ovat hyvin hallussa niillä jotka käyttävät ohjelmia säännöllisesti, harvemmin käyttävät sen sijaan kokevat usein epävarmuutta ohjelman käyttämisestä. Kaiken kaikkiaan esimiehet selviävät päivittäisistä perustehtävistään hyvin, mutta erityistehtävien hallinta on vain osalla esimiehistä. Kiinnostus koulutuksiin, jotka liittyvät tietotekniikkaan, oli aktiivista. Atk-pikaoppaan on tarkoitus olla avain ongelmatilanteiden ratkaisuun ja auttaa esimiehiä päivittäisessä työssä.

Asiasanat: työelämän muutos, tietotyö, osaaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

HELI VIHONEN:

Information Technology Skills of the Superiors and Initiating to them in Tays Ruokapalvelut
Bachelor's thesis 52 pages, appendices 12 pages
May 2013

The working life has changed in many ways during the last decades. One of the biggest changes has been the arrival of the information technology at nearly every work. The information technology has changed the do work by the employees. Nowadays the computer does what the employees did 20 years ago by themselves. In the food services this change has been most active during the last 10 years. More visibly the information technology has changed the superiors' work. The changing work content and the management of the new matters and computers affect the daily running of the superior work.

In this thesis the purpose was to study how the superiors of food services command the use of the information technology in their work. In the study, the objective was to clarify how the superiors experience coping with the tasks and to find out what kind of education they need. The objectives also included the compiling of the IT orientation folder into the superiors' use. Its objective is to help the superior to search for help in information technology problems from the right quarter. The management of tasks and the correct use of programs ease the fluency of the superior work in the daily routines.

The study on the superiors' skill level was performed with an inquiry which was sent as e-mail to the superiors. In the inquiry the use of different programs was surveyed. The purpose was to clarify how widely the superiors can use computer programs used by Tays. The questions had been divided into seven (7) different sectors and an attempt was made to clarify with the questions how the superiors control the scope of the use of programs.

In the study one can state that the superiors operate the computer actively. The basic use of e-mail and office programs goes well for the superiors. Only some of the superiors in the management have wider know-how in these programs. Those who use the programs regularly have the professional programs well in possession, whereas the ones using them less often experience uncertainty in the use of the programs. On the whole, the superiors manage their daily basic tasks well but the management of special tasks is only on some of the superiors. Interest in the education which is connected to the information technology was active. The purpose of the IT quick reference is to be a key to the solution of problem situations and to help superiors in the daily work.

Key words: change in the working life, information work, know-how

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TAYS RUOKAPALVELUT	6
	2.1. Taysin ravintokeskukset	6
	2.2 Esimiehen tietotekninen työnkuva Taysin ruokapalveluissa	7
	2.2.1 Sähköposti.....	7
	2.2.2 Toimisto-ohjelmat	8
	2.2.3 Ammattiohjelmat.....	9
	2.2.4 Tiedonhaku, Intra ja Intranet.....	10
3	TIETOTEKNIikka JA TYÖELÄMÄN MUUTOS	11
	3.1 Perekdyttäminen.....	12
	3.2 Osaaminen	13
	3.2.1 Hiljainen tieto.....	15
	3.2.2 Täsmätieto.....	17
	3.3 Tietotyö.....	18
	3.4 Tietotekninen osaaminen	19
4	OSAAMISKARTOITUS	21
	4.1 Kyselyn tavoitteet.....	21
	4.2 Osaamiskartoituksen tulokset	22
	4.2.1. Taustatiedot	23
	4.2.2 Sähköposti.....	24
	4.2.3 Toimisto-ohjelmat	25
	4.2.4 Ammattiohjelmat.....	27
	4.2.5 Tiedonhaku; Intra- ja Internet	29
5	PEREKDYTTÄMISOPAS	31
6.	KARTOITUKSEN YHTEENVETO	32
	6.1. Toimisto-ohjelmat	32
	6.2 Ammattiohjelmat.....	33
	6.3 Tiedonhaku; Intra- ja Internet	34
7.	POHDINTA.....	36
	7.1 Työelämän muutos	36
	7.2 Tietotekninen osaaminen	36
	7.1 Opinnäytetyö projektina	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET.....	41
	Liite 1. Kysely esimiehille	41
	Liite 2. Esimiehen pikaopas tietokoneelle	47

1 JOHDANTO

Työelämä on muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana rajusti monellakin tapaa. Yksi suurimmista muutoksista on ollut tietotekniikan tulo osaksi ruokapalvelujen toimintaa. Tietotekniikan tullessa osaksi ruokapalveluiden toimintaa, on sen toiminta muuttunut monella tapaa. Eniten muutosta se on aiheuttanut esimiesten työnkuvaan. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, miten esimiehet selviävät päivittäisistä tehtävistään tietotekniikan kanssa. Työssä selvitettiin, millaisia tietoteknisiä taitoja esimiehet tarvitsevat työssään selviytyäkseen siitä. Osana työtä laadittiin perehdyttämiso- ja atk-ohjelmien käytöstä. Työssä kartoitettiin esimiesten osaamista kyselyllä, jonka perusteella tullaan laatimaan koulutussuunnitelma. Tavoitteena oli myös laatia jatkossa suunnitelma, jolla esimiesten taidot pysyvät ajan tasalla ja jossa määritellään, mikä taho kouluttaa mitään ohjelmaa. Tutkimuskohteena oli Pirkanmaan Sairaanhoidopiiriin kuuluvan Taysin ruokapalvelut.

Työn toimeksiantajana toimi Taysin ruokapalveluiden ruokapalvelujohtaja Virpi Kemi. Työn aihe tuli esiin ruokapalvelujohtajan käymien kehityskeskusteluiden tuloksena. Aihe on ajankohtainen ja kiinnostava, tietokoneen käyttö työssä oli lisääntynyt huomattavasti viimeisten viiden vuoden aikana. Työn aloittamista aiheesta puolsi se, että opinnäytetyön tekijä on aiemmin pitänyt Taysin ravintokeskusten henkilökunnalle tietokoneen käyttökoulutuksia alkeista, sähköpostista ja Intranetissä olevasta HR-työpöydästä. Tekijä työskentelee Taysin ruokapalveluiden toimistosihteerinä, jossa toimenkuvaan kuuluu sihteerin työn lisäksi erilaisia tietotekniikkaan liittyviä tehtäviä. Näitä tehtäviä ovat mm. toimia yhtenä tuotannonohjausjärjestelmän pääkäyttäjänä.

Työn muuttuessa tietokone on alkanut hallita jokaisen esimiehen työpäivää. Koulutusta työnantajan puolesta oli järjestetty yleensä uuden ohjelman käyttöönoton tai päivityksen yhteydessä. Monella esimiehellä on ollut vähäiset tai vanhentuneet valmiudet käyttää ohjelmia, erityisesti toimisto-ohjelmia. Ohjelmien heikko hallinta aiheuttaa työssä hidastusta, vaikka tietotekniikan pitäisi nopeuttaa ja helpottaa jokaisen työtä.

2 TAYS RUOKAPALVELUT

2.1. Taysin ravintokeskukset

Tampereen yliopistolliseen sairaalaan kuuluvat Keskussairaala, Pitkäniemen sairaala Nokialla ja Ylisen kehitysvammalaitos Ylöjärvellä. Ruokapalvelut kuuluvat Huollon palvelualueeseen Materiaalihuollon sekä Sairaala- ja välinehuollon kanssa. Huollon palvelualue kuuluu Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) tukipalveluihin. Ruokapalvelut eivät ole voittoa tuottava liikeyritys, vaan ne budjetoivat toimintansa siten, että ne peittävät henkilöstö- ja elintarvikemenot sekä muut kustannukset. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2012.)

Keskussairaalan ravintokeskus on suurin, potilasaterioita ravintokeskus tuottaa päivittäin noin 1800, henkilöstöruokailussa asiakkaita on noin 1000 päivittäin. Ravintokeskus tuottaa vuorokaudessa yhteensä lähes 3000 aterialla, tämän lisäksi osastoasiakkaat tilaavat tuotteita ja sairaalan hallinto kokoustarjoiluja. Viikonloppuisin Keskussairaalassa tuhoitetaan myös Pitkäniemen sairaalan potilasruokailu. Ravintokeskus on toiminut Keskussairaalan rakentamisesta vuodesta 1962 lähtien, 2006 suoritettiin lähes koko ravintokeskuksen kattava remontti. Ravintokeskusta johtaa ravitsemispäällikkö, jolla on alaisinaan 7 ravitsemistyönjohtajaa. Ravitsemistyönjohtajat osallistuvat päivittäiseen tuotannon ohjaukseen, henkilöstön järjestelyyn ja keskitettyyn potilasruoanjakeluun. Jokaisella ravitsemistyönjohtajalla on lisäksi oma vastuualue, jonka toiminnasta ja kehittämisestä hän vastaa. Tuotannon puolella työskentelee 14 suurtaloukokkia ja noin 60 ravitsemistyöntekijää. (TAYS Ruokapalvelut 2013, 2-6.)

Pitkäniemen sairaalassa tuotetaan päivittäin noin 800 potilasateriaa, 200 asiakasta käy henkilöstöruokailussa. Lisäksi alueella järjestettäviin koulutuksiin menee kokoustarjoiluja ja osastoasiakkaat tilaavat tuotteita. Pitkäniemen sairaala ja ravintokeskus ovat kuuluneet Taysiin vuodesta 1991 lähtien. Ravintokeskuksen toiminnasta vastaa ravitsemispäällikkö, jolla on alaisinaan ravitsemistyönjohtaja. Vastuualueet on jaettu ravitsemispäällikön ja ravitsemistyönjohtajan kesken. Tuotannossa työskentelee 7 suurtaloukokkia ja 12 ravitsemistyöntekijää. (TAYS Ruokapalvelut 2013.) Ravintokeskus toimii tällä hetkellä maanantaista perjantaihin, viikonloppuisin ateriat tuotetaan Keskussairaalan ravintokeskuksessa. Pitkäniemeen on suunnitteilla uusi ravintokeskus, jonka valmistu-

misen myötä myös viikonloppujen tuotanto siirtyy takaisin Pitkäniemeen (Tampereen Yliopistollinen sairaala 2013).

Ylisen kehitysvammahuollon ravintokeskus tuottaa päivittäin noin 500 potilasateriaa. Henkilöstöruokailussa asiakkaita on muutama kymmenen päivittäin. Osastoasiakkaat tilaavat suhteessa tuotetilauksia muihin enemmän, ravintokeskus tuottaa vain lounaan ja päivällisen. Ylisen kehitysvammahuolto liittyi osaksi Taysin toimintaan vuoden 2009 alusta. Ravintokeskuksen toiminnasta vastaa ravitsemispäällikkö, jolla on ravitsemistyönjohtaja alaisenaan, he ovat jakaneet vastualueet keskenään. Tuotannossa työskentelee 4 suurtaloukokkia ja 8 ravitsemistyöntekijää. (TAYS Ruokapalvelut 2013, 2-6.)

Näiden yksiköiden lisäksi on Ruokapalveluiden johto, jonka muodostavat ruokapalvelujohtaja, ravitsemussuunnittelija ja toimistosihteeri. Heidän työpanoksensa jakautuu kaikkien ravintokeskusten kesken, vaikka heidän työpisteensä sijaitsevat Keskussairaalan ravintokeskuksessa. (TAYS Ruokapalvelut 2013, 2-6.)

2.2 Esimiehen tietotekninen työnkuva Taysin ruokapalveluissa

Tänä päivänä esimiehen työpäivä alkaa useimmiten tietokoneen käynnistämällä. Sairaanhoidopiirin henkilöstöllä on jokaisella henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietokoneelle, samoin sähköposti. Henkilökohtaiset tunnukset mahdollistavat asioiden hoidon sähköisesti. Tietyissä työpisteissä ja toimenkuvissa päivä saattaa alkaa neuvottelulla päivän tuotannosta henkilöstön kanssa. Tämän jälkeen esimiehet siirtyvät yleensä työskentelemään koneelle. Esimiesten työvuorot ja toimenkuvat vaihtelevat ravintokeskussittain. Jokaiseen työvuoroon sisältyy joitakin tehtäviä, joita pitää suorittaa tietokoneella. Se voi olla ammatti- ja toimisto-ohjelmien käyttämistä tai tiedonetsintää Internetistä. Seuraavissa alaluvuissa kuvailen omien havaintojeni ja kokemusteni perusteella esimiesten käytössä olevia ohjelmia.

2.2.1 Sähköposti

Sähköposti on oman kokemukseni mukaan tärkein tiedonkulun väline suullisen tiedonkulun ohella esimiesten kesken, yhteisiä tapaamisia on harvemmin. Joka työpäivän

alussa tulisi käydä lukemassa sähköposti tai ainakin selailta otsikot, jos on tullut kiireellisiä yhteydenottoopyyntöjä. Taysin jokaisessa ravintokeskuksessa on oma sähköpostilaitteisto, jota tietyissä työvuoroissa olevat henkilöt on veloitettu lukemaan. Samaiseen postiin saapuu myös postia asiakkailta, joka voi vaatia pikaista toimintaa ravintokeskuksessa. Sähköpostin aktiivinen seuranta pitää ajan tasalla työpaikan ajankohtaisista asioista. Sähköpostia liikkuu runsaasti ja onkin tärkeää, että osaa määritellä jokaisen postin tärkeyden jo otsikon perusteella. Myös itse lähettämien sähköpostien muotoon ja asiassisältöön tulisi kiinnittää huomiota. Sen lisäksi, että hallitsee viestien lähettämisen ja vastaanottamisen, on hyvä hallita sähköpostin sisältöä. Säännöllinen vanhojen postien poistaminen tai siirtäminen omalle levyasemalle ehkäisee sitä, että mikään tärkeä viesti ei jää pääsemättä perille.

2.2.2 Toimisto-ohjelmat

Henkilöstölle tiedotetaan usein asioista suullisesti, sähköpostilla sekä Keskussairaalan ravintokeskuksen tiedotuslehtisessä, jota tehdään wordilla. RAT-Uutiset julkaistaan paperiversiona ja sähköpostijakelulla Keskussairaalan ravintokeskuksen henkilöstölle (RAT, lyhenne RAVintokeskus Tays, virallisen kustannuspaikkaluetteloinnin mukaan). Lisäksi tietoa on paljon esillä ravintokeskuksissa erilaisista asioista, esim. aikatauluista, osastoista, toimenkuvista. Näitä tietoja esimiehet päivittävät tarpeen mukaan. Ohjeistukset ja toimenkuvat on usein tehty tekstinkäsittelyohjelmalla.

Nykyään dokumentoidaan paljon tietoja ravintokeskusten toiminnasta, joita ei tallenneta mihinkään tietojärjestelmiin tai tietokantoihin, kuten Aromiin tai Titaniaan, vaan se tehdään useimmiten wordilla tai excelillä. Näitä tiedostoja säilytetään tietyn ajan. Tiedostot voivat olla esimerkiksi henkilöstöruokailun asiakasmääriä, näistä lasketaan tuotannon tehokkuutta suoritämäärillä. Esimiehet kirjoittavat muistioita kokouksista ja luovat lomakkeita omavalvonnan toteuttamisen seurantaan. Lisäksi dokumentoidaan erilaista tietoa omavalvonnasta seuranta varten. Näissä tehtävissä on tarve hallita tekstinkäsittelyn ja taulukkolaskennan perusteet. Kokouksiin valmistellaan usein esitysmateriaali sähköiseen muotoon, jolloin esitysgrafiikan hallinta helpottaa kokouksen kulkua.

PSHP:ssä on meneillään tällä hetkellä W7-projekti, jonka valmistuttua käyttöön otetaan uuden käyttöjärjestelmän lisäksi MS2010 Office. Uuteen versioon siirryttäessä tarvitaan

jonkin verran perehdyttämistä, koska ohjelmat muuttuvat entiseen versioon nähden. PSHP:ssä ei ole suunnitelmissa järjestää koulutusta toimisto-ohjelmista, vaan jokainen vastuualue hoitaa itse tarvitsemansa koulutuksen.

2.2.3 Ammattiohjelmat

Uudesta informaatiosta ja sähköpostista selvittyään työpäivän alussa esimiehet siirtyvät usein ammattiohjelman pariin. Joku avaa Aromin tilausten tekemiseksi tai ruokalistan suunnittelemiseksi, toinen voi käyttää MDTitaniaa työvuorojen suunnitteluun.

Esimies, jonka vastuulla on ruokalistojen suunnittelu ja elintarvikkeiden tilaaminen ravintokeskukseen, käyttää työkalunaan Aromia. Ohjelmassa suunnitellaan ruokalistat, tehdään tarvelaskennat ja vyörytetään tieto ostotilauksiksi, jotka lähtevät suoraan tavarantoimittajille ohjelmasta. Tavarantoimituksen saavuttua ostotilaukset siirretään lähetyslistoiksi, korjataan mahdolliset toimitusvirheet ja kirjataan muuttuneet hinnat. Laskun saavuttua lähetyslistat kerätään ostolaskulle. Ostoketjun päätyttyä voidaan ottaa raportteja tavarantoimituksesta ja siihen käytetyistä euroista. Tämän ketjun kaikki osat pitäisi hallita sen esimiehen, jonka vastuulla on elintarvikkeiden tilaus. (Logica 2012, 152–166.)

Työvuorosuunnittelu hoidetaan Titaniassa, jonne luodaan työvuorolista. Siihen suunnitellulle henkilökunnalle syötetään työvuorot, huomioidaan sähköisessä Titaniassa annetut työvuoropyynnöt. Toiveet henkilökunta esittää sähköisen HR-työpöydän kautta. Työvuorolistat tulostetaan henkilökunnalle. Eletyn listan jälkeen esimiehet tarkistavat listat ja laittavat ne henkilökunnalle tarkistettaviksi sähköisesti. Henkilökunta hyväksyy listat tai palauttaa ne korjausta varten. Tämän jälkeen esimiesten esimies hyväksyy koko listan, jonka jälkeen se siirtyy palkkatoimistoon palkanlaskijoiden käsiteltäväksi. (Parkkari 2011, 2.)

Nämä kaksi yllämainittua ohjelmaa ovat käytetyimmät ohjelmat Taysin ruokapalveluissa ammattiohjelmina. Aromi on tuonut muutoksen myös ruoanvalmistukseen, ei pelkästään esimiestyöhön. Ohjelman käyttöönotto tapahtui Tuotanto-modulilla vuosituhatvaihteessa, sen jälkeen on otettu käyttöön myös Varasto- ja HRmyynti-modulit. Potilasruoantilaus ja osastojen tuotetilaukset tehdään WebMyslillä osastoilla. Ravintokeskuksessa tilaukset tulostetaan Evästä, jolla on yhteinen tietokanta WebMyslin kanssa.

Esimiehet tulostavat päivittäin potilaskortteja ja erilaisia raportteja tuotannon käyttöön. (Mikkonen, 2013.)

2.2.4 Tiedonhaku, Intra ja Intranet

PSHP:ssä on käytössä koko sairaanhoitopiirin kattava intranet. Se sisältää monenlaista tietoa toimialueista, niiden toiminnasta, palveluista ja yhteystiedoista. Sairaanhoitopiirissä on käytössä HR-työpöytä, joka toimii intranetissä. Siellä on jokaisen pitkäaikaisessa työsuhteessa olevan henkilön mahdollisuus tarkastella tietojaan ja käydä tekemässä pyyntöjä työvuoroista sekä hyväksyä jo eleyt työvuorot.

Tulevaisuudessa kaikki virkavapaus- ja koulutushakemukset täytetään sähköisillä lomakkeilla, jotka löytyvät HR-työpöydältä. Myös koulutuksiin ja työmatkoihin liittyvät matkakustannukset hoidetaan sähköisesti Populus-ohjelmalla, johon pääsee HR-työpöydältä. Intranetistä löytyvät linkit myös joihinkin koko talon kattaviin sisäisiin palveluihin. Näitä ovat esim. turvallisuuden poikkeamailmoitukset ja eri palvelualueiden tarjoamat palvelut. Esimiesten pitää osata käyttää HR-työpöytää ja sen eri toimintoja, jotta voi opastaa ja neuvoa tarvittaessa muuta henkilöstöä ravintokeskuksessa. Myös intranetin käytön hallinta on tärkeä osa esimiesten työtä, kaikki ravintokeskuksen toimintaan liittyvät tukipalvelut ovat tilattavissa intranetin kautta.

3 TIETOTEKNIikka JA TYÖELÄMÄN MUUTOS

Aiemmassa luvussa esitetyt esimiesten toimenkuvat ja siihen kuuluvat sovellukset ovat muuttaneet esimiesten työpäivää viimeisten 5-10 vuoden aikana ruokapalveluissa. Aiemmin monet tehtävät hoidettiin käsin. Sähköpostin työn korvasi tiedotteet, joita sisäisen kuljetuksen lähetit jakoivat sairaalan eri yksiköihin. Ruokapalveluissa esimerkkinä voidaan käyttää ruokalistojen suunnittelua. Aiemmin ruokalistojen listarungot tallennettiin Exceliin. Sen jälkeen niistä muokattiin vielä uudet listat jokaiselle viikolle, jotka tallennettiin Wordiin. Valmiit listat lähetettiin painatuskeskukseen, joka tulosti ruokalistat jokaiselle yksikölle Taysin alueella. Nyt ruokalistat julkaistaan intranetissä, josta osastojen on mahdollisuus tulostaa niitä tarpeen mukaan. Toinen mainittava asia, missä on tapahtunut muutos, on elintarviketilausten hoitaminen. Aiemmin tilaukset tehtiin puhelimitse toimittajille tai tukkujen omilla internetsovelluksilla. Nykyään tilaukset syntyvät Aromissa tarvelaskennassa, josta ne vyörytetään ostotilauksiksi. Tilaukset lähtevät Aromista sähköisesti suoraan toimittajan järjestelmään. (Vihonen, 2009.)

Ruokapalvelut ovat olleet muutoksen alla viime vuosikymmenen aikana, mutta muilla ammattialueilla muutokset ovat olleet huomattavasti rajumpia. On tehty tutkimuksia ja todettu, että ihmisellä saattaa olla useampi eri ura elämänsä aikana. Ojalan (2001) mukaan viimeisten vuosikymmenien aikana muutokset ovat olleet niin rajuja, että joitakin ammatteja on hävinnyt kokonaan ja uusia tullut tilalle. Yritysmailmassa on moni noussut nopeasti oman alansa huipulle ja tullut alas yhtä nopeasti, päätyen yrityssaneeraukseen ja sen jälkeen etsinyt uutta suuntaa toiminnalleen. Tänä päivänä työ ei ole pelkästään työn tekemistä, vaan myös oman työn kehittämistä (Manninen 2008, 13). Myös tekniikka on muuttanut lähes jokaisen työntekijän työnkuvaa. Työelämän ja tietotekniikan jatkuvan muutoksen takia osaamisvaatimukset ovat kasvaneet (TTL 2010).

Uudet työpaikat ovat syntyneet lähinnä tehtäviin, joissa tarvitaan asiantuntijapalveluita. Uusissa tehtävissä on uudet osaamisvaatimukset, ihmisten pitää olla kaiken aikaa valmiita ja halukkaita oppimaan uutta. Vanhaan, koulussa opittuun tietoon ja osaamiseen ei voi enää jäädä. Myös ikärakenteen muutos vaikuttaa osaamisresursseihin, kokeneempia ihmisiä tarvitaan työssä, mutta heidän osaamisensa ja ammattitaitonsa tulee olla ajan tasalla. (Ojala 2001, 11–12.) Nuoremmat työntekijät kokevat käytössä olevien tietoko-

neohjelmien omaksumisen ja käytön useimmiten helpommaksi kuin ikääntyvät työntekijät (TTL 2010).

Otalan (2001) mukaan tuottavuus on noussut tärkeäksi tekijäksi kaikilla sektoreilla työelämässä. Automaatio ja tietotekniikan sovellukset ovat siirtäneet ihmisten tekemän työn korkeammalle tasolle. Perusosaamisen vaatimustaso on kohonnut, tämä näkyy parhaiten, työpaikkailmoituksissa. Ilmoituksissa pätevyysvaatimukset ovat joskus melkoisia. Tietotekniikan alkaessa tehdä ihmisten perustyötä saattaa yrityksen henkilöstön koulutustaso nousta nopeasti jo muutaman vuoden aikana. Erilaiset oppimistavat ovat korostetussa asemassa elinikäisessä oppimisessa, on tärkeää huomioida, että peruskoulutustaso on riittävän korkea. Asioita pitää ymmärtää kokonaisuuksina ja tunnistaa eri asiaryhmien välisiä riippuvuuksia, tämän edellytyksenä on riittävä yleisosaaminen ja pohjakoulutus. Nopea uuden soveltavan tiedon oppiminen edellyttää myös riittäviä teoreettisia perustaitoja. (Ojala 2001, 13.)

Tieto uusiutuu yhä nopeammin, jonka seurauksena myös osaamista ja ammattitaitoa on uusittava jatkuvasti. Tiedon määrä kaksinkertaistuu nykyään alle vuoden aikana, kun vielä 25 vuotta sitten puhuttiin 15 vuodesta. Nykyään puhutaankin kyvystä löytää oikea tieto, tietotekniikan johdosta saatavilla olevan tiedon määrä on räjähtänyt (Manninen 2008, 20). Myös ammattitaito vanhenee jossakin ammateissa yhtä nopeasti ja edellyttää näin jatkuvaa uusiutumista ja koulutusta. Joillakin aloilla puhutaan jopa parista vuodesta aikana, jossa vähintään puolet ammattitutkinnosta on jo vanhentunut. Työn nopea muutos pakottaa työyhteisöt panostamaan yhä enemmän henkilöstön ammattitaidon kehittämiseen (Ojala 2001, 14–15.)

Tietotekniikka liittyy lähes jokaiseen työhön nykypäivänä. Sen käyttötaito on myös tietoyhteiskunnan perustaito, joka mahdollistaa osallistumisen ja valinnan vapauden. Sanoaankin, että Tietotekniikan perustaidot ovat jokaisen kansalaistaitoja. Monitaitoisuus ja kyky tehdä tiimityötä auttavat työssä, on helpompaa jos osaa tehdä naapurinkin työt, samalla se luo joustavuutta työelämään. (Ojala 2001, 15.)

3.1 Perehdyttäminen

Työntekijän tullessa uuteen työpaikkaan, aloitetaan useimmiten perehdyttämällä. Silloin opetellaan talon työt ja tavat. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset (Ruoranen 2012, 1). Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös niitä, jotka ovat olleet pidempään poissa työstään. Opastukseen kuuluvat kaikki asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, se mistä osista ja vaiheista työ koostuu, sekä millaista tietoa, taitoa ja osaamista työ edellyttää. Lisäksi tarvitaan tietoa, taitoa ja opastusta työssä käytettävistä koneista ja välineistä. Työhön liittyvät terveys- tai turvallisuusvaarat sekä työn tekeminen turvallisesti kuuluvat myös perehdyttämiseen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

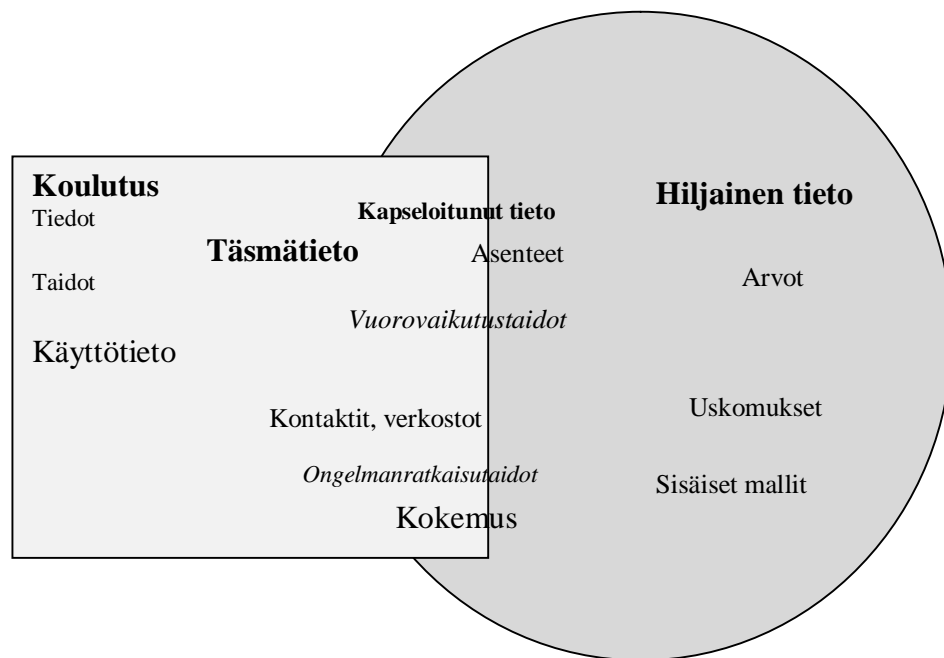
ATK-ohjelmiin perehdyttäminen on tärkeää, sillä se vaikuttaa nykyisin lähes jokaisessa työyhteisössä tapahtuvassa työtehtävässä. Esimiestehtävissä tietotekniikan vaikutus on suurin. Esimiehet kirjaavat tuotantoon liittyvät asiat ylös tuotannonohjausjärjestelmiin. Henkilöstöhallintoon liittyviä asioita kirjataan ylös työvuorosuunnitteluun liittyviin ohjelmiin. Tuotannon suunnittelu tapahtuu tietokoneohjelman avulla. Tehtävät, joita toistetaan usein, jäävät paremmin mieleen ja sujuvat joustavasti. Oli sitten kyseessä tietokoneella tehtävästä työstä tai jostain muusta, johon ei konetta tarvita. Harvoin tapahtuvat tehtävät vaativat aina muistin virkistämistä ja tueksi ohjeita, joista voi tarkastaa, kuinka tehtävä tulee suorittaa. Tietotekniseen perehdyttämiseen kuuluu opastaminen ohjelmien käyttöön. Perehdyttämisen ja myöhemmin koulutuksen ja opiskelun tarkoituksena on usein opettaa ja valmentaa tulijoita etsimään ja löytämään tietoa (Ketola 2010, 19). Kun kaikki on perehdytetty käyttämään ohjelmia tietyn tasoisesti, päivittäiset tehtävät sujuvat joustavasti. Pirkanmaan sairaanhoitopiirillä on perehdytysohjelma uusien työntekijöiden perehdyttämiseksi, ohjelma on tarkoitettu esimiesten avuksi perehdytykseen ja työntekijöille kuvaukseksi perehdytyksen tavoitteista, periaatteista ja eri vaiheista (Ruoranen 2012,1).

3.2 Osaaminen

Osaaminen voidaan määritellä Otalan (2001) mukaan työn vaatimien taitojen ja tietojen hallinnaksi ja niiden soveltamiseksi käytännön työssä. Osaaminen voidaan määrittää tarkemmin kahdeksi eri lajiksi, on täsmätieto eli sellainen tieto, joka voidaan pukea sanoiksi ja kuvata täsmällisesti. Toinen on hiljainen tieto, joka on yksilöllisempiä usko-

muksia, intuitiivisia näkemyksiä ja vaistonvaraisia tuntemuksia. Koulussa ja opiskelussa nuorena saatu teoreettinen tieto jää yleensä tiedoksi, jota ei aina osata yhdistää käytäntöön. Tämä on täsmätietoa, jonka voi muuttaa passivoituneesta tiedosta osaamiseksi näin. Ongelman-ratkaisutilanteissa on mahdollista toimia käyttäen hyväksi hiljaista tietoa. (Ojala 2001, 26.)

Osaaminen on yhä enemmän sidoksissa ympäristöön ja vuorovaikutussuhteisiin muiden osaajien kanssa. Osaaminen on kaiken kaikkiaan tietoja, taitoja, kokemusta, kontakteja, verkostoja, yhteyksiä, lähteitä, asenteita, tahtoa, täsmätietoa, hiljaista tietoa, ongelmanratkaisukykyä ja vuorovaikutustaitoja. Osaaminen on siis varsin monitahoinen käsite, sitä ei voi arvioida ja mitata vain kouluosaamisena, ihmisen osaaminen on paljon laajempi kokonaisuus. (Ojala 2001, 26.)



KUVIO 1. Osaamisen muodostuminen (Ojala 2001, 27).

Osaamistarpeet riippuvat siitä, mitä tekee tai mitä haluaa tehdä, millaiset roolit ovat elämässä. Työ ei ainoastaan esitä osaamisvaatimuksia, myös muut elämään kuuluvat asiat edellyttävät alati uutta osaamista. Työroolin osaamisvaatimukset ovat kuitenkin keskeisiä työkyvyn ja perushyvinvoinnin kannalta (Ojala 2001, 26). Osaamisen kehittäminen työssä on tärkeä osa ammattitaidon vahvistumista ja ammattilaisen muuttumista asiantuntijaksi työssään. Työssä osaamistarpeet yleensä liittyvät ydinprosesseihin, kuten teknologiaan, tuotanto-menetelmiin ja asiakkaan hallintaan sekä yhteisiin työskentely-

menetelmiin, kuten tiimityöhön, laatuohjelmiin, tietotekniikan käyttöön. Nämä osaamistarpeet ovat perusta työtehtävässä tarvittavalle osaamiselle. (Ojala 2001, 35.)

Asiantuntijuus kehittyy osaajalle, joka pystyy soveltamaan osaamistaan erilaisissa tilanteissa uudella tavalla. Hän tutkii ja pohtii myös omaa toimintaansa, etsii aktiivisesti ratkaisuja ja osaa niin tehdessään jäsentää uudestaan jo olemassa olevia ja muotoutuvia teknisiä, normatiivisia sekä sosiaalisia sääntöjä. (Osaaminen muutoksessa 2009, 15.)

3.2.1 Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on rutiininomaista ja tiedostamatonta tietoa, joka ohjaa toimintaamme, käsityksiä, tapoja, asenteita ja intuitioita. Hiljaisesta tiedosta käytetään myös nimitystä tacit knowledge. Syvään juurtuneet oletukset ja yleistykset siitä, miten ymmärrämme ja suhtaudumme maailmaan, ovat hiljaista tietoa. Hiljaista tietoa ovat myös henkilökohtaiset käsitykset, näkemykset ja aavistukset. Ne ovat juurtuneet yksilön toimintaan, kokemuksiin, ihanteisiin, arvoihin ja tunteisiin. Hiljaista tietoa syntyy, kun oppimista tapahtuu sekä mielen, että ruumiin kautta. Niillä, jotka hallitsevat hiljaista tietoa on kyky tulkitä informaatiota, johon ei ole olemassa muodollisia käsittelysääntöjä. (Kylmä 2007, 12.) On arvioitu että aikuisilla on yli 80 % osaamisesta hiljaista tietoa (Ojala 2001, 25).

Hiljaisen tiedon käsitteen keksijänä pidetään amerikkalaista Michael Polanyitä. Hän kiteytti hiljaisen tiedon olemuksen sanomalla, että tiedämme enemmän kuin pystymme kertomaan. (Nuutinen, 2011). Hiljaista tietoa ovat tutkineet myös japanilaiset professorit Nonaka ja Takeuchi, jotka jakoivat tiedon kahteen eri tyyppiin; implisiittinen, hiljainen tieto ja eksplisiittinen eli täsmätieto. Näistä edellistä he pitävät oppimisen kannalta huomattavasti tärkeämpänä, jälkimmäinen on vain "jäävuoren huippu" kaiken oppijan käytettävissä olevan tiedon määrässä. (Kivi, 2009.)

Hiljaista tietoa on jokaisessa työyhteisössä, työntekijässä. Käsite on hieman epämääräinen ja siitä voi olla vaikea saada otetta. Hiljaisen tiedon tunnistamisessa on tärkeintä, että se perustuu kokemukseen, ei teoriaan. Ammattilaisen on vaikea tunnistaa omaa hiljaista tietoaan, kuvata tai avata tekemisiään muille. Tunnistaminen vaatiikin uudenlaista tapaa tarkastella työtä ja ajatella. (Niinimäki 2011.) Hiljainen tieto lisääntyy käytännön kokemuksen myötä. Näin ollen tärkeimpiä hiljaisen tiedon lähteitä organisaati-

ossa ovat vuosien työn tuloksena vahvan asiantuntijuuden ja ammattitaidon saavuttaneet työntekijät (Kuronen ym. 2007, 12).

Hiljaisessa tiedossa on olemassa viisi eri tasoa: Vasta-alkaja, edistynyt vasta-alkaja, osaaja, taitaja ja ekspertti. Vasta-alkajalla ei ole vielä paljon hiljaista tietoa. Edistyneellä vasta-alkajalla on jo hieman omia kokemuksia. Seuraava taso on osaaja. Osaavaan toimintaan päästään silloin, kun osaaja alkaa nähdä oman toimintansa pitkäaikaisten päämäärien tai suunnitelmien valossa. Taitajatasolla taitaja tarkastelee tilannetta kokonaisuutena ja pitkäaikaisten tavoitteiden valossa. Ekspertillä on intuitiivinen ymmärrys tilanteesta ja hän osaa mennä suoraan ytimeen. Osaaminen on kokonaisvaltaista ja muuttunut kokemukselliseksi, se ei enää ole sanoina, puheena, sääntöinä. Kun turvautaan rationaaliseen harkintaan, taannutaan aloittelijan tasolle. (Toivonen, V-M & Asikainen, R, 2004.)

Tiedon jakaminen on tiedonhallintaratkaisuihin ja –teknologiasta huolimatta kiinni lop-pujen lopuksi ihmisistä. Hustedin ja Michailovan mukaan organisaatiot ja yksilöt saat-tavat suhtautua tiedon jakamiseen hyvinkin vihamielisesti. He muistuttavat, että päätös jakaa tietoa on henkilökohtainen. Syitä haluttomuuteen jakaa tietoa voivat olla pelko menettää jokin henkilökohtaisen tiedon antama kilpailuetu tai valta-asema. Syitä voivat olla myös pelko oman tiedon virheellisyydestä ja muiden reaktioista, oman ajattelun suosiminen tai muiden ajattelun väheksyminen. Lisäksi tiedon jakaminen saatetaan nähdä turhauttavana tai aikaa vievänä. (Virtanen. 2012, 28.)

Hiljaisen tiedon jakaminen on tärkeää, koska suuret ikäluokat ovat siirtymässä pois työ-elämästä tällä hetkellä. Useimmat ovat oman työnsä ekspertejä, ja heidän hallitsema tieto pitää saada siirrettyä uusille, nuoremmille ihmisille. (Pitkänen 2010, 22–23.)

Toimintaympäristöt ovat muuttuneet viime vuosikymmenien aikana etenkin esimies-työssä ruokapalveluissa. Vaikka perustehtävä saattaa ollakin edelleen sama, työn toteut-tamisen muoto on muuttunut tietotekniikan mukaantulon myötä huomattavasti. Tuotan-onohjausjärjestelmien käyttöönoton myötä pystytään pureutumaan erilaisiin tuotannol-lisiin ongelmiin entistä syvemältä ja tuottamaan erilaisia raportteja ongelmien totea-miseksi tai ratkaisuksi. Myös informaation jakaminen on muuttunut, ja erilaisia työhön liittyviä asioita kirjataan erilaisiin tietojärjestelmiin tai niistä pitää tuottaa kirjallista ma-teriaalia henkilöstölle.

Hiljaista tietoa pitäisi jakaa, jotta

- organisaation jatkuvuus, laatu ja toimintakyky voidaan varmistaa
- osaaminen ja tietämys saadaan näkyviksi ja niitä voidaan kehittää
- työtehtävät tulevat näkyviksi ja niitä voidaan kehittää
- hyvät käytännöt voidaan jakaa kaikille
- erilaista tietämystä voidaan hyödyntää
- työyhteisön jäsenten hyvinvointi paranee
- työnteisöllisyyttä voidaan parantaa
- voidaan luoda osaamista arvostava ilmapiiri
- tietämyksen jakamisesta voidaan tehdä kunnia-asia ja positiivinen velvollisuus.

(Virtainlahti 2009, 108.)

Keinoja siirtää hiljaista tietoa on monia, yksi parhaista on kuitenkin avoin vuorovaikutus. Sitä toteutetaan suunnitelmallisella työhön perehdyttämällä ja opastamisella. Osaajan roolissa tulee pohtia työtä tulokkaan esittämien kysymysten kautta ja näin perustella eri työvaiheita, jotka ovat tulleet kokemuksen kautta. Yleisesti ottaen erilaiset yhteiset työtehtävät ja hankkeet ovat niitä, joilla hiljaista tietoa siirretään avoimen vuorovaikutuksen kautta. (Niinimäki 2011, 12–13.)

3.2.2 Täsmätieto

Täsmätiedosta käytetään myös nimitystä eksplisiittinen tieto tai kodifioitu tieto. Täsmätieto on luonteeltaan kuvattavissa olevaa tietoa. Täsmätiedoksi voidaan kutsua kaikkea symbolisesti kuvattavissa olevaa tietoa. Täsmätietoa voidaan löytää esimerkiksi paperidokumenteista, tietokannoista ja mikrofilmeistä. Artikuloivan luonteensa johdosta täsmätiedon kuvaaminen ja siirtäminen organisaation ja yksilöiden välillä on suhteellisen helppoa. Yrityksiä ja muita toimijoita on arvosteltu siitä, että ne pyrkivät tallentamaan vain täsmätietoa. Tämän takia tulisi kiinnittää erityistä huomiota tietojärjestelmien ohella myös organisaation käytännön toiminnan tukemiseen. Tällöin voitaisiin yhdistää sekä tietotekniikan mukanaan tuomat hyödyt, että ihmisten keskinäinen vuorovaikutus ja sitä tukevat käytännöt. (Auvinen 2009, 5.)

3.3 Tietotyö

Tietointensiivinentyö eli tietotyö muuttua ja on jo muuttanut eri ammattien työnkuva ja rooleja työyhteisöissä. Tämä johtuu siitä, että tiedon hallinta ja tietotekniikka sisältyvät yhä useampaan perinteiseenkin ammattiin. Tietotyön käsitettä voidaan ymmärtää hyvin laajasti, voidaan pohdiskella tietotyön ja perinteisen fyysisen työn eroja. Tietotyöksi luonnehditaan sellainen työ, jossa keskeisessä asemassa on informaation käsitteleminen. (Multisilta & Paajanen 2006, 180–181.) Esimiestyö on osaltaan tietotyötä, siinä käsitellään montaa eri alueen informaatiota. Tietotyö ei ole ulkopuolisten nähtävissä, eikä sitä voida myöskään johtaa perinteisin menetelmin (Manninen 2008, 21).

Tietotyössä keskeisenä resurssina on työntekijän osaaminen. Työntekijän taidot kuuluvat organisaation aineettomiin resursseihin, näitä aineettomia resursseja ovat työntekijän taidot, organisaation prosessit ja asiakassuhteet. Tätä pääomaa voidaan nimittää myös älylliseksi pääomaksi, tietopääomaksi ja näkymättömiksi voimavaroiksi. Aineettoman pääoman tuottavuuden mittaaminen on haastavaa. (Multisilta & Paajanen 2006, 182.) Tieto on tuotteena erilainen kuin materiaali, myynnin yhteydessä materiaali siirtyy uudelle omistajalle, mutta tietoon perustuva tuote siirtyy ostajalle, mutta pysyy tekijällä edelleen kehitettävänä ja jalostettavana (Manninen 2008, 21).

Nykyinen tietotyötä tekevä sukupolvi on keski-ikäistä ja heille on kertynyt kokemusta työelämästä keskimäärin yli 20 vuotta. Heidän opiskellessaan ammattiin ei tietotekniikan opetusta ollut, eikä näin ollen saatu valmiutta tehdä tietotyötä. Työssä saa ammattiin liittyvää täydennyskoulutusta ja jotkut ovat hakeutuneet vielä lisäksi ulkopuolisiin koulutuksiin, joita ei suoranaisesti vaadita työssä, mutta jotka edistävät työstä selviytymistä. Ammatillisesti taitavien toteuttajien työssä pitäminen, osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen on noussut työyhteisöissä keskeiseksi tehtäväksi 2000-luvulla (Manninen 2008, 29).

Tiedon hallintaan liittyy kaksi perustaitoa: tietotekniikan käyttötaito ja kyky elää informaatiotulvassa. Tietotekniikkaa tarvitaan lähes jokaisessa esimiehen työtehtävässä, sen avulla lähetään, käsitellään ja vastaanotetaan yhä enemmän työpaikan sisäistä tietoa.

Tietoa tulee myös ulkopuolelta ja se tulee lähes poikkeuksetta sähköisesti. Nopeasti kasvavassa ja uusiutuvassa tietotulvassa on siis lähes mahdoton löytää ja saada oikeaa tietoa ilman tietotekniikan apua. Tietotekniikan ja tiedon hallinnan perustaidot ovat verrattavissa nykypäivänä lukutaitoon. (Ojala 2001, 32.)

Tietotyössä tehokkuutta parantava asia on se, että tietojärjestelmät ovat kunnossa työpaikalla. Jo uusien tietojärjestelmien suunnitteluvaiheessa huomioidaan käytettävyyttä ja kuormitusta. Lisäksi mietitään käyttäjät tarkkaan ja suunnataan koulutukset vain niille henkilöille, jotka tulevat käyttämään aktiivisesti tietojärjestelmää, harvoin käyttävät unohtavat ja joutuvat näin opettelemaan uudelleen käytön. (Kalakoski 2011, 27.)

Multisillan ja Paajasen tekemässä haastattelututkimuksessa selvitettiin niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat tietotyön tuottavuuteen. Esille tuli seikkoja, joilla on suuri merkitys tuottavuuteen. Näitä ovat jatkuva työssä oppiminen, ajan antaminen muutokselle, kannustava johtaminen, riittävän itsenäisyyden salliminen ja ihmisen toimintaa tukemaan suunniteltu teknologia. Tutkimuksen mukaan tietotyötä ei koeta rutiinityöksi vaan se on jatkuvasti muuttuvaa ja vaatii tekijöiltään jatkuvaa notkeutta taipua uusiin tehtäviin. Työntekijät kokevat haasteena muutokset, jotka saattavat lisätä kiinnostusta omaan työhön ja itsensä kehittämiseen. Tärkeimpänä tuottavuuteen vaikuttava seikkana pidetään työtehtävien luonnetta, päällekkäiset tietojärjestelmät ja asioiden tallentaminen niihin moneen kertaan koettiin turhauttaviksi. (Multisilta & Paajanen 2006, 194-196.)

3.4 Tietotekninen osaaminen

Tietotekniikan mukaantulo päivittäiseen työhön ruokapalveluissa on tapahtunut viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Tänä päivänä lähes jokaisella esimiestehtävissä työskentelevällä on oma työpiste ja tietokone. Koneiden tulo on tapahtunut sitä mukaan, kun erilaiset toiminnot ovat siirtyneet tietoteknisiksi, tämä suuntaus on edelleen jatkuva. Tietotyöntekijän ammatillinen asiantuntemus liittyy johonkin muuhun kuin tietotekniikkaan (Virtanen 2012, 25).

Tuotannon toimintaan liittyvät ohjelmistot ovat asettuneet jokapäiväiseksi toiminnaksi ruokapalveluissa. Samaan aikaan esimiehet ovat alkaneet tuottaa erilaisia raportteja, kaavakkeita ja muita tiedotteita aiempaa enemmän. Myös lainsäädäntö vaatii kirjallista

materiaalia, joka toteutetaan tekstinkäsittelyohjelmalla ja lähetetään valvovalle viranomaiselle tarkistettavaksi. Tietoa voidaan myös tallentaa tuotannonohjausjärjestelmään etälukijalla esimerkiksi lämpötilan mittauksissa. Ohjelmasta voidaan myöhemmin ottaa raportteja tai lähettää näitä sähköpostitse viranomaisille. Työtä on järkipäristetty tuotavuuden parantamiseksi, toimintatapoja uudistettu ja ajankäytön tehokkuutta parannettu (Soukko 2012, 33).

Edellä mainittujen toimintojen hallitseminen nopeuttaa työstä selviytymistä ja siinä pärjäämistä. Ohjelmat muuttuvat päivitysten mukana, joten ohjelmien aktiivinen käyttäminen pitää käyttäjän tiedon tasalla. Työssä käytettävien tuotannonohjausjärjestelmien käyttöönoton yhteydessä työnantaja järjestää koulutustilaisuuden. Tämän jälkeen on mahdollista saada apua ohjelman pääkäyttäjältä tai työtoverilta. Myös täydennyskoulutusta on mahdollista saada, joko työpaikalla tai ohjelmiston tuottaneelta yritykseltä. Työpaikoilla on saatavilla useimmiten ammatillisesti liittyviin ohjelmiin ohjelmantuottajan tukipalvelut ja koulutusmahdollisuus.

Nykypäivänä katsotaan, että sähköpostin käytön hallitsevat kaikki. Myös toimisto-ohjelmistojen käyttö on jokapäiväistynyt niin, että enää harvat työnantajat tarjoavat mahdollisuutta käydä näissä koulutuksissa. Toimisto-ohjelmien käytön osaaminen on kuitenkin edellytys tänä päivänä pärjätäkseen ja selviytyäkseen työssä, jossa joutuu tuottamaan erilaisia raportteja, asiakirjoja ja lomakkeita.

Tiedonhaku on muuttunut rajusti Internetin tultua. Nykyään ensimmäisenä haetaan tietoa internetistä jonkin hakupalvelun avulla. Tietotekniikka on mahdollistanut monien tietojen haun internetin välityksellä. Esimerkkinä tästä voidaan pitää tavallisten, perinteisten kirjastojen kirjojen luettelointi tietokantaan, jota asiakkaat voivat käyttää internetin välityksellä (Haasio 2009, 16).

4 OSAAMISKARTOITUS

Jokainen Taysin ruokapalveluiden kolmesta ravintokeskuksesta on erilainen kooltaan ja toimintatavoiltaan, joten työt ovat jakautuneet hieman erilailla esimiesten kesken. Voitaisiin päätellä, että ison ravintokeskuksen esimiehen ei tarvitse osata ohjelmien käyttöä yhtä laajasti kuin pienen ravintokeskuksen esimiehen. Isossa ravintokeskuksessa työt on usein jaettu vastuualueisiin, mutta pienessä ravintokeskuksessa esimies tekee kaikkea. Työssä selvitettiin, onko asia näin ja tarvitseeko esimiehen osata käyttää kaikkia ohjelmia. Kaikkien kolmen yksikön esimiehille tehtiin osaamiskysely keskeisimpien ohjelmien käytöstä.

4.1 Kyselyn tavoitteet

Kyselyn tulosten perusteella suunnitellaan millaista koulutusta toimisto-ohjelmista ja sähköpostista järjestetään tulevaisuudessa ravintokeskusten esimiehille. Muiden ohjelmien mahdolliset koulutustarpeet toteutetaan Taysin tarjoamien koulutusten mukaan. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin henkilöstöhallinto järjestää vuosittain Titaniasta ajankoh-
taisasioista sekä peruskäytöstä koulutuksia. Tuotannonohjausjärjestelmä Aromin eri osien koulutusta tulee jatkossa ohjelman pääkäyttäjät suunnittelemaan tarpeen mukaan. Osaamiskartoituksen lisäksi toteutetaan ruokapalveluille perehdyttämiskansio atk-asioista, johon tulee kaikki keskeisimpien ohjelmien ohjeet. Tämän lisäksi tehdään Esimiehen pikaopas tietokoneelle, josta löytyvät ongelmien ratkaisuun avaimet.

Osa-alueet:

- Sähköposti Outlook2010
- Toimisto-ohjelmat: Word, Excel ja PowerPoint
- Ammattiohjelmat: Aromi, Eväs ja Titania
- Tiedonhaku: Intra, Internet

Osaamiskartoitus laadittiin Webropol-sovelluksella, jota käytetään yleisesti PSHP:ssä kyselyiden laatimiseen. Sovelluksessa tehtiin kysely, joka lähetettiin sähköisesti esimie-

hille. Vastausajan päätyttyä sovelluksessa tehtiin raportti kyselystä, josta saatiin kyselyn tulokset. Kysely on työn liitteenä (Liite1).

4.2 Osaamiskartoituksen tulokset

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa mittarin pätevyyttä, eli kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Validius edellyttää sitä, että teoreettiset käsitteet on siirretty lomakkeeseen ymmärrettävässä muodossa. Reliabiliteetti taas osoittaa tulosten pysyvyyttä, luotettavuutta sekä tarkkuutta mittausta toistettaessa. Tutkimuksen mukaan kokonaisluotettavuus koostuu reliabiliteetista ja validiteetista. (Vilkkä 2007,161.)

Taysin ruokapalveluiden esimiehille lähetettiin kysely, jossa kartoitettiin esimiesten osaamistasoa. Kartoituksella pyrittiin selvittämään, kuinka laajasti esimiehet osaavat käyttää Taysin ruokapalveluiden käytössä olevia tietokoneohjelmia. Kysymykset oli jaettu seitsemään (7) eri osa-alueeseen ja kysymyksillä pyrittiin selvittämään, miten esimiehet hallitsevat ohjelmien käytön laajuutta. Kysely lähetettiin sähköisesti 14 esimiehelle, joista 12 vastasi kyselyyn. Kyselyn vastausprosentti oli 86 %. Vastaukset on purettu osa-alueittain seuraavissa luvuissa.

Vastaavanlaista kyselyä ei ole aiemmin tehty Taysin ruokapalveluiden esimiehille, joten osaamistasosta ei ole olemassa mittaria johon tätä tutkimusta olisi voinut verrata. Osaamistason ja selviytymisen mahdollista kehittymistä ei voitu verrata aiempaan mittarin puuttuessa. Opinnäytetyön materiaalia etsiessä vastaan ei tullut kyselyä, jossa olisi mitattu ruokapalveluhenkilöstön tai esimiesten tietoteknisiä taitoja. Näin ollen vertailua osaamistasosta ei voitu suorittaa myöskään muihin organisaatioihin. Virallisia tietotekniikan osaamistasoja työelämässä ei ole määritelty. Kyselyn kysymykset antavat viitteen siihen, mitä tietotekniikkaan liittyviä ohjelmia esimiehen tulee osata käyttää työskennellessään Taysin ruokapalveluissa. Kyselyn vastaukset taas kertovat millä tasolla oma osaaminen on esimiesten mielestä, ja millaisia taitoja he haluaisivat kehittää selviytyäkseen työstään.

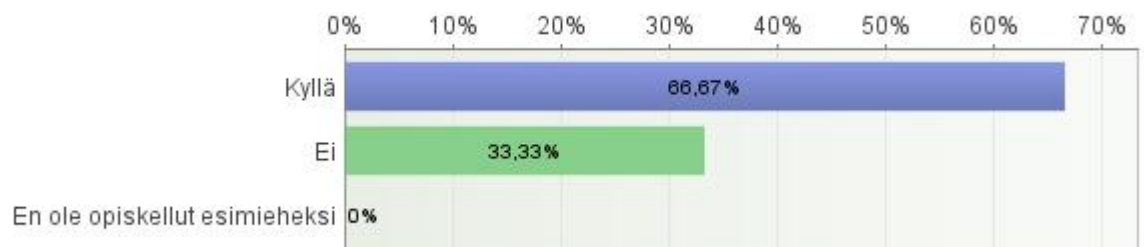
Kyselyn kysymykset suunniteltiin siten, että kysymykset koskivat asioita, joita esimiehet kohtaavat työssään päivittäin. Vastausvaihtoehdot määriteltiin useimmiten kyllä ja ei vaihtoehdoilla, tällä tavoin saatiin selville, kuinka moni selviää tehtävistä. Niissä ky-

symyksissä, joissa kysyttiin ohjelmien käytön laajuudesta, tavoitteena oli selvittää, kuinka laajasti esimiehet käyttävät ohjelmia. Vaihtoehtovastausten kyllä vastausten vähyden perusteella saatiin arvio, mitä asioita tulee kouluttaa. Ohjelmien käytön laajuuteen liittyvät kysymykset auttoivat selvittämään, onko ohjelman osaajia tarpeeksi. Riittävä määrä osaajia helpottaa selviämistä mahdollisista poikkeustilanteista.

4.2.1. Taustatiedot

Kyselyn ensimmäisessä osassa kartoitettiin taustatietoja. Kysyttiin kauanko oli työskennellyt esimiestehtävissä. Taysin ruokapalveluissa työskentelevistä esimiehistä yli 60 % oli työskennellyt esimiestehtävissä yli 10 vuotta. Kysyttiin, oliko opiskeluaikaan sisällynyt tietotekniikkaan liittyviä opintoja tai kursseja, joissa oli käytetty esimerkiksi tuotannonohjausjärjestelmää. Vastaukset tähän jakaantuivat niin, että yli 60 % opiskeluaikaan oli sisällynyt tietotekniikkaan liittyvää opetusta. Esimiesten työssäoloaikana yli 80 % esimiehistä oli opiskellut vapaa-aikanaan tai työssään tietotekniikkaan liittyviä kursseja. Opiskelut olivat olleet suurimmalla osalla toimisto-ohjelmiin liittyviä kursseja. Kaikki eivät näitä ole käyneet, vaan opiskelut olivat olleet lähinnä työssä tarvittavien sovellusten käyttöön liittyviä koulutuksia.

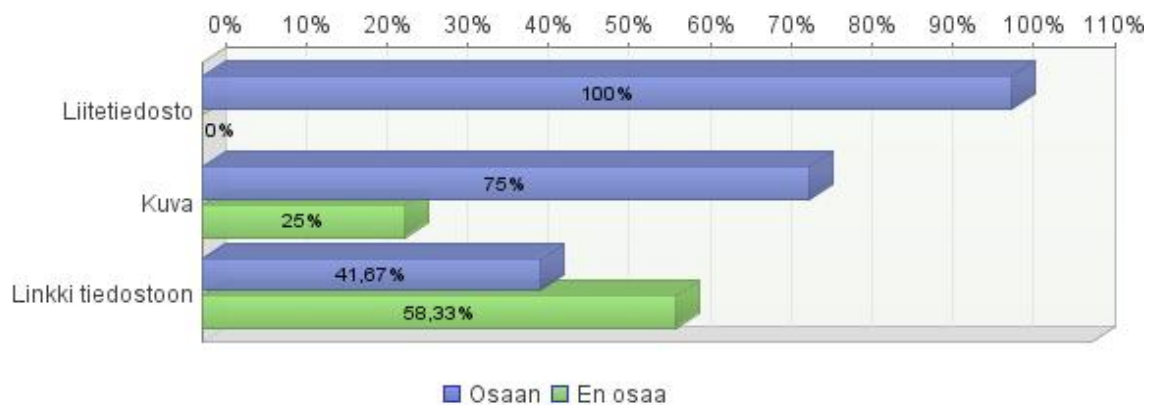
Myös tietokoneen käytön aktiivisuutta vapaa-ajalla tiedusteltiin ja tulos oli nykypäivään hyvin tyypillinen, kaikki esimiehet käyttävät tietokonetta vapaa-ajallaan. Käyttö oli aktiivista, vain 8 % käytti kerran viikossa, yli 90 % käytti päivittäin tai useamman kerran viikossa.



KUVIO 2. Kysymys 2. Opiskellessani esimieheksi, opintoni sisälsivät atk-opetusta? (n 12).

4.2.2 Sähköposti

Sähköpostin käyttö käsiteltiin omana osa-alueena. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään kuinka aktiivisesti esimiehet lukevat sähköpostia. Hallitsevatko he liitteiden, kuvien ja linkkien lähettämisen sekä miten sähköpostin liittyvien osa-alueiden käyttö on hallussa. Esimiehet lukevat sähköpostia työssään varsin aktiivisesti, lähes kaikki lukivat postinsa joka päivä. Niillä joilta jäi postia lukematta, oli syynä useimmiten poissaolo työpisteestä joko koulutuksen tai kokousten vuoksi. Perussähköpostin kirjoittamisen ja lähettämisen hallitsivat kaikki, kuten myös liitteiden avaamisen ja tallentamisen. Tiedon lähettäminen sähköpostissa liitetiedostona onnistuu kaikilta. Kuvien lähettäminen osana sähköpostia onnistuu 75 %:lta, ja linkin lähetys vain 42 %:lta esimiehistä.



KUVIO 3. Kysymys 9. Osaan lähettää seuraavat asiat sähköpostissa (n 12).

Allekirjoitus kuuluu osaksi sähköpostin käyttöä. Sähköpostiin saa tehtyä valmiiksi erilaisia allekirjoituksia, joita voi käyttää tilanteen mukaan. Kysymykseen käytätkö valmiista allekirjoitusta, esimiesten vastaukset jakaantuivat niin, että 25 %:la oli käytössä erilaisia allekirjoituksia, joita he käyttävät aina sopivan tilanteen mukaan. Kaiken kaikkiaan 67 % esimiehistä käyttää automaattista allekirjoitusta. Loput 33 % eivät käytä allekirjoitusta, syynä tähän oli useimmiten se, etteivät osanneet tehdä allekirjoitusta ja käyttää sitä.



KUVIO 4. Kysymys 10. Käytätkö automaattista allekirjoitusta sekä lähettäessä että vastaessa viesteihin? (n 12).

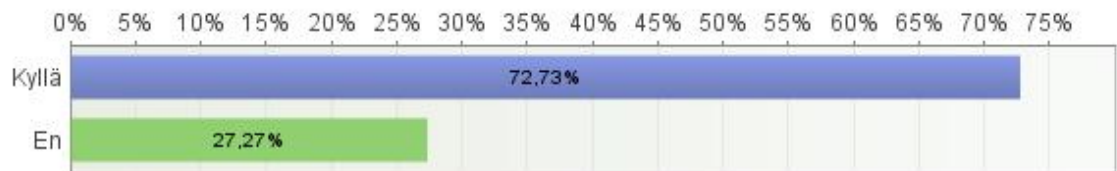
Sähköpostia tulee runsaasti ja aika ajoin vanhoja viestejä tulisi poistaa, jottei sähköposti tukkeudu. Suurin osa esimiehistä poistaa vanhoja viestejä sähköpostistaan satunnaisesti. Tiuhempaan postien poistamiseen ei ole ollut tarvetta, sillä vain muutaman sähköposti oli tullut täyteen niin, että se ei vastaanottanut uutta postia.

Noin puolet esimiehistä oli ottanut käyttöönsä ajanhallintaa ja kokousaikatauluja selventämään sähköpostissa olevan kalenterin. Jakamalla kalenterin muiden käyttäjien kanssa helpotetaan monen kokouksen suunnittelua. Kokoonkutsuja pystyy näkemään, ovatko kutsutut mahdollisesti vapaina aikaan, johon kokousta suunnitellaan.

4.2.3 Toimisto-ohjelmat

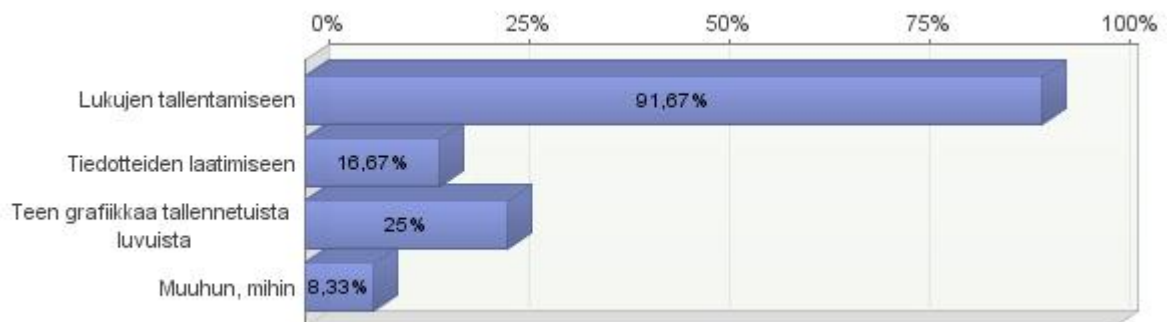
Toimisto-ohjelmien osiossa kartoitettiin, miten ohjelmien käyttäminen sujuu esimiehiltä. Tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan ja esitysgrafiikan käyttötaidoista kysyttiin yleisimmin suoritettavia toimintoja ja kuinka esimiehet kokevat osaavansa ohjelmien käytön. Tiedostojen tallentaminen ja niiden hakeminen sekä avaaminen uudelleen käyttöön oli kaikille selvää levyasemien osalta.

Tekstin muotoilu sujui 75 % esimiehistä hyvin, eikä tuottanut ongelmia. Kaikki kuitenkin osasivat muotoilla tekstiä, 25 % kertoi osaavansa muotoilla, mutta tekstin muotoilu käy työläästi. Perustekstinkäsittely sujui esimiehiltä, samoin kokousmuistioiden laadinta valmiisiin pohjiin. Kuvien ja taulukoiden lisääminen tekstin joukkoon onnistui myös suurimmalta osalta esimiehiä, noin 30 % ei osannut lisätä niitä tekstin joukkoon.



KUVIO 5. Kysymys 16. Osaatko lisätä ja muokata kuvia/taulukoita tekstin joukkoon? (n 11).

Taulukkolaskentaa esimiehet käyttivät eniten lukujen tallentamiseen. Muutama teki taulukoita, joista loi grafiikkaa sekä tiedotti excelillä. Excelin käyttö oli esimiehillä lähinnä lukujen tallentamista. Kaavoja excelillä vastaajista osasi tehdä 45 % Saman verran käyttäjiä osasi tehdä grafiikkaa tekemistään taulukoista. Vapaan sanan vastauksessa toivottiin kertausta siihen, kuinka tehdään yksinkertaisia kaavoja. Opetusta toivottiin myös siitä, kuinka linkitetään sarakkeiden tietoja toiseen kohtaan tiedostoa tai toiseen tiedostoon.



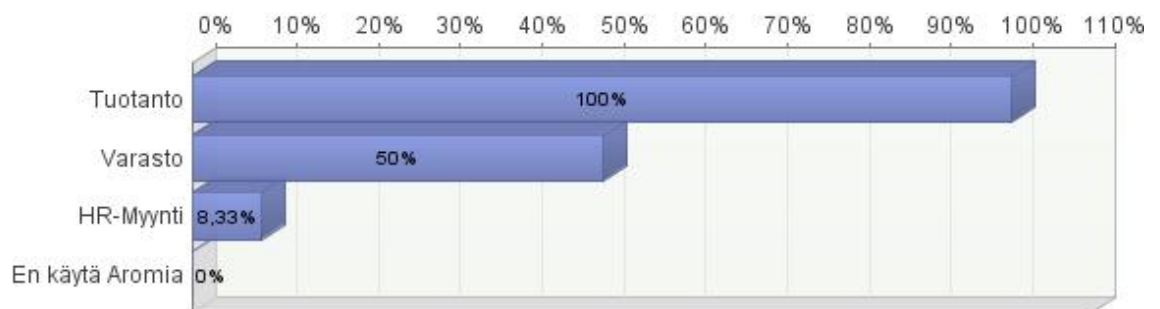
KUVIO 6. Kysymys 18. Mihin käytät Exceliä? (n 12).

PowerPointin käyttö oli ollut vähäistä, puolet vastaajista oli käyttänyt ohjelmaa kokousmateriaalin esittämiseen ja toinen puoli vastaajista ei ollut käyttänyt ohjelmaa. Muutama esimiehistä laati tiedotteita powerpointilla.

Osion lopussa kysyttiin, mitä asioita tekstinkäsittelystä, taulukkolaskennasta ja esitysgrafiikasta haluaisit oppia niin, että taidot helpottaisivat työtäsi? Vastauksia tuli lähes kaikilta vastaajilta. Eniten toivottiin excelin kertausta siitä kuinka tehdä kaavoja. Toivottiin opetettavan myös powerpointin käytön perusopetusta, ja wordissa tekstin muokkaamiseen liittyviä asioita.

4.2.4 Ammattiohjelmat

Ammattiohjelmat osiossa kysymyksissä kartoitettiin, millainen osaamislajuuus on niiden ohjelmien käytössä, joita päivittäisessä työssä tulee hallita. Osiossa kysyttiin Aromin, Evään ja MDTitanian käytöstä ja siitä millaista koulutusta koetaan tarvittavan. Yllämainitut ohjelmat ovat niitä joiden käytön osaaminen on välttämätöntä niille, jotka vastaavat henkilöstön tai ruokalistojen suunnittelusta ja toteutuksesta.



KUVIO 7. Kysymys 23. Mitä osia käytät Aromista? (n 12).

Aromia käyttivät kaikki vastaajat. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa, kuinka laajasti esimiehet käyttävät ohjelmaa. Aromin käytetyin osio oli Tuotanto, jossa on mahdollista selailla ja tulostaa ruokalistoja ja reseptejä sekä suorittaa tarvelaskenta sähköisen ostotilauksen pohjaksi. Kaikki esimiehet tulostivat tai selailivat reseptejä.

Yhdellä ravintokeskuksella on ruokalistat vain Aromissa, jossa niitä työstetään. Valmiista ruokalistoista tehdään tarvelaskennan kautta ostotilaukset. Kaksi muuta ravintokeskusta pyörittävät edelleen wordilla ruokalistoja. Ostotilaukset tehdään näissä ravintokeskuksissa reseptien tarvelaskennan ja ostotilaukspohjalistojen kautta.

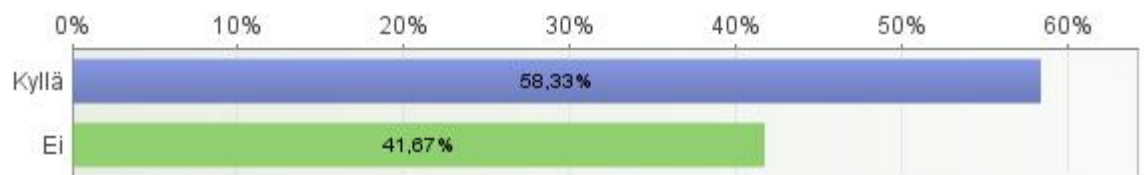
Varasto-osiota käytti yli puolet vastaajista. Jokaisessa ravintokeskuksessa on yksi henkilö sekä hänen varahenkilönsä, joille elintarvikkeiden tilaaminen on keskitetty. Varaston toimintoja käyttivät esimiesten ohella jokaisessa ravintokeskuksessa ravitsemistyöntekijät ja suurtaloukokit toimenkuvistaan riippuen. Ostotilauksia teki suurempi joukko henkilöitä kuin vyörytti niitä lähetyslistoiksi tai ostolaskuiksi.

HR-myynti Aromissa on vain Keskussairaalan ravintokeskuksessa käytössä, joten vain yksi esimiehistä käytti sitä tilausten tekemiseen. Ohjelman käyttö tilausten vastaanotta-

miseen on keskitetty ravitsemistyöntekijälle, joten esimiehet eivät käytä ohjelmaa tällä hetkellä. Ohjelman käyttöä ollaan laajentamassa tulevaisuudessa, jolloin ainakin kokoustarjoiluista vastaavan esimiehen toimenkuvaan tulee HR-myyntin ylläpitotehtäviä.

Aromin käyttö oli kaikkiaan laajaa, kaikki esimiehet käyttivät ohjelmaa riippuen toimenkuvistaan. Kysymykseen Mitä haluaisit oppia Aromista niin, että se helpottaisi työtäsi, toivottiin ruokalistoihin liittyvien toimintojen, kuten tarvelaskennan ja listojen ylläpidon lisäkoulutusta. Yleisesti toivottiin niiden toimintojen läpikäyntiä, joita joudutaan suorittamaan harvemmin.

Eväs-ohjelmasta suoritettiin samanrakenteinen kysely kuin Aromista. Tarkoituksena oli, kartoittaa kuinka laajasti esimiehet käyttävät ohjelmaa. Hajonta ohjelman käytöstä oli suurempaa, käyttäjät jakoutuivat kahteen ryhmään. Toiseen ryhmään kuuluivat ne, jotka ylläpitivät ohjelmassa tietoja. Toiseen ryhmään kuuluivat ne, jotka kävivät tulostamassa pääasiassa valmiita raportteja tuotannon käyttöön.



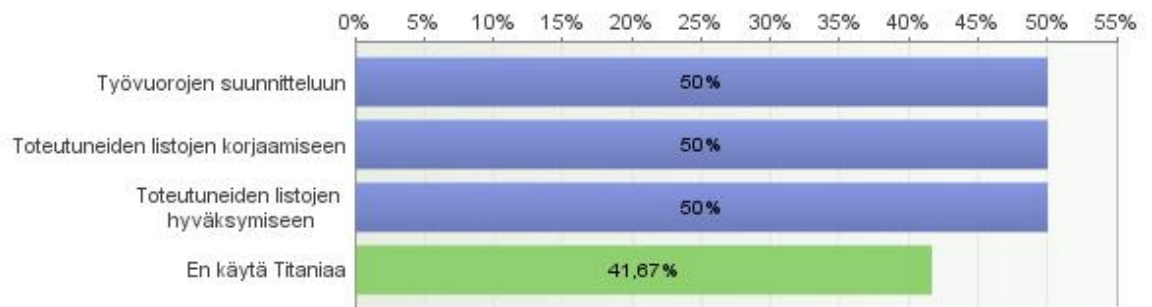
KUVIO 8. Kysymys29. Tulostatko Evästä vain valmiita raportteja? (n 12).

Osastojen tilausten korjaamista ja lisätilausten vientiä esimiehistä teki lähes jokainen esimies. Kaikki, jotka tekivät näitä, osasivat siirtää käsitellyt tilaukset laskutusmateriaaliksi odottamaan laskutusta.

Vastaukset kysymykseen Mitä haluaisit oppia Evästä niin, että se helpottaisi työtäsi, olivat varsin erilaisia, johtuen käyttäjien jakaantumisesta kahteen ryhmään, ylläpitokäyttäjiin ja tulostajiin. Joku koki, että osaa kaiken, joka on mahdollista toimenkuvista johtuen. Kertausta toivottiin asioihin, mitä harvimminkin tekee. Koulutusta toivottiin myös siitä, kuinka Eväessä ja Aromissa löytää hakemansa helposti eli lajittelun käyttöä. Myös raportointi mahdollisuuksista oltiin kiinnostuneita.

Kolmas ammattiohjelma on MDTitania, jossa suunnitellaan ja julkaistaan työvuorot. Työvuorojen suunnittelu oli lähinnä ravitsemispäälliköiden tehtävä, mutta myös muu-

tama esimies tekee työvuorojen suunnittelua. Listojen suunnittelu, toteutuneiden listojen korjaaminen ja listojen hyväksyminen kuuluvat näiden henkilöiden tehtäviin. Kysymykseen vastanneista henkilöistä 50 % hallitsevat kaikki vaiheet ohjelman käytöstä. Loput 42 % vastaajista ei käyttänyt MDTitaniaa.

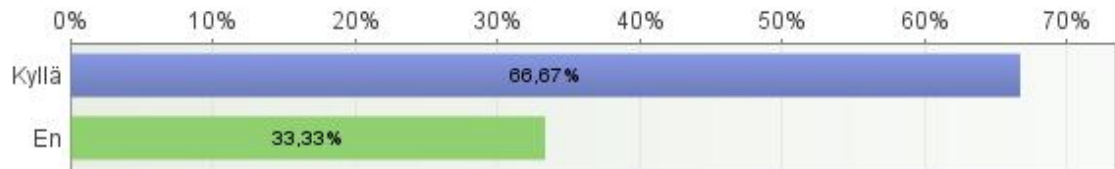


KUVIO 9. Kysymys 33. Mihin käytät MDTitaniaa? Kyseessä ohjelma, jolla suunnitellaan työvuorot, EI HR-pöydällä olevaa ohjelmaa. (n 12).

4.2.5 Tiedonhaku; Intra- ja Internet

Sairaanhoitopiirin henkilöstöllä on jokaisella henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietokoneelle, samoin sähköposti. Kun kirjautuu omilla tunnuksillaan tietokoneelle, pääsee valitsemalla IE-kuvakkeen PSHPn intranettiin. Intranetistä löytyy HR-työpöytä, jossa on MD-Titanian webversio, jota kutsutaan sähköiseksi Titaniaksi. Tässä ohjelmassa kaikki työvuorolistoilla olevat työntekijät käyvät esittämässä toiveita ja hyväksymässä menneet työvuorolistat. Esimiehillä on toimenkuvistaan riippuen oikeudet käydä noutamassa työntekijöiden esittämät toiveet ja hyväksyä työntekijöiden ”eletyt listat”. Hyväksynnän jälkeen listat siirtyvät palkkahallintoon palkkasihteerien käyttöön.

MDTitanialla on Sairaanhoitopiirissä pääkäyttäjä, joka vastaa ohjelmasta järjestetystä koulutuksesta. Koulutuksia järjestetään säännöllisesti työvuorosuunnittelusta sekä ajankohtaisista asioista (PSHP 2013). Ruokapalveluiden esimiehistä 66 % oli osallistunut näihin koulutuksiin. Ne, jotka eivät olleet koulutuksiin osallistuneet, eivät olleet myöskään tietoisia järjestetyistä koulutuksista, heitä oli 33% esimiehistä. Vaikka MD-Titanian aktiivisia käyttäjiä ruokapalveluissa on tällä hetkellä 6, halukkaita osallistumaan koulutuksiin löytyi enemmän.



KUVIO 10. Kysymys 35. Oletko osallistunut PSHP:n järjestämiin koulutuksiin Titanias-ta? (n 12).

Tiedonhaku kuului omana osanaan kartoitukseen ja tällä pyrittiin selvittämään sitä osaavatko esimiehet hakea tietoa intra- ja internetistä. Kaikki vastaajat hakivat tietoa intra- tai internetistä. Vastaajista 58 % haki tietoa säännöllisesti ja 42 % satunnaisesti intra- tai internetistä. Hakutavoista suosituinta oli internetissä ”googlata” haettavaa tietoa, toinen tapa oli siirtyä suoraan sen yrityksen sivulle, josta tieto löytyy.

Intranet sisältää paljon tietoa Taysin toiminnasta ja yksiköistä. Kaikki esimiehet käyttivät vastausten perusteella aktiivisesti intranettiä palvelupyyntöjen ja erilaisten ilmoitusten tekemiseen. Intranetistä oli myös helppo etsiä yhteystietoja ja tietoa talon asioista. Se on toiminnaltaan selkeä monen mielestä, mutta vanhemman tiedon etsimiseen toivottiin lisäopastusta.

Kyselyn tulokset kertoivat sen että osaaminen on laajaa esimiesten keskuudessa. Pienessä ravintokeskuksessa esimies joutuu pakostakin hallitsemaan enemmän ohjelmia, kun isossa yksikössä, jossa jokainen hoitaa oman vastualueeseensa kuuluvat työt ja ohjelmat. Osaamisen laajuus on kuitenkin hyöty isossa yksikössä, lomajaksojen sijoittelu on helpompaa, kun osajia on useampi. Esimiehet osaavat laajasti käyttää ammattiohjelmiä. Useimmin se on kuitenkin peruskäyttöä, jonka avulla päivittäisestä työstä selviää. Harvemmin kohdalle sattuvat tehtävät luovat epävarmuutta ohjelman käyttöön ja siihen osaavatko esimiehet suorittaa tehtävän oikein. Toimisto-ohjelmien peruskäyttö sujuu, mutta tekstin muotoilu ja siihen liitettävien kuvien ja taulukoiden asettelu ei onnistu kuin muutamalta esimieheltä.

5 PEREHDYTTÄMISOPAS

Esimiehille tehdyn kartoituksen tulosten perusteella laadittiin perehdyttämisopas jokaiseen ravintokeskukseen. Suunnitelma oli aluksi tehdä perusteellinen opas, josta löytyy kaikki edellisissä luvuissa käsitellyt ohjelmat ja niistä julkaistut ohjeet. Materiaalia kerätessä kävi ilmi oppaan laajuus ja toteuttamisen mahdollisuus perinteisenä kansiona. Pelkästään PSHPn julkaisemia ohjeita, jotka olivat saatavilla intranetissä, oli yli 200 sivua. Perehdyttämisoppaan toteutus muuttuikin pikaoppaaksi (Liite 2), josta löytyy tärkeimmät numerot ja nimet jokaisen ohjelman kohdalla. Tästä oppaasta saa ensiavun ongelman ratkaisemisen aloittamiseen, se ohjaa mistä löytyy lisää ohjeita ja kuka osaa neuvoa ongelmatilanteissa.

Varsinaiset ohjeet kerättiin PDF-portfolioksi, joka tallennetaan Huollon palvelualueen levyasemalle, jossa se on kaikkien ruokapalveluiden esimiesten luettavissa. Ohjeiden kerääminen yhteen selkeään paikkaan helpottaa niiden löytämistä ja käyttämistä tarvittaessa. Ohjeistus on koottu osittain PSHPn tietohallinnon julkaisemista ohjeista. Henkilöstöhallinto puolestaan julkaisee Titaniaan liittyvää ohjeistusta. Aromin ja Evään ohjeistusta on kerätty ruokapalveluissa tehdyistä yksittäisistä ohjeista.

Perehdytysopasta kasatessa huomioitiin, että ei ole järkevää tehdä kaikkia osioita nyt valmiiksi, sillä käynnissä olevan W7-projektin myötä toimisto-ohjelmat muuttuvat kuluun vuoden aikana MSOffice2010 versioksi. Uuden version tultua käyttöön perehdyttämisoppaaseen lisätään muutamia tärkeimpien toimintojen ohjeita wordista, excelista ja powerpointista.

6. KARTOITUKSEN YHTEENVETO

Esimiehille tehty kysely atk-taidoista sai hyvän vastaajamäärän, se lähetettiin 14 esimestehtävissä toimivalle, joista 12 vastasi kyselyyn. Kyselyssä kartoitettiin hieman esimiesten taustaa ja sitä onko opiskeluaikaan sisältynyt tietotekniikan opiskelua. Työelämän muutoksessa moni esimieskin on opiskellut kokonaan uuden ammatin tai täydentänyt opintojaan työn ohessa. Tästä johtuen monen esimiehen opinnot olivat sisältäneet atk-opetusta. Vastaukset tässä osiossa kartoittivat lähinnä tietokoneen käyttämistä ja tulos olikin mielestäni odotettu. Kaikki esimiehet käyttävät myös vapaa-ajallaan konetta eli tietokoneen käyttö ei rajoitu pelkästään työhön. Nykypäivänä tietotekniikan taidot ovat kansalaistaitoja, joka näkyy myös tietokoneen vapaa-ajan käytössä. Joka päiväinen käyttäminen lisää varmuutta tietokoneen hallintaan, tiedonhankintaan ja työssä selviämiseen. Nykyään kun tietoa liikkuu paljon ja sitä tulee monesta eri paikasta, on tärkeää löytää oikea ja tarvittava tieto. On myös tärkeää perehdyttää uusi työntekijä myös talon tapoihin tietotekniikan osalta. Tärkeimmät työtä koskevat ohjeet ja menettelytavat voivat olla tallennettuina juuri tietokoneelle.

6.1. Toimisto-ohjelmat

Sähköpostin käytössä esimiehet olivat aktiivisia, joka kertoo sen, että tieto menee nopeasti perille vastaanottajalle. Sähköpostin myötä tiedon määrä on moninkertaistunut ja sen uusiutuminen on nopeutunut. Myös sähköpostin ylläpito oli hoidettu odotetulla tavalla, harvoin tapahtui niin, että jonkun sähköposti ei ota vastaan postia. Yllättävää oli kuitenkin se, että linkkien ja kuvien lähettäminen sujuu vain osalta esimiehistä. Sähköisen kalenterin käyttö oli vähäistä, sen etuja ajanhallinnassa ja kokousten suunnittelussa voitaisiin hyödyntää jatkossa entistä enemmän. Sähköpostin peruskäyttö sujuu hyvin, mutta oheistoimintojen osalta on käyttöä opastettava lisää. Sähköpostin ohessa olevien toimintojen käytön vähyyteen voi olla syynä myös se, että sähköpostin yhteydessä olevaa kalenteria on käytetty vasta parin vuoden ajan kokousten kokoon kutsumiseen.

Toimisto-ohjelmista nousivat odotetusti tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmat käytetyimmiksi. Kaikkien esimiesten työnkuvaan kuului muistioiden kirjoittamista, opasteiden ja tiedotteiden tekemistä. Perusasiat onnistuvat kaikilta wordissa, ohjelmaa

oli käytetty paljon ja sen käytössä ei juurikaan apua tarvittu. Excel oli ollut käytössä lähinnä lukujen tallentamiseen, vain osa hallitsikin kaavojen tekemisen sekä grafiikan tuottamisen. Excelin käyttötaso oli tiedossa oleva asia, eikä aiemmin ole ollut tarvetta käyttää taulukkolaskennan kaavoja. Tarvetta excelin kertaukseen on ihan perusasioista lähtien. Osaamistaso onkin noussut viime vuosina etenkin excelin käytössä, erilaisia tuloksia esitellään usein erilaisina diagrammeina. Tietojen tuottaminen lukujen perusteella esittelykelpoiseksi voi olla hankalaa, mikäli ei osaa käyttää ohjelmaa. PowerPoint oli puolelta esimiehistä täysin käyttämätön ohjelma, mutta kiinnostus oppia käyttämään ohjelmaa oli yllättävän runsasta. PowerPointinhan soveltuu niin esitysten pittoon kuin tiedottamiseen. Edellä mainittujen ohjelmien käyttöä pidetään työelämässä jo perustaitona, eikä niiden lisäkoulutukseen ole juuri enää mahdollisuuksia.

Toimisto-ohjelmien aktiivinen käyttäminen helpottaa muistamaan eri toiminnot, mutta PSHP:n W7 projektin yhteydessä tulee käyttöön MSOffice2010 paketti, jossa toiminnot ovat osittain samanlaiset kuin tällä hetkellä käytössä olevassa MSOffice 2003 paketissa. Ohjelman ulkonäkö muuttuu hieman ja toiminnoista osa on löydettävissä helpommin, vaikkakin ohjelma ehdottaa toimintoja helpommin kuin käytössä nyt oleva versio. Toimisto-ohjelmista olisi mielestäni hyvä pitää pieni kertaus, jossa käydään läpi yleisimmät toiminnot. Tämä koulutus tulee suunnitella siihen kohtaan, kun uusi ohjelmaversio on otettu käyttöön.

6.2 Ammattiohjelmat

Ammattiohjelmissä käsiteltiin Aromia, Evästä ja Titaniaa, ohjelmia joiden käytöltä kenenkään esimiestehtävissä ei pitäisi välttyä. Näiden ohjelmien käyttöönotto on muuttanut esimiesten työnkuvia eniten. Ohjelmat suorittavat sitä perustyötä, minkä esimiehet ennen tekivät. Esimerkkinä perustyöstä on työvuorosunnittelu, aiemmin esimiehet lasivat suunnittelemansa työvuorot ja niiden tunnit, nyt syötetään vain vuorojen koodit, ja ohjelma laskee tunnit ja antaa valmiin tulosteen työvuorolistasta.

Aromin kartoituksen tulos olikin odotettu, kaikki esimiehet käyttivät ohjelmaa. Varastosion ostotilaukset, lähetyslistat ja laskuntarkistukset olivat hyvin hallussa yli puolella esimiehistä, mikä kertoi sen, että tilausasioita pystyy hoitamaan moni. Aiemmin tilauk-

set olivat usein yhden vastuulla ja tilaajalla oli paljon hiljaista tietoa tilausasioista. Sähköiseen tilaamiseen siirryttäessä tuo tieto on pyritty tallentamaan kaikkien käyttöön.

Evään käyttäjät jakaantuivat odotetusti kahteen eri ryhmään. Oli esimiehiä, jotka tulostivat lähinnä valmiita raportteja tuotannossa olevalle henkilöstölle ja niitä esimiehiä, jotka ylläpitivät eri ravintokeskusten tuoterekisteriä Eväässä. Aromin ja Evään osalta on tehty koko ajan lisää omaa ohjeistusta ruokapalveluissa. Joitakin toimintoja on siirretty suoraan tuotannossa työskentelevien toimenkuviin. Pääasiassa esimiesten tehtävänä on lisätä tai poistaa tilauksiin tulleita muutoksia ja siirtää toimitettuja tilauksia laskutusmateriaaliksi. Tilausten siirtämistä tehdään säännöllisin väliajoin ja tuoterekisteriä ylläpidetään. Aromin toiminnoista joita on otettu vasta viime vuosina käyttöön, toivottiin lisää koulutusta. Tähän kuuluvat Aromin tuotanto-osiossa tarvelaskennan teko ruokalis-toilta ja resepteiltä, sekä Aromiruokalistan ylläpito.

Titaniaa eivät ihan kaikki esimiehet käyttäneet, työvuorojen suunnittelu on lähinnä ravitsemispäälliköiden työtä ravintokeskuksissa. MDTitanian käyttö onnistui niiltä, jotka suunnittelevat jatkuvasti työvuoroja ja käyvät läpi toteutuneita listoja ja tekevät mahdollisia korjauksia. Harvemmin listoja korjaavat tunsivat epävarmuutta, joka johtunee siitä, että ohjelma on muuttunut harvojen käyttökertojen välillä. Moni myös tiesi ohjelmaan saatavasta koulutuksesta. Halukkuus osallistua koulutuksiin kertoo mielestäni siitä, että esimiehet ovat kiinnostuneita oppimaan laaja-alaisesti tehtäviä, ei pelkästään hoitamaan omien vastualueiden tehtäviä. Jatkuvasti pyörivät koulutukset ohjelmista kertovat myös, että työnantaja on panostanut henkilöstön kehittämiseen.

6.3 Tiedonhaku; Intra- ja Internet

Tiedonhaku, intran ja internetin käyttö sujui mielestäni odotetulla tavalla. Internetissä hakupalvelun käyttäminen on suosittua ja useimmat löysivätkin hakemansa tiedon tätä kautta. Palveluita ja toimintoja Taysin sisällä on siirretty paljon intranettiin, ohjelmien käyttö on tehty helpoksi ja esimiesten keskuudessa kynnys käyttää sähköisiä palveluita oli matala. Saatavilla olevan tiedon määrä on moninkertaistunut intra- ja internetin tulon myötä ja onkin tärkeää, että osaa hakea oikeaa tietoa. Sähköinen työpöytä on ollut muutamana vuoden ajan käytössä, tähän saakka siellä on ollut vain joitain osia toiminnassa ja käyttö onkin rajoittunut lähinnä työvuorolistojen kuittaamiseen sähköisessä Titaniassa.

Maaliskuun alussa otettiin käyttöön sähköiset lomakkeet, joista Tays järjesti koulutusta. Koska kyselyn aikana ei ollut lomakkeiden julkaisusta tietoa, asiaa ei käyty läpi kyselyssä. Tätä kirjoittaessani sähköiset lomakkeet ovat olleet käytössä 3 viikkoa ja alku on sujunut lupaavasti. Tuotannon puolella olevalle henkilöstölle on pidetty lyhyitä koulutustilaisuuksia lomakkeiden toiminnasta. Myös osa esimiehistä on toivonut, että lomakkeita käyttöä käytäisiin läpi koulutustilaisuudessa. Esimiehistä vain osalla on rooli sähköisten lomakkeiden puoltajina ja tehtävät heidän osaltaan HR-työpöydällä ovat sujuneet hyvin.

Kyselyn vastauksista voidaan yleisesti päätellä, että tietokoneet on otettu osaksi esimiestyötä ja on luonnollista suorittaa sillä tehtäviä, joissa ennen laskettiin tai kirjattiin asioita itse ylös manuaalisesti. Aiemmin jokaisella esimiehellä oli paljon hiljaista tietoa omasta vastuualueestaan, jota ei ollut kirjattu ylös. Kaikkien ohjeistusten tekeminen ja materiaalien tilaaminen sähköisesti on muuttanut paljon hiljaista tietoa täsmätiedoksi. Vuosiloma-aikana on myös helpompi sijaistaa, kun tarvittavat tiedot löytyvät tietokoneelta. Työ on muuttunut osittain tietotyöksi etenkin niiden osalta, jotka ylläpitävät joidenkin ohjelmien tietoja. Tätä on joskus vaikea kaikkien ymmärtää, sillä tehty työ ei näy materiaalisesti missään. Osaamistaso on noussut viime vuosien aikana, joten kaikki selviävät päivittäisistä perustehtävistä. Erityistyöt ja ne ohjelmat joiden käyttö on harvempaa, aiheuttavat usein työn hidastumista esimiesten kokiessa epävarmuutta ohjelman käytössä.

7. POHDINTA

7.1 Työelämän muutos

Esimiesten tehtävät ovat muuttuneet vuosien varrella monella tapaa. Suuri muutos on osaltaan ollut monien töiden siirtyminen suoritettavaksi tietokoneella. Usein työ on tietojen syöttämistä ohjelmaan eli tietotyötä. Ohjelma tekee sen työn valmiiksi, mikä aiemmin piti itse tehdä. Työ on kehittynyt ja muuttunut monella muullakin tapaa, useimmiten tietotekniikan tulo on antanut avaimet toteuttaa joitain tehtäviä entistä tarkemmin. Tuottavuuden ja tuloksellisuuden mukaantulo päivittäiseen työhön on entisestään lisännyt tarvetta suorittaa tehtäviä tietokoneella. Erilaisten asioiden raportointi on noussut tärkeään rooliin. Tuottavuuden ja tuloksellisuuden esittäminen sekä tarkkailu ovat joka päiväistä ruokapalveluiden mittaustoimintaa. Tuotannonohjausjärjestelmistä puhuttiin aiemmin vain teollisuudessa, nykypäivänä lähes jokaisella ruoka- ja ravitsemispalveluita tuottavalla toimijalla on tuotannonohjausjärjestelmä, joko osittain tai kokonaan käytössä. Ohjelmistojen suunnittelijat kehittävät ohjelmiaan niin, että ne tulevaisuudessa pystyvät määrittelemään henkilöstömäärän tuotannon eri tehtäviin pelkän ruokalistan avulla.

7.2 Tietotekninen osaaminen

Ohjelmien käyttöönottoon liittyy aina jonkinlainen koulutus ja sitten sanonta ”työ käyttäjänsä neuvoo”. Sanonta pitää paikkansa edelleen siinä mielessä, että perehdytyksen saatuaan työntekijän jatkuva ohjelmien käyttäminen luo heistä ammattilaisia alallaan. Ne esimiehet, jotka kävivät samat koulutukset, mutta eivät käyttäneet ohjelmia säännöllisesti, kokivat usein epävarmuutta ohjelmien käytössä. Taysin ruokapalveluiden esimiehille tehty kysely rakennettiin niiden asioiden ympärille, joiden osaaminen on esimiestyössä tärkeää ja nopeuttaa päivittäisessä työssä selviämistä. Vastaavanlaista kyselyä ei ole aiemmin tehty, ja työyhteisön jäsenenä minulla oli jonkinlainen tuntuma tuosta, kuinka asiat olivat hallussa. Kyselyn tulokset olivatkin odotetut, vastaajat jakaantuvat tavallaan kahteen ryhmään, niihin, jotka selviävät päivittäisistä töistä ongelmitta ja toisaalta niihin, jotka tuntevat epävarmuutta ohjelmien käytössä. Kyselyn tulosten perusteella on hyvä lähteä suunnittelemaan, millaisista asioista pidetään itse kertausta, ja

mihin PSHP:n koulutuksiin esimiesten tulisi jatkossa osallistua säännöllisesti, jotta taidot pysyisivät yllä. Esimiesten tulee jatkossa olla aktiivisia tietotekniikkakoulutuksiin osallistumisessa, ja tuoda esille niitä asioita joista koulutusta tarvitaan. Kun esimiesten tarpeet huomioidaan, saadaan suunniteltua koulutusta, josta kaikki voivat hyötyä. Ohjelmien käyttöön ja ravintokeskusten työhön liittyy usein paljon hiljaista tietoa. Usein ohjeistusta ei ole laadittu kirjalliseen muotoon tai on opittu koulutuksessa erilainen tapa suorittaa tehtävä, mutta tätä tietoa ei enää jaetakaan työyhteisössä eteenpäin. Myös tätä voitaisiin kehittää niin, että ulkopuolisessa koulutuksessa käynyt purkaisi tai opettaisi oppimansa tiedot muille esimiehille joko sisäisessä koulutuksessa tai työn ohessa.

Kaikki ohjeistukset ovat tällä hetkellä yksittäisiä ohjeita, jotka hetken oltuaan esillä häviävät. Ajan myötä ne muuttuvat hiljaiseksi tiedoksi, jota uuden ihmisen tultua tehtävään ei aina muisteta kertoa. Tämä asia puolsi perehdyttämiskansion kokoomista. Aluksi oli tavoitteena tulostaa jokaiseen yksikköön oma kansio. Materiaalin kerääminen paljasti sen laajuuden, ei tuntunut järkevältä tulostaa satoja sivuja paperia, jota joku sattuu tarvitsemaan kerran vuodessa. Päätin sijoittaa tuon PDF-portfolion muotoon tehdyn tiedoston levyasemalle kansioon, johon jokainen esimies pääsee. Tämän lisäksi laadin pienen tulostettavan pikaoppaan, joka on tulostettu ja aina saatavilla. Kirjasesta löytyy ”ensiapu” ongelman ratkaisemiseen.

7.1 Opinnäytetyö projektina

Opinnäytetyön tekeminen omaan työyhteisöön tuntui heti alusta saakka järkevältä. Siinä oli mahdollisuus kehittää omaa ja työkaverien työtä. Työn aihe oli selvillä jo viime keväänä, mutta hioutuminen muotoonsa vaati aikaa. Aiheeseen kiinni pääseminen tuntui aluksi vaikealta, mutta työn edistyessä aihe on innostanut enemmän.

Materiaalia kerätessä tuli esille, että aiheesta ei löytynyt suoraan vastaavanlaisia tutkimuksia, joita olisi tehty suurtalouksissa toimiville esimiehille. Ruokapalveluiden tulevaisuudennäkymiäkin käsittelevissä töissä ei käsitelty tietotekniikkaan liittyvää osaamista. Vastaavanlaisen tutkimuksen myötä olisi voinut verrata, onko taso omassa työyhteisössä kohdallaan. Olisi mielenkiintoista saada tietää, mikä on koko ruokapalvelusektorilla toimivien esimiesten tietoteknisten taitojen taso, ja miten he kokevat selviytyvänsä työstä tietotekniikan suhteen. Nykypäivänä tietoteknisistä taidoista puhutaan kansa-

laistaitoina, jotka kaikkien pitäisi hallita. Johtuuko se sitten, siitä että taidot ovat jo kansalaistaitoja, jotka kaikkien tulee hallita.

Julkisissa ruokapalveluissa työskentelevien henkilöiden keski-ikä on yleensä noin 50 vuotta. Korkean keski-ian perusteellakin harva on opiskellut tietotekniikkaa hyödyntäen ammattiinsa. Työnantajan puolesta koulutusta saa yleensä täsmäiskuina uuden ohjelman käyttöönoton tai isompien päivitysten yhteydessä. Oma kokemus työssä saadusta atk-koulutuksesta onkin vähäistä. Kaikki toimisto-ohjelmiin liittyvät asiat on opittu työssä tai aikaisempien opiskelujen puitteissa. Ammattiohjelmien koulutuksia on ollut enemmän. Niistä on usein saanutkin sellaista oppia, jota on voinut työyhteisössä hyödyntää ja jakaa eteenpäin.

Kartoituksen vastauksia analysoidessa tuli monta kertaa mieleen, että olisi voinut kysyä tuotakin asiaa. Tavoitteena oli kuitenkin selvittää, miten esimiehet kokevat selviävänsä työstään tietotekniikan kanssa, eikä selvittää jokaisen kiven alustaa. Esimiehissä oli monen tasoisia käyttäjiä ja vastauksetkin odotusten mukaisesti hyvin erilaisia. Mitään virallista asteikkoa tai mittaria ei osaamisesta tietotekniikkataidoissa ole olemassa, joten senkin vuoksi on vaikea määritellä mikä on taso, jossa taitojen tulisi olla..

Perehdyttämisopas on hyvä alku siihen, että saadaan kaikki selviämään päivittäisistä töistä joustavasti. Oppaan tarkoitus on olla avain siihen mistä apu löytyy nopeimmin. Tämä helpottaa eniten kanssatyöskentelijöitä, joilla ei tarvitse aina olla vastausta, mistä mihin saa apua ja kenenkään ei tarvitse muistaa ja osata kaikkea. Työ sisältää nykyään niin paljon kaikkea muutakin tiedon hallintaa, että joitain asioita on hyvä olla kirjattuna ylös, josta sen voi tarkistaa.

LÄHTEET

- Auvinen A-M. 2009. Otteita DI Esa Haajasen diplomityöstä ”Teknisten dokumenttien vertaistuotanto Just-In-Time – periaatteella. Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2009. Helsinki: HCI Productions Oy.
- Haasio A. 2009. Johdon assistentin tiedonhankinnan opas. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja WSOY. Porvoo: WSOY.
- Kalakoski V. 2011. Työ, Terveys, Turvallisuus-lehti 6/2011. Armoa aivoille. s.26-27.
- Ketola H U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi, Pehdyttämisen kehittäminen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä. Jyväskylän Ylipisto. Väitöskirja.
- Kivi,T. 2009. Tiedonpuu ry. Muistin toiminnasta 1/2009. Luettu 13.8.2012. <http://www.tiedonpuu.fi/lehti/lehti.php>
- Kuronen T, Säämänen K, Järvenpää E, Rintala N. 2007. Hiljaisen tiedon jakaminen ja säilyttäminen ydinvoimalassa. Helsingin teknillinen yliopisto. Raportti. Espoo: Monikko Oy.
- Kylmälä S. 2007. Hiljainen tieto. Teoksessa Reunanen E. (toim.) Henkilöstön Arjessa jaksamista. ESR-hanke. 2007. Tampere.
- Logica. 2013. Aromi käyttöohje, Tuotanto-, Ravinto-, Varasto ja HR-toiminnot V12.1. PDF-tiedosto. Julkaistu 2/2013. Tulostettu 8.4.2013. Luettu 8.4.2013.
- Manninen O. 2008. Työelämäosaamisen käsikirja. Domus Print. Tampere.
- Mikkonen R. ravitsemussuunnittelija. 2013. Haastattelu 5.4.2013. Haastattelija Vihonen H. Tampere.
- Multisilta J & Paajanen M. 2006. Tietotyön tuottavuus ja työssä oppiminen. Teoksessa Jokivuori P, Latva-Karjanmaa R ja Ropo A (toim.) Työelämän taitekohtia. 2006. Helsinki.
- Niinimäki N. 2011. Hiljaisen tiedon siirtäminen kylpylähotelli Rantasipi Edenissä. TAMK. Opinnäytetyö.
- Nuutinen, O. 2011. Hiljainen tieto. Tulostettu 13.8.2012. Luettu 13.8.2012. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>
- Osaaminen muutoksessa. 2009. Kaiku työhyvinvointijulkaisut. Pdf-tiedosto. Tulostettu 19.3.2013. Luettu 19.3.2013. <http://www.valtiokonttori.fi>
- Otala L. 2001. Osajana opintiellä. WSOY. Porvoo.
- Parkkari Mirja. 2011. Titania sähköinen asiointi, työvuorosuunnittelijan ohje – työvuorotoiveet ja listat. Logica / PSHP. Koulutustilaisuus 2/2011. Luettu 10.3.2013. Tulostettu 10.3.2013. www.https://sis.tays.fi/henkilostoasiat

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. 2013. Koulutuskalenteri. Luettu 8.4.2013.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Tietoa meistä. Julkaistu 18.5.2007. Päivitetty 8.1.2013. Luettu 18.3.2013. <http://www.tays.fi>

Pitkänen M. 2010. Haasteena hiljainen tieto, kun suuret ikäluokat siirtyvät eläkkeelle. Case: Yritys X Oyj. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Penttinen A & Mäntynen J. 2009. TTK. Työhön perehdyttäminen ja opastus –ennakoiva työsuojelu. Tulostettu 9.9.2012. Luettu 9.9.2012. http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Ruoranen, Raija. 2012. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin Perehdytysohjelma. Tulostettu 10.3.2013. Luettu 10.3.2013. www.https://sis.tays.fi/henkilostoasiat

Soukko S. 2012. Lähtökohtia ruokapalveluiden tulevaisuudelle. TAMK. Opinnäytetyö.

Tampereen yliopistollinen sairaala. 2013. Huollon palvelualue 2013, toimintajärjestelmät ja tulokset. Tampere. Kopijyvä Oy.

TAYS Ruokapalvelut. 2013. Ruokapalveluiden esittelydiat. Tampere. 2013. Tulostettu 12.3.2013. Luettu 12.3.2013.

Toivonen V-M & Asikainen R. 2004. Lue Yrityksen hiljainen osaaminen – Kehittämisen uusi taso. Mielikirjat. Kuopio.

Työterveyslaitos. 2010. Ikä ja tietotyö. Päivitetty 26.3.2010. Luettu 20.3.2013. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/tietotyön_muutokset/ikä_ ja_tietotyö/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2010. Tietotyön muutokset. Päivitetty 15.4.2010. Luettu 20.3.2013. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/tietotyön_muutokset/sivut/default.aspx

Vihonen H. 2009. Aromi, varasto-osion käyttöönottoprojektin loppuraportti. Tampere.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Virtainlahti S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Kariston kirjapaino. Hämeenlinna.

Virtanen. T. 2012. Lopeta sooloilu teoksessa Osaamattomuuden hinta, maksatko sinä laskun sähläyksestä?. Sovelto. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. Kysely esimiehille

1(6)

Ruokapalveluissa toimivien esimiesten tietoteknisten taitojen kartoitus

Hei

Teen opinnäytetyötä restonomiopintojen loppuvaiheessa. Työni aihe on Esimiehen tietotekniset taidot ja niihin perehdyttäminen Taysin Ruokapalveluissa. Työhön kuuluu osana tutkimuksen tekeminen. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa esimiesten tämänhetkisiä taitoja ja löytää ne asiat, joista tarvitaan lisää koulutusta, jotta saadaan päivittäiset työt sujumaan hyvin. Vastausten analysoinnin jälkeen on tarkoitus laatia perehdytyskansio atk-ohjelmista sekä suunnitella millaista koulutusta tulevaisuudessa järjestetään. Kysely on jaettu eri aihealueisiin, joita ovat yleistiedot, sähköposti, MS Office, Aromi, Eväs, Titania sekä Tiedonhaku ja Intra/Internet.

Taustatiedot

1. Olen työskennellyt esimiestehtävissä

- 10 vuotta tai vähemmän
- 11-20 vuotta
- Yli 20 vuotta

2. Opiskellessani esimieheksi, opintoni sisälsivät atk-opetusta?

- Kyllä
- Ei
- En ole opiskellut esimieheksi

3. Olen opiskellu vapaa-aikanani tai työssäni atk:ta (esim. Aromi, tietokoneen ajokortti) ?

- Kyllä, mitä
- Ei

4. Käytän tietokonetta vapaa-ajallani

- Kyllä
- Ei

5. Kuinka usein käytät tietokonetta vapaa-ajallasi?

- 1 kerran viikossa
- 2-3 kertaa viikossa
- päivittäin

Sähköposti

Seuraavat kysymykset koskevat sähköpostia

6. Luetko kaikki uudet viestit jokaisena työpäivänä?

- Kyllä
- En

(jatkuu)

7. Jos vastasit edelliseen EN, kerro syy lyhyesti.

8. Osaan avata vastaanottamani liitetiedostot?

Kyllä

En

9. Osaan lähettää seuraavat asiat sähköpostissa

Osaan En osaa

Liitetiedosto

Kuva

Linkki tiedostoon

10. Käytätkö automaattista allekirjoitusta sekä lähettäessä että vastatessa viesteihin?

Kyllä, minulla on tilanteisiin sopivia allekirjoituksia

Kyllä, minulla on valmis allekirjoitus automaattisesti

En osaa tehdä ja käyttää automaattista allekirjoitusta

En halua käyttää automaattista allekirjoitusta, miksi et?

11. Onko sähköpostisi tukkeutunut (tullut täyteen) niin että se ei enää vastaanota tai lähetä postia?

Kyllä

Ei

12. Kuinka usein siivoat sähköpostiasi?

Säännöllisesti

Satunnaisesti

Kun postini tukkeutuu

En ole siivonnut sähköpostiani kertaakaan

En osaa siivota sähköpostiani

13. Oletko ottanut käyttöösi sähköpostissa olevan kalenterin?

Kyllä

Ei

Msoffice (Word, Excel ja PowerPoint)

Seuraavat kysymykset koskevat yllämainittuja toimisto-ohjelmia.

14. Osaatko tallentaa tekemäsi tiedoston sellaiseen paikkaan (levyasemat M ja Z), että löydät sen uudelleen?

Kyllä

Olen epävarma mihin tallensin

En

15. Saatko muotoiltua tuottamasi tekstin (fontti, koko, kappaleet, reunat)

Helposti

Työläästi

En osaa muotoilla tekstiä

(jatkuu)

3(6)

16. Osaatko lisätä ja muokata kuvia/taulukoita tekstin joukkoon?

Kyllä
En

17. Osaatko kirjoittaa muistion valmiiseen pohjaan?

Helposti
Vaikkeasti

18. Mihin käytät Exceliä?

Lukujen tallentamiseen
Tiedotteiden laatimiseen
Teen grafiikkaa tallennetuista luvuista
Muuhun, mihin

19. Osaatko tehdä kaavoja Excelillä, joita pystyy hyödyntämään työssä?

Kyllä
Ei

20. Osaatko tehdä luvuista grafiikkaa Excelillä (pylväitä, käyriä, ympyröitä)?

Kyllä
Ei

21. Mihin käytät PowerPointia?

Kokouksissa pitämiini esityksiin
Tiedottamiseen
En käytä ohjelmaa
Muuhun, mihin

22. Mitä asioita tekstinkäsittelystä, taulukkolaskennasta ja esitysgrafiikasta haluaisit oppia niin, että taidot helpottaisivat työtäsi?**Aromi****23. Mitä osia käytät Aromista?**

Tuotanto
Varasto
HR-Myynti
En käytä Aromia

24. Jos käytät Tuotanto-osiota Aromista, valitse vaihtoehdot joita käytät.

Voit valita useamman vaihtoehdon. Mikäli et käytä Tuotanto-osiota, valitse En käytä Tuotanto-osiota vaihtoehdo.

Raaka-aineiden ylläpito
Raaka-aineiden selaus niiden taakse kiinnitettyjen tuotteiden tarkastelu
Reseptien ylläpito
Reseptien tulostus tai selailu
Ruokalistojen ylläpito
Ruokalistojen tulostus
Tarvelaskenta resepteiltä

(jatkuu)

Tarvelaskenta ruokalistalta
En käytä Tuotanto-osiota

25. Jos käytät Varasto-osiota Aromista, valitse vaihtoehdot

Voit valita useamman vaihtoehdon.

Ostojen valmistelu tarvelaskennasta
Ostotilausten tekeminen
Ostotilausten vyörytys lähetyslistoiksi
Ostolaskujen tekeminen lähetyslistoista
En käytä Varasto-osiota

26. Jos käytät HR-myyntiä, valitse vaihtoehdot joita käytät.

Voit valita useamman vaihtoehdon. Jos et käytä HR-myyntiä, valitse en käytä vaihtoeh-
to. Osio on käytössä vain Keskussairaalassa

Tilaan tarjoiluja kokouksiin
Syötän muiden tekemiä tilauksia
Jälkikäsittelem tilaukset (korjaukset, tilauksen sulkeminen)
En käytä HR-myyntiä

27. Mitä asioita haluaisit oppia Aromista niin, että se helpottaisi työtäsi?

Eväs

28. Mitä osia Evästä käytät?

Perustiedot
Tilausten käsittely
Jakelu
Laskutus ja tilastointi
Raporttipohjat
Hallinta
En käytä Evästä

29. Tulostatko Evästä vain valmiita raportteja?

Kyllä
Ei

30. Lisäätkö / poistatko tilaustietoja Evästä?

Kyllä
Ei

31. Osaatko siirtää käsitellyt tilaukset laskutusmateriaaliksi?

Kyllä
Ei

32. Mitä asioita haluaisit oppia Evästä niin, että se helpottaisi työtäsi?

Titania

33. Mihin käytät MDTitaniaa?

Kyseessä ohjelma, jolla suunnitellaan työvuorot, EI HR-pöydällä olevaa ohjelmaa.

- Työvuorojen suunnitteluun
- Toteutuneiden listojen korjaamiseen
- Toteutuneiden listojen hyväksymiseen
- En käytä Titaniaa

34. Mihin käytät HR-työpöydällä olevaa Titaniaa?

- Esitän omat toiveeni työvuoroihini
- Haen työntekijöiden toiveet sieltä
- Hyväksyn omat eletyt työvuoroni
- Hyväksyn muiden hyväksymät työvuorot
- En käytä HR-työpöydällä olevaa Titaniaa, miksi

35. Oletko osallistunut PSHP:n järjestämiin koulutuksiin Titaniasta?

Koulutuksia uusista ajankohtaisista asioista järjestetään aina tarvittaessa, ilmoitukset näistä tulevat koulutuspalveluiden kautta sähköpostilla. Lisäksi koulutuskalenterissa on uusille Titaniakäyttäjille suunnattuja koulutuksia säännöllisesti.

- Kyllä
- En

36. Oletko ollut tietoinen edellisessä kysymyksessä mainituista koulutuksista?

- Kyllä
- En

37. Haluaisitko osallistua Titania-koulutuksiin?

- Kyllä
- Ei

Tiedohaku ja Intra

38. Haetko työhösi liittyvää tietoa Intrasta tai Internetistä?

- Säännöllisesti
- Satunnaisesti
- En koskaan

39. Kun haet tietoa Intrasta tai Internetistä, miten löydät hakemasi tiedon?

- Siirryn suoraan sen yrityksen sivuille jolta haen tietoa
- Käytän hakukonetta esim. Google
- Jollain muulla tavoin, miten?

(jatkuu)

6(6)

40. Mihin käytät Intraa?

Palvelupyyntöjen tekemiseen
Erialaisten ilmoitusten tekoon (HairPro yms.)
Tiedonhakuun talon asioita
Yhteystietojen etsimiseen
Muuhun, mihin

41. Mitä asioita haluaisit oppia Intran sisällöstä niin, että se helpottaisi työtäsi?

Liite 2. Esimiehen pikaopas tietokoneelle

1(6)

ESIMIEHEN PIKAPEREHDYTYKSEN OPAS Tietokoneelle TAYS RUOKAPALVELUT



1. ESIPUHE.....	48
2. TIETOTURVA.....	48
3. TUKIPALVELUT	48
4. OHJELMAT	49
4.1 HR-työpöytä	49
4.2 Titania.....	49
4.3 Aromi	49
4.4 Eväs	50
4.5 Sähköposti	50
4.6 Toimisto-ohjelmat.....	51
4.7 Intra ja Internet.....	51
5. TULOSTIMET	52

(jatkuu)

1. ESIPUHE

Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa Ruokapalveluiden esimiehiä löytämään apu ja ratkaisu tietoteknisiin ongelmiin nopeasti.

Oppaaseen on koottu käytetyimmät ohjelmat ja ratkaisu kuinka ongelmia lähdetään purkamaan.

Oppaassa on muutamia toimintamalleja, joita kaikkien olisi hyvä noudattaa.

2. TIETOTURVA

- Muistathan että käyttäjätunnukset ja salasanat ovat henkilökohtaiset, niitä ei saa antaa kenellekään.
- Työskennellessäsi koneella ja poistuessasi työpisteeltä hetkeksi, muista lukita kone poissaolosi ajaksi.
- Työpäivän päätyttyä kirjaudu aina ulos koneelta.
- Koneet on hyvä sammuttaa yön ajaksi (säästää sähköä sekä parantaa koneen suoritusnopeutta).

2(6)

3. TUKIPALVELUT

- Pirkanmaan Sairaanhoidopiirissä on käytössä lähituki, joka auttaa erilaisissa ongelmatilanteissa. Lähituen tavoittaa numerosta p.1144 tai sinne voi laittaa sähköpostia [1144\(at\)pshp.fi](mailto:1144(at)pshp.fi).
- Tilanteet, joissa tulee kääntyä lähituen puoleen
 - salasana unohtunut
 - kone/näyttö ei käynnisty (tarkista ensin että johdot ovat kiinni)
 - tulostus- tai tallentamisongelmia
- Ruokapalveluihin on nimetty ATK-yhdyshenkilö sekä hänelle varahenkilö, yhdyshenkilön toimenkuvaan kuuluu:
 - käydä tietohallinnon järjestämissä infoissa
 - tilata käyttäjätunnuksia, huolehtia niiden voimassaolosta
 - tilata lisätilaa käyttäjien levyasemille ja sähköpostiin.
 - Laiteluetteloiden ajantaisuudesta huolehtiminen (jatkuu)

4. OHJELMAT

3(6)

4.1 HR-työpöytä

- HR-työpöydällä olevat tiedot tulevat palkanmaksujärjestelmästä (Primasta). Mikäli et pääse HR-työpöydällesi, (kone ilmoittaa että sinulla ei ole yhtään sivua), ota yhteyttä henkilöstösihteeriiin
- Mikäli tietosi ovat väärin HR-työpöydällä, käy tekemässä korjaus henkilötietojen muutoslomakkeella, löytyy HR-työpöydältä osiosta Omat henkilötiedot.
- Sähköisten lomakkeiden tarkempia täyttöohjeita löytyy Huollon M-asema/ Tehtavakohtaiset/Rupa yhteinen/ATK-asiat – kansiossa olevasta ATK-ohje portfolioista. Sieltä löytyy sekä työntekijän että esimiehen ohjeet.
- HR-asioissa apua saa henkilöstösihteeriltä
- Lomakkeiden täyttämistä
 - Mikäli olet täyttänyt jotakin lomaketta ja tarvitset apua, välitallenna lomake, voit jatkaa sen täyttämistä myöhemmin.
 - Muista täyttää lomakkeet aina loogisessa järjestyksessä, mikäli et täytä näin, lomakkeen täyttö ei onnistu.

2 Titania

- HR-työpöydällä olevan sähköisen Titanian käyttöohjeet löytyy Huollon M-asema/ Tehtavakohtaiset/Rupa yhteinen/ATK-asiat –kansiossa olevasta ATK-ohje portfolioista.
- Samasta portfolioista löytyy myös kaikki työvuorosuunnittelusta julkaistut ohjeistukset.
- Työvuorojen suunnittelu
 - Työvuorojen toiveet tehdään sähköisesti suoraan HR-työpöydältä, viimeistään 2 viikkoa ennen listan alkua.
- Mikäli työvuorosuunniteluun liittyvä ongelma ei ratkea ohjeiden avulla, ota yhteyttä Titanian pääkäyttäjään

4.3 Aromi

- Aromin ongelmatilanteissa saat apua ohjelman pääkäyttäjiltä.
 - käyttöoikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa pääkäyttäjät
 - Tuotannon ongelmissa, kuten
 - § reseptit
 - § raaka-aineet
 - § tarvelaskenta

(jatkuu)

- Varastoon liittyvissä ongelmissa auttaa
- HR-myynti liittyvissä asioissa
- Lähetyslistoja ja ostolaskuja tehdessäsi löytämäsi virheelliset hinnat tulee ilmoittaa pääkäyttäjille.
- Ruokalistan kautta suoritettavan reseptien tulostuksessa lisäopastusta saa pääkäyttäjiltä.
- Lisää Aromin toimintoihin liittyviä ohjeita on koottu Huollon M-asema/ Tehtavakohtaiset/Rupa yhteinen/ATK-asiat –kansiossa olevaan ATK-ohje portfolioon.

4.4 Eväs

- Eväeseen liittyvissä ongelmissa saat apua ohjelman pääkäyttäjiltä
 - käyttöoikeudet
 - Perustiedot, tilausten käsittely
 - Laskutus ja tilastointi
 - Raporttipohjat
- Mikäli ongelmia on WebMyslissä asiakkailla (osastot), Intrasta löytyy ruokapalveluiden potilasruokailun sivuilta kattava määrä erilaisia ohjeita.

4(6)

- Mikäli et pysty auttamaan asiakasta tai hän ei saa apua sieltä, pyydä häntä ottamaan yhteyttä Pääkäyttäjiiin.
- Jos potilastiedot eivät päivyty Eväeseen, ota yhteyttä pääkäyttäjiiin, he ottavat yhteyttä järjestelmätukeen. Viikonloppuisin esimiehet voivat ottaa suoraan yhteyttä järjestelmätukeen p.

4.5 Sähköposti

- Jos sähköpostisi on täynnä, eikä vastaanota postia, poista vanhoja posteja. Tee tämä siivous myös lähetetyt kansiolle.
- Postin siirto sähköpostin Omat kansiot alakansioihin siirtää tiedosto Z-asemalle, siirrä säilytettävät viestit sinne, näin saat myös lisätilaa sähköpostiisi.
- Lomalle jäädessäsi käytä poissaoloilmoitusta, saat sen napsauttamalla Tiedosto välilehteä, valitse sivulta automaattinen poissaolo, kirjoita viestit sekä sisäisesti että ulkoisesti lähetettävään posttiin. Napsauta vielä ruksi käytössä kohtaan. Voit käyttää ilmoitusta myös jos olet koulutuksessa talon ulkopuolella.
- Lomalta palattuasi sähköpostin valintanauhan alla on keltainen nauha, jossa painike, poista automaattivastaus. Paina painiketta ja sähköpostisi palautuu normaalitilaan. (jatkuu)

- Mikäli sähköpostiisi tarvitsee tilata lisätilaa, ota yhteyttä Heliin, hän tekee tilauksen lisätilasta.
- Sähköpostin yleisohjeet löytyvät Huollon M-asema/ Tehtava-kohtaiset/Rupa yhteinen/ATK-asiat –kansiossa olevasta ATK-ohje portfolioista.

4.6 Toimisto-ohjelmat

- Wordin, Excelin ja PowerPointin ohjeita on kerätty Huollon M-asema/ Tehtava-kohtaiset/Rupa yhteinen/ATK-asiat –kansiossa olevaan ATK-ohje portfolioon.
- Tätä osiota portfolioista tullaan päivittämään kun MSOffice2010 versio on otettu käyttöön ja esimiehille on pidetty koulutusta ohjelmista.
- Muuta tarppi mistä saat apua seuraaviin asioihin:
 - Muistion pohjat löytyvät jokaiselta koneelta, valitse uusi / mallit ja malleista TAYS muistio.
 - Muista tallentaa tiedostot niitä kuvaavalla nimellä kansioon jossa on muutakin samaan asiaan liittyvää tietoa.
 -

5(6)

- Jos teit jotain mitä ei pitänyt, (esim. tuhosit excelissä jonkin luvun) käytä Kumoa kirjoitus- painiketta. Tätä painiketta painamalla pääset edeltävään tilaan.
- Pitkiä tekstejä kirjoittaessa muista tallentaa, jottei työsi valu hukkaan.
- Jos heität jotain roskakoriin, et pääse sitä itse enää pelastamaan, soita p.1144, käyttötuki pystyy palauttamaan tiedostosi.

4.7 Intra ja Internet

- Intranetistä löydät Tukipalvelujen alta kaikki Ruokapalveluiden sivut, sieltä löytyy myös muut tukipalveluja tuottavien yksiköiden yhteistiedot ja palvelut.
- Intran pääsivun oikeassa reunassa olevaa linkkilistaa pääsee muokkaamaan napsauttamalla listan alaosassa olevaa Muokkaa listaa linkkistä. Valitse lisää linkkejä listaasi, hyväksy ja pala etusivulle.
- Intran etusivulle pääset kätevästi joka napsauttamalla Elämän tähden logoa tai valintanauhassa olevaa mökin kuvaa.

(jatkuu)

5. TULOSTIMET

6(6)

- Turhaa tulostamista tulee välttää, tulosta mahdollisuuksien mukaan joko kaksi sivua yhdelle arkille tai paperin molemmille puolille.
- Verkkotulostimen valinta: Valitse Käynnistä / Asetukset / Tulostimet ja faksit. Valitse ikkunasta oikea tulostin viemällä hiiri tulostimen päälle ja valitsemalla hiiren oikealla näppäimellä avautuvasta ikkunasta Aseta oletustulostimeksi, tee valinta hiiren vasemmalla näppäimellä.
- Jos tulostinta ei ole haettu aiemmin, valitse Lisää tulostin. Avautuvasta ikkunasta valitse 3 kertaa peräkkäin Seuraava. Avautuu uusi ikkuna, johon määrittelet tulostimen nimen ja paina Etsi. Ikkunan ala-osaan tulee tulostin, klikkaa sitä ja paina OK. Jos haluat oletustulostimeksi, paina Seuraava ja sitten vielä Valmis.

