

OPINNÄYTETYÖ
VIIVI HAARAHILTUNEN

SISÄISTEN RUOKATILAUSTEN SÄHKÖISTÄMINEN
CASE: RANUAN KUNTA



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
YHTEISKUNTATIETEIDEN; LIIKETALouden JA HALLINNON ALA
Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**SISÄISTEN RUOKATILAUSTEN SÄHKÖISTÄMINEN
CASE: RANUAN KUNTA**

Viivi Haarahiltunen

2012

Toimeksiantaja Ranuan kunta

Ohjaaja Eija Turunen

Hyväksytty _____ 2012 _____

Tekijä	Viivi Haarahiltunen	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Ranuan kunta		
Työn nimi	Sisäisten ruokatilausten sähköistäminen Case: Ranuan kunta		
Sivu- ja liitemäärä	26 + 9		

Työn tavoitteena oli selvittää mahdollisuudet Ranuan kunnan ruokapalvelujen sisäisten tilausten sähköistämiseen ja toteuttaa sähköisen tilausjärjestelmän käyttöönotto kevään 2012 aikana. Aihe esitettiin ruokapalveluiden toimesta.

Aikaisemmin sisäiset tilaukset toimitettiin keskuskeittiölle paperitilauksina ja niiden käsittely aiheutti erityisesti tilauksia vastaanottavassa päässä paljon työtä. Tavoitteena oli kehittää tätä prosessia nykyaikaisemmaksi.

Työ toteutettiin toimintatutkimuksena laadullisen tutkimuksen keinoin. Kehitystyö toteutettiin ruokapalvelupäällikön ja palvelukeittiöiden henkilökunnan kanssa. Uusi sähköinen Ranuan kunnan sisäisten ruokatilausten tilausjärjestelmä otettiin käyttöön kaikissa terveyskeskuksen keskuskeittiön palvelukeittiöissä helmi-huhtikuun aikana 2012.

Käyttöönoton jälkeen palvelukeittiöille tehdyn käyttäjäkyselyn perusteella tilaajat olivat tyytyväisiä uuteen järjestelmään. Joitakin kehitysehdotuksiakin esitettiin. Myös keskuskeittiön puolella oltiin tyytyväisiä järjestelmän toimivuuteen.

Author	Viivi Haarahiltunen	Year	2012
Commissioned by	The municipality of Ranua		
Subject of thesis	The processing of internal food orders by electronic means Case: The municipality of Ranua		
Number of pages	26 + 9		

The aim of this study was to examine, the potential in the municipality of Ranua, to change the internal food order system from manual to electronic and then create a new system for electronic ordering. The objective was put this new system into use during spring 2012. This subject was presented for study by the food services of the municipality of Ranua.

Previously orders were delivered traditionally by paper means which had caused a lot of work especially at the central kitchen when summaries of orders were made weekly to the chefs.

The research method was action research with qualitative methods. The development process was accomplished through cooperation between me as the researcher, the Food Service Manager and the personnel of the service kitchens. The new system was taken into use during February to April of 2012.

Based on the results of the research, the service kitchen personnel were found to be mainly satisfied with the new system. Also, they had some suggestions improvements to the new system. The central kitchen personnel were also generally satisfied with the functioning of the new order system.

Key words orders, action research, development process

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 NYKYTILA	3
2.1 TYÖN TAUSTAT JA TILAUSPROSESSIN ONGELMAT	3
2.2 TILAUSPROSESSI.....	4
2.2.1 Ateriatilaus.....	4
2.2.2 Viikkotilaus.....	5
2.3 TAVOITTEET JA TOTEUTUSAIKATAULU	5
2.4 TYÖN RAJAUS	6
3 TOIMEKSIANTAJA	7
3.1 RUOKAPALVELUIDEN ORGANISAATIO	7
3.2 PALVELUKEITTIÖT	7
3.2.1 Lastenhoitopaikat	7
3.2.2 Aikuisten hoitopaikat	7
3.2.3 Tilauksia tekevä henkilökunta.....	8
4 KEHITTÄMISTYÖ	9
4.1 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ	9
4.2 KEHITTÄVÄ TYÖNTUTKIMUS.....	9
4.3 EKSPANSIIVINEN OPPIMINEN.....	10
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTTAMISTAPOJEN VALINTA	12
5.1 TUTKIMUSMENETELMÄT	12
5.1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	12
5.1.2 Toimintatutkimus.....	12
5.1.3 Laadullinen tutkimus.....	13
5.2 KEHITTÄMISTYÖN TIEDONHANKINTA	14
5.2.1 Teemahaastattelu	14
5.2.2 Avoin haastattelu.....	14
5.2.3 Lomaketutkimus.....	15
5.3 TOTEUTTAMINEN	15
6 JÄRJESTELMÄN TOTEUTTAMINEN	17
6.1 ALKUSELVITYS JA TILAUSJÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU.....	17
6.2 TILAUSJÄRJESTELMÄN TOTEUTTAMINEN	19
6.3 TILAUSJÄRJESTELMÄN TESTAUS JA HENKILÖKUNNAN PEREHDYTTÄMINEN	20
6.4 JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA ESIINTYNEET ONGELMAT.....	20
6.4 KÄYTTÄJÄKYSELY JA SEN TULOKSET	21
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	23
LÄHTEET	25
LIITTEET	26

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. TILAUSPROSESSIN NYKYTILA, ATERIATILAUKSET.	4
KUVIO 2. ESIMERKKI PÄIVÄKODIN ATERIATILAUSLOMAKKEESTA.	5
KUVIO 3. TILAUSPROSESSI TULEVAISUUDESSA, ATERIATILAUKSET.	6
KUVIO 4. EKSPANSIIVISEN OPPIMISSYKLIN VAIHEET (ENGSTRÖM 2002, 92).	11
KUVIO 5. TOIMINTATUTKIMUKSEN SPIRAALI (HEIKKINEN YM. 1999, 37).	13
KUVIO 6. TILAUSJÄRJESTELMÄN RAKENNE, VERSIO 1.	18

1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Ranuan kunnan ruokapalveluiden sisäisten tilausten muuttamista manuaalisesta sähköiseksi, sekä toteuttaa suunniteltu työ käytännössä kevään 2012 aikana. Tavoitteena on, että ruokapalveluiden toiminnot tehostuvat ja siirtyvät enemmän nykyaikaan. Sähköistämisen toteuttamisen myötä tärkein tavoite on ajan säästyminen etenkin tilauksia vastaanottavassa päässä, työn tehostuminen sekä virheiden minimointi. Käytännön toteutuksen jälkeen selvitän päästiinkö tavoitteisiin ja minkälaisia vaikutuksia sähköistamisellä saavutettiin.

Työ toteutetaan Ranuan kunnan Sosiaali- ja terveystoimen (terveyskeskus) keskuskeittiölle, mutta mallia voidaan mahdollisesti hyödyntää myös toisen keskuskeittiön toiminnassa (Kirkonkylän koulun keskuskeittiö). Tässä työssä esitellään tarkemmin ainoastaan Sosiaali- ja terveystoimen keskuskeittiö, koska työ toteutetaan heille. Työn aihe nousi esiin toimeksiantajan puolelta. Työ keskuskeittiöllä on kiireistä, esimiehen työajasta suuri osa kuluu rutiinien hoitamiseen ja toiveena oli, että erilaisille suunnittelutöille jäisi enemmän aikaa. Tämän sisäisen tilausprosessin kehittämisen on tarkoitus nopeuttaa rutiinien hoitamista.

Tarkoituksena on, että toimeksiantaja hyötyy tilausprosessin nopeutumisesta taloudellisesti suoraan esimiehen työn jakautuessa uudelleen, sekä auttaa kehittämään ruokapalveluiden prosesseja edelleen tehokkaammaksi myös jatkossa. Lisäksi selvitys mahdollisista jatkotoimenpiteistä auttaa toimeksiantajaa suunnittelemaan prosessien kehittämistä edelleen tehokkaammaksi.

Tämän projektin myötä on tarkoitus, että kaikki palvelukeittiöt siirtyvät sähköiseen aikaan ja saavat käyttöönsä työaseman. Tämän myötä tulevaisuudessa on mahdollista kehittää muitakin sähköisiä toimintoja palvelemaan kaikkien yksiköiden toimintaa.

2 NYKYTILA

2.1 Työn taustat ja tilausprosessin ongelmat

Tämän opinnäytetyön idea on esitetty Ranuan kunnan ruokapalvelujen toimesta. Ruokapalvelupäällikkö kokee, että kehitettävää olisi paljon, mutta sähköisen sisäisen tilausjärjestelmän puuttuminen hidastaa työskentelyä kekuskeittiön päässä ja se olisi ensisijaisesti saatava järjestettyä toisella tavalla nykyisen verrattuna. (Kuttila–Väisänen 2011.)

Toiveena oli, että tilausten tietoja ei tarvitsisi enää kirjoittaa ja siirtää käsin lomakkeelta toiselle. Näin myös virheen mahdollisuudet pienenisivät. Ateriailauslomakkeet ovat olleet tähän saakka selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Ateriailausten osalta suurin työmäärä on aiheutunut yhteenvedon laatimisista. Viikkotilausten osalta tilanne on toinen. Viikkotilaukset voivat joskus olla epäselviä siten, että niistä puuttuvat tilattavien tuotteiden mittayksiköt ja joskus tilauksesta puuttuu jopa tilaajan nimi. Selkeä ohjeistus on puuttunut, joten palvelukeittiöiden tilauskäytännöt ovat kirjavia. Näihin asioihin toivottiin parannusta. (Kuttila–Väisänen 2011.)

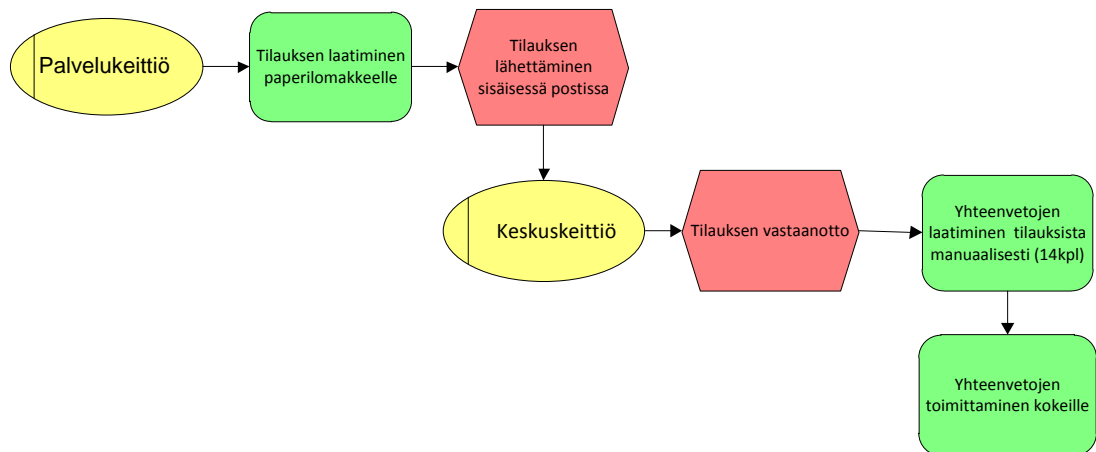
Jo aloitusvaiheessa tiedostettiin ongelma, ettei kaikissa toimintayksiköissä ole tietokonetta. Toimivan järjestelmän käyttöönotto vaatii myös yhteistä verkkoa eri käyttäjille ja tämänkin osalta aloitettiin selvitystyö. (Salmela 2011.)

Ranuan kunta on hankkinut käyttöönsä Aivo-ohjelmiston tukemaan ruokapalvelutoimintoja. Tällä hetkellä ohjelmisto on asennettuna vain muutamaaan työpisteeseen. Ohjelmistoon on syötetty keittiön tarvitsema reseptiikka. Esiemiehet tulostavat päivittäin kokeille heidän tarvitsemansa tiedot aterioiden valmistamiseksi. Ohjelmiston uusin version ohjelmistosta toimii verkkopohjaisena. Tätä uutta versiota ei kuitenkaan ole asennettu, vaan käytössä on aiempi työpistekohtainen versio. Verkkopohjainen versio sisältää monipuolisemmat mahdollisuudet kuin aiempi versio. Ongelmaksi on muodostunut reseptiikan kopioiminen uuteen versioon. Siihen ei ole käytettävissä resursseja tällä hetkellä. Uusin versio halutaan ottaa käyttöön vasta kun reseptiikka on saatu siirrettyä täydellisenä uuteen verkkopohjaiseen versioon. Ohjelmiston uusimmassa versiossa on osio myös sisäisille tilauksille. Tämän työn aloitta-

misvaiheessa tiedettiin kehitettävän tilausjärjestelmän olevan väliaikainen ratkaisu, koska tulevaisuudessa Aivo-ohjelmiston verkkopohjainen versio otettaneen käyttöön. (Kuttila 2011.)

2.2 Tilausprosessi

Palvelukeittiöt tilaavat ateria- ja viikkotilauksensa lähettämällä tilauslomakkeensa sisäisen postin tai ruoka-auton mukana keskuskeittiölle viikoittain. Kukin palvelukeittiö täyttää ateriatilauksensa laatimalleen lomakkeelle. Viikkotilaus laaditaan lähes kaikissa toimipisteissä tyhjälle paperille. Joskus palvelukeittiöt täydentävät tilaustaan myös lähettämällä tekstiviestin tai soittamalla keskuskeittiölle. (Kuttila 2011.)



Kuvio 1. Tilausprosessin nykytila, ateriatilaukset.

2.2.1 Ateriatilaus

Tilausta tehdessään palvelukeittiö merkitsee lomakkeeseen viikonpäivät, tarvittavien aterioiden määrän sekä erityisruokavaliota tarvitsevat henkilöt. Lomakkeissa on myös sarake vapaalle tekstille, johon palvelukeittiö voi lisätä tarvittavat lisätilaukset, esimerkiksi maidoille. (Kuttila 2011.)

Ruokapalvelupäällikkö vastaanottaa tilaukset ja tekee niistä yhteenvedon torstaisin. Hän siirtää tiedot ateriatilauslomakkeilta laatimiinsa yhteenvetolomakkeisiin. Jokaista viikonpäivää kohden on kaksi yhteenvetolomaketta. Toisessa on koottuna kaikkien lapsia hoitavien toimipisteiden ateriatilaukset ja toisessa aikuisten toimipisteiden (vanhukset, kehitysvammaiset, mielenterveysasiakkaat) ateriatilaukset. Yhteenvetolomakkeet laitetaan muovitaskuun

niin, että toisella puolella on lasten ja toisella puolella aikuisten tilaukset aina yhdeltä viikon päivältä kerrallaan. Muovitaskut toimitetaan kokeille, jotka suunnittelevat seuraavan viikon ruoan tarpeen tilausten ateriamäärien mukaisesti. (Kuttila 2011.)

Ruokailijoiden ilmoittaminen keittiölle								Tilauspvm:
Palvelukeittiö:				Viikko:				
Lounas				Välipala				
Viikonpäivä	Lapset	Esikoulu- laiset	Aikuiset	Erikoisruokavaliot	Lapset	Esikoulu- laiset	Aikuiset	Erikoisruokavaliot
Maanantai								
Tiistai								
Keskiviikko								
Torstai								
Perjantai								

Kuvio 2. Esimerkki päiväkodin ateriatilauslomakkeesta.

2.2.2 Viikkotilaus

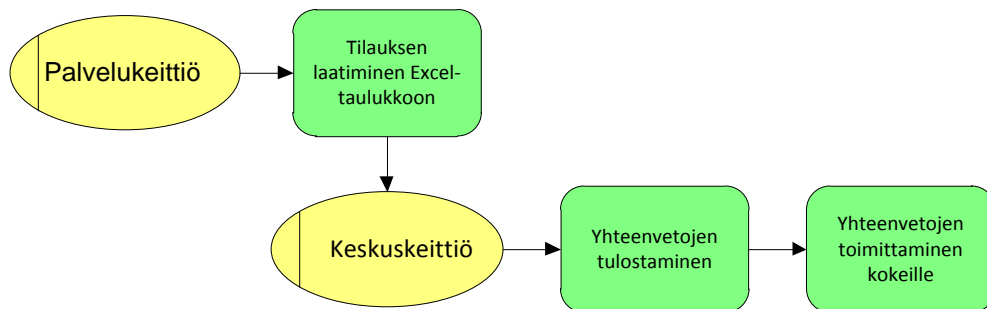
Viikkotilauksessa palvelukeittiöt tilaavat tarvittavat elintarvikkeet aterioiden lisäksi, kuten kuivaelintarvikkeita tai erikoismaitoja. Viikkotilaus laaditaan toimipisteestä riippuen yleensä kirjoittamalla käsin tilattavat tavarat sekä määrät tyhjälle paperille. Tilausten perusteella keskuskeittiö pakkaa ja toimittaa tuotteet palvelukeittiöille seuraavalla viikolla jaettavaksi. (Kuttila 2011.)

2.3 Tavoitteet ja toteutusaikataulu

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa sähköinen tilausjärjestelmä Ranuan kunnan ruokapalveluiden käyttöön. Tavoite on, että keskuskeittiössä työ tehostuu ja aikaa säästyy muille toiminnoille. Palvelukeittiöt siirtyvät käyttämään sähköistä tilausjärjestelmää paperitilausten sijasta. Tilausjärjestelmän käyttöönotto ja henkilökunnan perehdyttäminen aloitetaan

keväällä 2012. Toteuttamisaikataulu koko työlle määriteltiin ajalle marraskuu 2011 – maaliskuu 2012.

Seuraava kuvio esittää tavoitteellista tilausprosessia, jossa tieto siirtyy sähköisesti eikä ruokapalvelupäällikön tarvitse enää käsin kirjoittaa ja laatia yhteenvetoa ateriatilauksista.



Kuvio 3. Tilausprosessi tulevaisuudessa, ateriatilaukset.

2.4 Työn rajaus

Tässä työssä rakennan sisäisen tilausjärjestelmän terveyskeskuksen keskuskeittiön tarpeita ajatellen. Ranuan kunnan ruokapalveluiden toiminta jakaantuu kahteen keskuskeittiöön. Työstä jätettiin pois toisen keskuskeittiön tilausjärjestelmä, koska eri puolilla kuntaa sijaitsevat koulun keskuskeittiöön kuuluvat palvelukeittiöt eivät kuulu yhteisen tietoliikenneverkon piiriin ja työn käytäntöön siirtäminen näissä toimipisteissä lyhyellä aikataululla ei tulisi onnistumaan. Myöhemmin toinenkin keskuskeittiö voi mahdollisesti ottaa käyttöön saman järjestelmän tietyin muutoksin.

Työn toteuttamisen alkuvaiheessa keskustelimme myös ateriasuoritteiden laskemisen nykytilasta ja pohdimme myös niiden merkitsemisen ja laskemisen siirtämistä sähköiseen järjestelmään. Tämän opinnäytetyön laajuuden puitteissa sitä ei ollut kuitenkaan mahdollista toteuttaa.

3 TOIMEKSIANTAJA

3.1 Ruokapalveluiden organisaatio

Ranuan kunnan ruokapalvelutoiminta on keskitetty kahteen keskuskeittiöön, joista ruoka toimitetaan eri puolella kuntaa toimiviin palvelukeittiöihin päivittäin tai joka toinen tai kolmas päivä riippuen yksiköstä. (Kuttila–Väisänen 2011.)

Sosiaali- ja terveystoimen keskuskeittiö myöhemmin terveyskeskuksen keskuskeittiö valmistaa ja toimittaa ruoat ja tarvikkeet 15 palvelukeittiöön kirkonkylän alueella. Yksi palvelukeittiöistä on keskuskeittiön kanssa samoissa tiloissa toimiva terveyskeskuksen keittiö, johon uutta tilausjärjestelmää ei sovelleta. Kirkonkylän keittiö valmistaa ja toimittaa ruoat kunnan alueella toimiviin peruskouluihin. (Kuttila–Väisänen 2011.)

Terveyskeskuksen keskuskeittiön toimitusalueeseen kuuluvat palvelukeittiöt käsittävät kaikki kunnan lasten, vanhusten, kehitysvammaisten sekä mielen-terveysasiakkaiden hoitoyksiköt ja toimintakeskukset. Palvelukeittiöiden asiakasmäärä yksiköittäin vaihtelee muutamasta henkilöstä useisiin kymmeneen. (Kuttila–Väisänen 2011.)

3.2 Palvelukeittiöt

3.2.1 Lastenhoitopaikat

- 1) Mustikka (ryhmäperhepäiväkoti), Peurantie 5
- 2) Puolukka (ryhmäperhepäiväkoti), Peurantie 5
- 3) Karpalo (ryhmäperhepäiväkoti), Timontie 5
- 4) Timontien esikoulu
- 5) Päiväkoti

3.2.2 Aikuisten hoitopaikat

Vanhukset:

- 1) Rantakoti (palvelukoti), Rantakoti 12 A
- 2) Marjaniemi (vanhainkoti), Kirkkotie 45
 - Hilla (laitoshoito), Kanerva (tehostettu palveluasuminen)

- Ruska, Kaamos (RuKa) (parempikuntoiset asukkaat)
- 3) Seniorikoti, Koivutie (2 ryhmää, joissa yht. 8 asukasta)

Kehitysvammaiset:

- 4) Marjukka (palvelukoti)
- 5) A-puoli Mustikkatie (toimintakeskus), Mustikkatie 3 C 10
- 6) B-puoli Marjaniemi (toimintakeskus), Kirkkotie 45

Mielenterveys:

- 7) Päivikki (tukiasunnot), Sairaالاتie 6

3.2.3 Tilauksia tekevä henkilökunta

Osassa palvelukeittiöitä tilauksia tekevä henkilökunta tekee keittiötyöt ja tilaukset muun työn ohessa. Isommissa toimipisteissä keittiöhenkilökuntaa on erikseen. Tilauskäytännöt vaihtelevat yksiköittäin. Lähes kaikissa toimipisteissä sekä ateriatilauksen että viikkotilauksen tekee sama henkilökunta, mutta joissakin paikoissa ateriatilauksen tekee hoitohenkilökunta ja viikkotilauksen keittiöhenkilökunta.

4 KEHITTÄMISTYÖ

4.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön tapa ratkaista ongelmia sijoittuu tieteellisen tutkimuksen ja arkiajattelulla kehittämisen välimaastoon. Tieteellisessä tutkimuksessa noudatetaan tieteellisen tutkimuksen traditioita; pyritään luomaan uutta teoriaa ja testaamaan teorioita sekä pohditaan tieteen-filosofisia kysymyksiä ja etsitään vastausta yleisesti hyväksytyillä menetelmillä. Arkiajattelulla kehittäminen pyrkii ratkaisemaan käytännössä esiin tulleita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä. Tietoa kerätään pääosin sattumanvaraisesti, sekä kriittinen arviointi että vuorovaikutus on vähäistä. (Ojasalo–Moilanen–Ritalahti 2009, 18–19.)

Näiden kahden kehittämistavan välille sijoittuva tutkimuksellinen kehittäminen pyrkii ratkaisemaan käytännön ongelmia, sekä myös luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä. Tietoa kerätään systemaattisesti ja kriittisesti arvioimalla sekä käytännöstä että teoriasta. Vuorovaikutus on aktiivista eri tahojen kanssa ja kirjoittaminen esittäminen eri vaiheissa eri kohderyhmille vie kehitystyötä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2009, 18–20.)

Jotta kehittämistyön tulokset ovat paremmin perusteltavissa, on tutkimuksellisuus kehittämistyössä tärkeää. Se mahdollistaa myös että kehittämistyöhön vaikuttavat tekijät otetaan tavallista kattavammin ja suunnitelmallisemmin huomioon. Kehittämistyössä tulisi näkyä kyky siirtää teoriapainotteista tietoa käytäntöön. On tärkeä osoittaa, mihin tietoperustaan tutkimuksellinen kehittäminen liittyy ja tuoko se siihen mahdollisesti jotain uutta. (Ojasalo ym. 2009, 21–22)

4.2 Kehittävä työntutkimus

Kehittävä työntutkimus on noin 30 vuotta sitten kehittynyt suomalainen lähestymistapa työn ja organisaatioiden tutkimiseen ja kehittämiseen. Sitä voidaan kuvata muutosstrategiaksi, joka yhdistää tutkimuksen, käytännön kehittämistyön sekä koulutuksen. Kehittävä työntutkimus on lähestymistapa, joka mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen työnsä analysointiin ja kehittämiseen. (Engeström 2002, 11–12.)

4.3 Ekspansiivinen oppiminen

Perinteisiin oppimisteorioihin liittyy oletus, että opittavat asiat ovat jo valmiina erilaisissa tietolähteissä. Kehittävä työntutkimus kohdistuu laadullisiin muutoksiin työssä ja organisaatiossa. Uusia toimintamalleja tuottavan oppimisen ymmärtämiseksi tarvitaan uusia oppimisteorioita, kuten ekspansiivinen oppiminen. Sen oleellinen tunnuspiirre on, että oppimisen kohteena on kokonainen toimintajärjestelmä ja sen laadullinen muutos. Näin ollen oppimisprosessi on luonteeltaan kollektiivinen ja pitkäkestoinen tapahtuma. Ekspansiivisen oppimisen sykleihin kuuluvat sisäistämisestä siirtyminen ulkoistamiseen. Eli omaksutuista toimintatavoista siirrytään uuden mallin muodostamiseen. Kun uutta toimintamallia aletaan soveltamaan käytäntöön, siirrytään jälleen sisäistämiseen. (Engeström 2002, 87–89.)

Ekspansiivisen syklin ensimmäinen vaihe on tarvetila, jossa esiintyy erilaisia ongelmatilanteita. Epämääräinen tyytymättömyys kohdistuu usein henkilöihin tai henkilöryhmiin, eikä toimintajärjestelmän rakenteellisiin piirteisiin kuten pitäisi. (Engeström 2002, 89.)

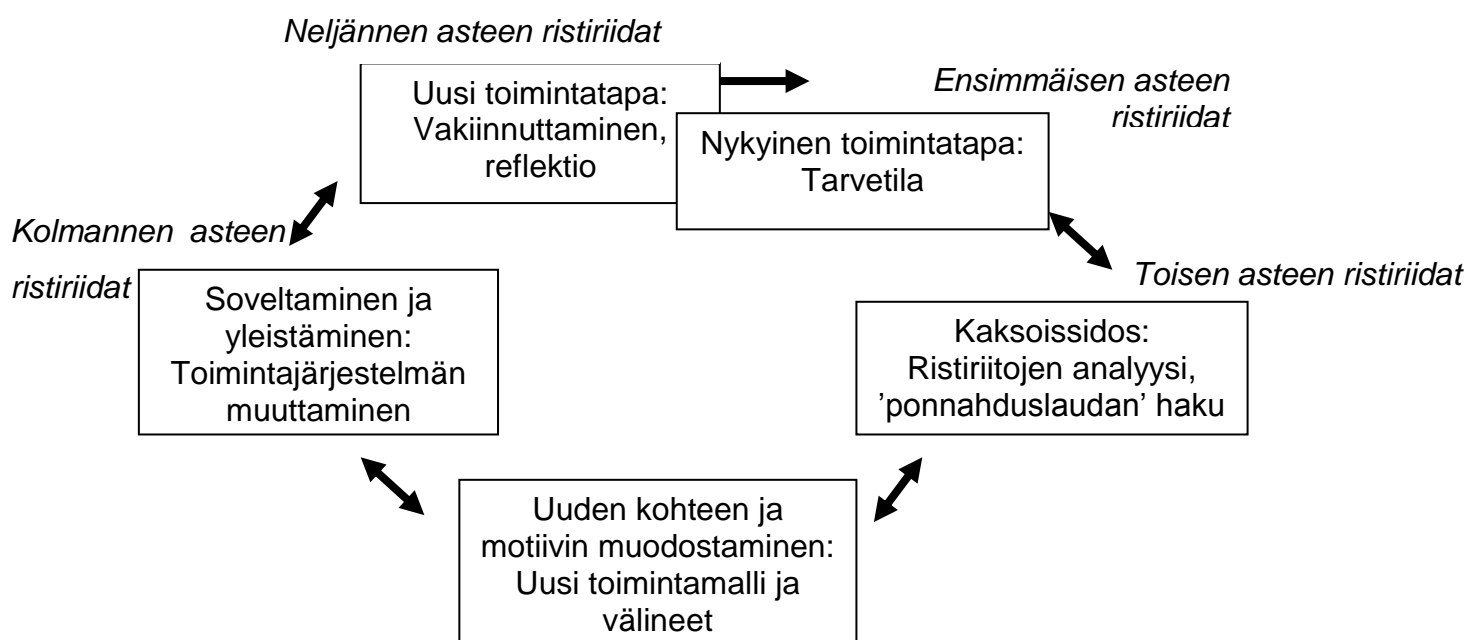
Kaksoissidos tarkoittaa vaihetta, jossa toimintajärjestelmän joidenkin osapuolten välille on kehittynyt kärjistävä ristiriita. Ristiriita koetaan sietämättömänä, mutta ulospääsy niistä koetaan mahdottomaksi. (Engeström 2002, 90.)

Kaksoissidoksen ratkaiseminen edellyttää analyysia ristiriidan saamiseksi käsitteelliseen hallintaan. Analyysin tekemiseen edellytetään työyhteisön panosta. Ristiriidat pyritään tunnistamaan ja pyritään löytämään ensimmäinen idea uudenlaisten ratkaisujen toteuttamiseksi. (Engeström 2002, 90.)

Seuraavassa vaiheessa työyhteisön jäsenet hahmottavat ja suunnittelevat uuden ratkaisun nykyvaiheen ristiriitoihin. Uuden toimintamallin soveltaminen ja yleistäminen tarkoittaa ideoiden ja suunnitelmien ottamista käyttöön arki työssä. Tämä tapahtuu usein asteittain ja yleistyy koko toimintajärjestelmän kattavaksi muutokseksi. Tässä vaiheessa esiintyy myös muutosvastarintaa. Näiden ristiriitojen ratkomista varten tarvitaan kompromisseja sekä uusia oivalluksia. (Engeström 2002, 91.)

Kun uudet käytännöt vahvistuvat, uusi toimintatapa vakiintuu ja menetelmiä voidaan arvioida. Arvioinnista seuraavat mahdolliset ristiriidat muodostavat aiheen seuraavan kehityssyklin aloitukselle. (Engeström 2002, 91.)

Kaikki oppimis- ja kehityssyklit eivät ole ekspansiivisia. Ekspansiivisen syklin malli on voimakas teoreettinen pelkistys. Käytännössä oppimis- ja kehitysprosessit sisältävät erilaisia ristiriitaisia aineksia. Empiirisen ja teoreettisen tutkimuksen haaste on syklien huolellisessa analysoinnissa ja vertailussa. (Engeström 2002, 91–92.)



Kuvio 4. Ekspansiivisen oppimissyklin vaiheet (Engeström 2002, 92).

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTTAMISTAPOJEN VALINTA

5.1 Tutkimusmenetelmät

5.1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toteutin tämän työn toiminnallisena kehittämistyönä, koska se sopi parhaiten annetun tehtävän toteuttamiseen. Toinen vaihtoehto opinnäytetyön toteuttamiseen on esimerkiksi tutkimuksellinen kysely- ja haastattelututkimus tai muu selvitystyö (Hakala 2004). Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena voi olla käytännön tasolla esimerkiksi toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai järjestäminen. Toiminnallinen työ voi olla esimerkiksi perehdyttämisosas tai jonkin tapahtuman järjestäminen. Toimeksiantajalla on suuri merkitys toiminnallisen opinnäytetyön prosessissa. (Vilkkä–Airaksinen 2003, 9, 16.)

Toiminnallisen työn ensimmäinen vaihe koostuu aiheen ideoinnista, seuraavaksi rakennetaan toimintasuunnitelma, joka sisältää raamit tulevalle toiminnalle sekä tavoitteet. Kohderyhmän määrittely ja työn tietoperusta on tärkeää hahmottaa tässä vaiheessa. Läpi prosessin on hyvä kirjoittaa työpäiväkirjaa, joka on pohja opinnäytetyöraportille. Se toimii myös muistin tukena ja auttaa hahmottamaan kokonaisuutta. (Vilkkä–Airaksinen 2003, 19–45.)

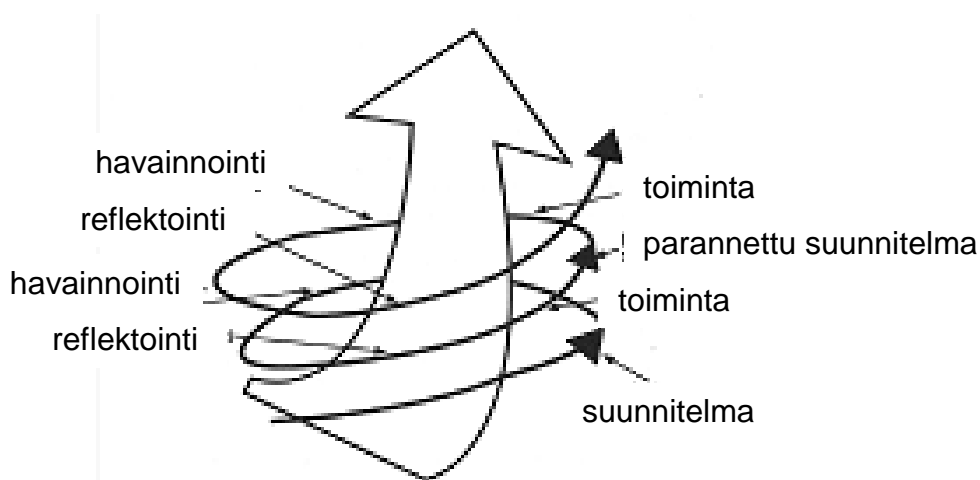
5.1.2 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus menetelmänä kuvaa hyvin tämän kehittämistyön toteuttamisen prosessia. Toimintatutkimus on tutkimustapana menetelmä, jossa pyritään käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutukseen. Tieteellisen toimintatutkimuksen juuret ulottuvat 1940-luvulle, jolloin sosiaalipsykologi Kurt Lewin otti käyttöön käsitteen action research. Hänen käytännössään tyypillistä oli toimiminen ryhmässä ja pyrkimys kehittää toimintaa johdonmukaisesti ja yhteisvastuullisesti. Toimintatutkimus on sosiaalinen prosessi. Tutkimuksen kohteina ovat yhteisön toimintatavat, osallistujien omaa toimintaansa koskeva ymmärtämiskyky sekä itse käytännön toimintatilanne. (Heikkinen–Huttunen–Moilanen 1999, 13–14.)

Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia ja aikaansaamaan muutoksia. Käytännön ongelmien ratkaisun lisäksi tavoitteena

on luoda samanaikaisesti uutta tietoa ja ymmärrystä ilmiöstä. Tyypillisiä piirteitä ovat tutkittavien ja tutkijan välinen yhteistyö ja aktiivinen rooli muutoksentekijöinä sekä ongelmakeskeisyys. Toimintatutkimuksen luotettavuutta ei voida määrittellä perinteisin keinoin. (Heikkinen ym. 1999, 18–19.)

Toimintatutkimusta voidaan kuvata kehänä, jossa suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi toistuvat. Seuraava kuvio havainnollistaa toimintatutkimuksen mallia. Se antaa periaatteellisen kuvan siitä, kuinka toimintatutkimus etenee. (Heikkinen ym. 1999, 36–37.)



Kuvio 5. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym. 1999, 37).

5.1.3 Laadullinen tutkimus

Tässä kehittämistyössä keräsin tietoa laadullisen tutkimusmenetelmän keinoin erityisesti työn loppuvaiheen käyttäjäkyselyä tehtäessä. Tutkimusmenetelmänä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on perinteisesti kuvattu vastakohtana määrälliselle eli kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle. Laadullinen tutkimustapa pyrkii ymmärtämään saatuja vastauksia ja siihen sisältyy voimakkaasti tutkimuksen sisällönanalyysi. Määrällinen tutkimustapa puolestaan on selittävä tutkimustapa, joka pohjautuu pääosin teoriaan. Näin jyrkkä vastakkainasettelu ei kuitenkaan ole yksiselitteistä. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 66–67.)

Laadullisella tutkimusta tehtäessä on aina tärkeä tietää mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan. Tutkijan täytyy täsmentää tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä, niiden välillä ei välttämättä ole mitään yhteyttä ja se voi koitua ongelmalliseksi. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole

totuuden löytäminen vaan näyttää tutkimuksen avulla jotain sellaista joka ei ole välittömästi havaittavissa. (Vilkkä 2005, 97–99.)

Toiminnallisissa opinnäytetöissä laadullinen tutkimusasettelu palvelee esimerkiksi tilanteessa, jossa tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä useilla eri tavoilla, aineistonkeruutavan ratkaisee se, millaista ja miten tarkkaa tietoa toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan. (Vilkkä–Airaksinen 2003, 63.)

5.2 Kehittämistyön tiedonhankinta

5.2.1 Teemahaastattelu

Tässä työssä käytin haastattelukeinoina alun selvittelyvaiheessa teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, johon osallistuivat opiskelija, ruokapalvelupääällikkö sekä ruokapalveluesimies. Tämän keskustelevan haastattelun avulla pyrin selvittämään mahdollisimman tarkasti toteuttavalle työlle asetettavat toiveet ja tavoitteet.

Puolistrukturoitu haastattelumenetelmän eli teemahaastattelun kysymysalue on pääpiirteittäin määriteltä, haastattelun kysymyksiä ei laadita tarkasti etukäteen vaan haastattelu etenee keskustelunomaisesti keskustelun teemojen puitteissa (Hirsjärvi–Hurme 1980, 49–50).

Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet, joita tutkimushaastattelussa olisi välttämätöntä tutkimusongelmaan vastaamiseksi käsitellä. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä haastattelun aikana. (Vilkkä 2005, 101–102.)

5.2.2 Avoin haastattelu

Kehittämisprosessin aikana tein useita avoimia haastatteluja. Avoimilla haastatteluilla tarkoitukseni oli pitää yllä monipuolista yhteistyötä ja vuorovaikutusta selvittely- sekä toteutusvaiheessa. Ranuan kunnan it-asiantuntijan asiantuntemus mahdollisti työn toteuttamisen. Hänen kanssaan kävin useita keskusteluja tilausjärjestelmän toteuttamiseen liittyen. Lisäksi keskustelin usein puhelimitse, kasvotusten ja sähköpostin välityksellä ruokapalvelupääällikön kanssa.

Avoimessa haastattelussa tutkimusongelmasta keskustellaan haastateltavan kanssa. Haastatteluita voi olla useita ja haastateltava voi puhua vapaasti haluamistaan näkökulmista haastattelun aikana. Haastattelu perustuu vuorovaihtukseen haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastattelijalla voi syventää käsiteltävää aihetta tekemällä kysymyksiä haastateltavan vastausten tai kuvauksien perusteella. (Vilkkä 2005, 104.)

5.2.3 Lomaketutkimus

Toteutin tilausjärjestelmän käyttäjien palautekyselyn ryhmälomakekyselynä, jossa lähetin kuhunkin yksikköön kyselylomakkeen. Pysin laatimaan lyhyen ja ytimekkään sekä helppolukuisen lomakkeen. Kysymysten laadinnassa pyrin siihen, että vastaajan täytyisi vastata kysymyksiin laajemmin kuin kyllä tai ei. Kysymykset mahtuivat yhdelle A4 kokoiselle arkille, liite 9. Palvelukeittiöiden henkilökunnalle kerroin etukäteen tulevasta käyttäjäkyselystä tilausjärjestelmän käyttöönottoaiheessa.

Lomaketutkimuksessa on pyrittävä kehittämistehtävän kannalta kattavaan, mutta yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymysasetteluun. Liian pitkä kysely heikentää vastaamishalua. (Ojasalo ym. 2009, 116.) Vakioidussa kyselyssä kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja voi antaa vastauksensa tuntemattomana, mutta haittapuoli se, että vastausprosentti jää usein alhaiseksi. (Vilkkä 2005, 74–75.)

5.3 Toteuttaminen

Tämän työn käytännön toteuttaminen voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen. Ensimmäiseksi selvittelyvaihe, jossa kävin haastattelemassa toimeksiantajaa ja keskustelin käytännön toteuttamisen mahdollisuuksista it-asiantuntijan kanssa. Tähän vaiheeseen kuului myös tilausjärjestelmän rakenteen suunnittelu yhteistyössä ruokapalvelupäällikön kanssa. Kun järjestelmä oli valmis, laadin ohjeet tilaajia varten ja sovin perehdyttämisen ajankohdat eri yksiköiden kanssa. Kolmas vaihe oli henkilökunnan perehdyttäminen tilaajayksiköissä. Neljännessä vaiheessa laadin käyttäjäkyselyn ja lähetin sen kaikkiin tilaajayksiköihin. Tilajayksiköiden palautteista kokosin yhteenvedon ja analysoin kyselyn tulokset.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä sekä laadullista tutkimusotetta hyväksi käyttäen. Tämä opinnäytetyö eteni pitkälti toimintatutkimuksen ja sen alasuuntauksen kehittävän työntutkimuksen teorioita mukailen. Tilausprosessin osapuolet olivat alusta alkaen vahvasti läsnä järjestelmän kehittämisessä. Vaikka järjestelmän käytännön toteutuksen suunnittelu jäi tekijän suunniteltavaksi, täytyi suunnittelussa ottaa huomioon sekä tilauksia vastaanottavan keskuskeittiön tarpeet että tilaajien käytössä olleet resurssit. Käytännössä prosessi ei olisi edennyt toivotulla tavalla, jos kaikki osapuolet eivät olisi osallistuneet työn kehittämiseen.

6 JÄRJESTELMÄN TOTEUTTAMINEN

6.1 Alkuselytys ja tilausjärjestelmän suunnittelu

Kehittämistyö sai alkunsa tapaamisessa, jossa olivat läsnä opiskelija Viivi Haarahiltunen, ruokapalvelupäällikkö Ritva Kuttila sekä ruokapalveluesimies Juha Väisänen. Tapaamisen aikana kävimme läpi ruokapalveluyksiköiden kehittämiskohteita ja tärkeimmäksi ja akuuteimmaksi ongelmaksi nousivat ongelmat sisäisten tilausten järjestelmässä. Ryhmässä päätimme, että tilausjärjestelmä toteutetaan rakentamalla Excel-tilaukkojen avulla tarvittavat tiedostot tilauksia varten, koska jo aiemmin mainitun Aivo-ohjelmiston uusinta versiota ei voida vielä ottaa käyttöön. Tässä ohjelmiston uusimmassa versiossa myös sisäisten tilausten hallinnointi onnistuisi.

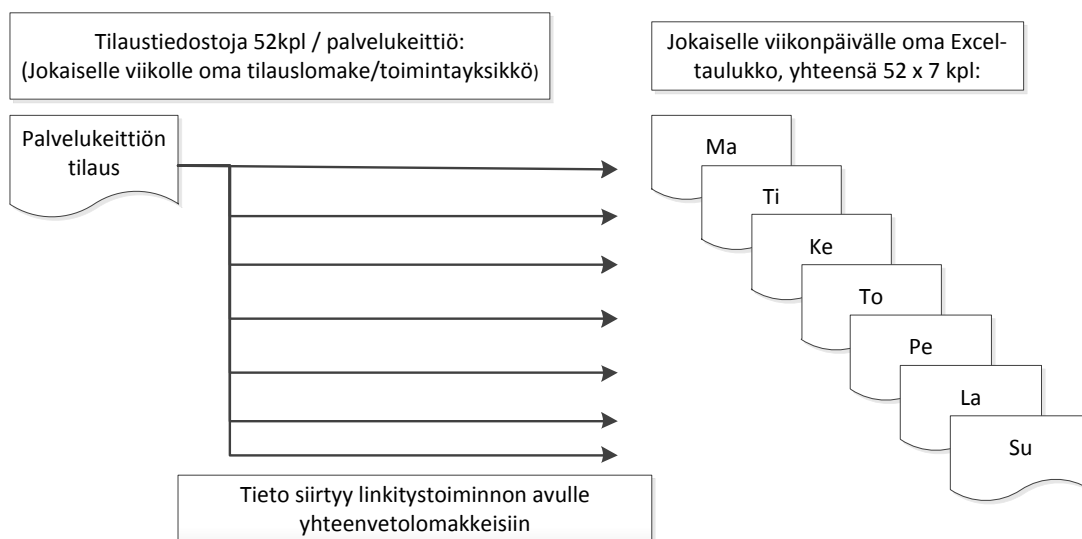
Tapaamisessa pohdittiin vaihtoehtoja tilausten lähettämiseksi keskuskeittiölle ja yksi vaihtoehto oli sähköpostilla tilaaminen. Se olisi kuitenkin poissulkenut yhteenvedon laatimisen automaattisesti. Ruokapalvelupäällikön olisi täytynyt tällöin yhä tehdä yhteenvedo manuaalisesti, joten muita vaihtoehtoja tuli miettiä.

Päätin alkaa hahmottamaan järjestelmää siltä pohjalta, että laadin jokaiselle palvelukeittiölle ateriailauksia varten tiedostot jokaiselle viikolle, josta tiedot linkittyisivät Excelin linkitystoiminnon avulla yhteenvetolomakkeeseen, joka tulisi olemaan melko samannäköinen kuin alkuperäinen käytössä oleva yhteenvetolomake.

Viikkotilausten osalta pohdin jonkinlaista tuoterekisteriä, jonka kautta yksiköt voisivat tilata tuotteet. Koska minulla ei ole atk-osaamista ohjelmistojen suunnittelun osalta, täytyi hienosta ideasta luopua. Excel-ohjelmalla toteutettaessa tuoterekisteri ei toimisi toimivalla tavalla.

Alla olevassa kuviossa esitetään alkuperäinen ateriailausten tietojen linkitysjärjestelmä. Aika pian järjestelmän rakentamisen aloittamisen jälkeen ilmeni ongelmia. Linkitys ei aina toiminut aukottomasti. Palvelukeittiöiden tilauslomakkeet piti rakentaa siten, että soluja täytyi yhdistellä paikoitellen, jotta lomakkeesta saatiin toimiva visuaalisesti. Solujen yhdistämisestä johtuen linkitys ei aina toiminut oikein. Lisäksi järjestelmän ylläpito olisi ollut alkuvaihees-

sa ja myös tulevaisuudessa haasteellista, koska tiedostoja olisi muodostunut todella paljon. Jos jokin kaava häviäisi tai jokin yksikkö esimerkiksi lopettaisi, olisi tiedostojen korjaaminen erittäin työlästä. Harkitsin myös vaihtoehtoa, että tiedostoja olisi ollut esimerkiksi joka kuudennelle viikolle. Tästäkin kuitenkin luovuin, koska linkitys ei monista yrityksistä huolimatta alkanut aina toimimaan moitteettomasti.



Kuvio 6. Tilausjärjestelmän rakenne, versio 1.

Tämän järjestelmän hyviä puolia olisi ollut se, että jokainen palvelukeittiö olisi täyttänyt oman tilauslomakkeensa, joka olisi ulkonäöltään säilynyt melko samannäköisenä kuin alkuperäinen paperille laadittu tilauslomake. Palvelukeittiölle tilauksen teko olisi säilynyt lähes samanlaisena kuin paperilomakkeen täyttö.

Koska ensimmäinen idea ei näyttänyt järkevältä ajatukselta, ajattelin rakentaa tilausjärjestelmän yksinkertaisemmin. Tilauslomake tulisi olemaan yhteinen jokaiselle palvelukeittiölle, eli palvelukeittiöt siirtyisivät täyttämään keskuskeittiöllä käytössä olevaa yhteenvetolomaketta jossa jokaiselle yksikölle on varattu oma tilansa. Suunnittelin, että jokaisen palvelukeittiön omat tilaus-sarakkeet suojataan siten, että kukaan toinen tilauksen tekijä ei voi vahingossa poistaa tai muokata tietoja. Tämä osoittautui myös ongelmaksi, koska järjestelmän ylläpitäminen olisi ollut vaikeaa. Jokaiselle järjestelmän käyttäjälle olisi pitänyt kirjata erikseen oikeudet yksikköön. Tämä olisi voinut koitua ongelmaksi, kun tulee uusia työntekijöitä tai jos yksikössä työskentelee usein

sijaisia. Tietojen päivittäminen mahdollisesti unohtuisi ja tällöin työnteko voisi hidastua, jos työntekijä ei pääsisi tunnuksillaan tekemään tilausta lainkaan. Jatkuva päivittäminen aiheuttaisi myös turhaa työtä.

6.2 Tilausjärjestelmän toteuttaminen

It-asiantuntija toteutti kunnan hallintoverkon alueelle yhteisen R-aseman, johon loin tarvittavat kansiot ja tiedostot tilausjärjestelmää varten. Kansioista löytyy ateriatilauslomakkeet, viikkotilauslomakkeet sekä ohjeet tilausten tekemistä varten.

Lopullinen tilausjärjestelmän rakensin niin, että palvelukeittiöt tekevät ateriatilauksensa yhteenvetolomakkeisiin, liite 2 ja 3. Tiedostoja on yhteisessä kansiossa kuusi kappaletta. Lomakkeet on nimetty viikkojen mukaan esimerkiksi Ateriatilaus lapset viikot 1, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49. Näin ollen sama lomake täytetään joka 6. viikko uudelleen. Sähköisesti tilaukset arkistoituvat siten kuusi viikkoa. Kussakin Excel-taulukkoon avautuvassa tiedostossa on jokaiselle viikonpäivälle oma välilehti. Palvelukeittiö tekee tilauksensa jokaiselle välilehdelle erikseen. Maanantain lomakkeeseen tilaajat tekevät lisäksi kuittauksen päivämäärällä ja nimikirjaimillaan milloin he ovat tilauksensa tallentaneet. Lopuksi tiedosto tallennetaan ja suljetaan. Torstaisin ruokapalvelupäällikkö avaa ateriatilaustiedostoon ja tulostaa jokaisen välilehden. Viikkotilausten osalta jokaisella palvelukeittiöllä on oma kansionsa, jonka sisällä on heidän toimipistettään varten kuusi tilaustiedostoa, liite 4.

Ongelmia tässä mallissa on se, ettei tiedostoa voi avata ja tallentaa yhtä aikaa. Käytännössä tiedosto avautuu myös toiselle käyttäjälle sen jo ollessa avoinna. Tästä tulee ilmoitus, ja ruutuun kysymys halutaanko tiedosto avattavan lukumuodossa. Lukumuotoista tiedostoa ei kuitenkaan voi tallentaa normaalisti. Se täytyy tallentaa toisella nimellä. Tällöin järjestelmä ei toimi oikein. Ongelma on ohitettavissa siten, että jos tiedostoa avattaessa ilmestyy ilmoitus lukumuotoisen tiedoston avaamisesta, täytyy tiedoston avaaminen peruuttaa ja palata tekemään tilaus myöhemmin kun toinen tilauksentekijä on saanut tilauksen tekemisen päätökseen.

6.3 Tilausjärjestelmän testaus ja henkilökunnan perehdyttäminen

Kun olin laatinut ohjeet ja keskustellut niistä keskuskeittiön esimiehen kanssa, testattiin ohjeiden toimivuutta yhdessä toimipisteessä tilauksia tekevän henkilön kanssa. Korjasin ja kehitin ohjeita käytännön testauksen perusteella ja pyrin laatimaan niistä mahdollisimman helppolukuiset. Kuitenkin niin, että ohjeista löytyisi tiiviissä paketissa kaikki se tieto mitä tilauksentekijä tarvitsee. Jokainen tilauksenteon vaihe pyrittiin kirjoittamaan niin, että vaikka tilauksen tekijä ei olisi aiemmin tehnyt tilausta, hän ohjeiden perusteella pystyisi sen tekemään vaikka ilman ulkopuolista ohjeistusta, liitteet 5, 6, 7 ja 8.

Aloitin henkilökunnan perehdyttämisen lastenhoitopaikoista ja myöhemmin aikuishoitopaikoissa. Minut otettiin hyvin vastaan jokaisessa paikassa. Olin valmistautunut perehdyttämiseen tulostamalla ohjeet ja olin laittanut ne muovitaskuihin, jotta ne säilyisivät siistinä paremmin. Ohjeet tulostin värillisenä A4-kokoisille papereille. Perehdyttämiseen käytetty aika vaihteli paljon sen mukaan minkä tasoisia tietokoneen käyttäjiä toimipisteissä oli. Pyrin varamaan perehdyttämiseen reilusti aikaa. Työntekijät itse tekivät tilauksen, usein niin että toinen henkilökunnan jäsenistä seurasi ohjeita ja minä selostin samalla vieressä.

Jätin jokaiseen toimipisteeseen yhteystietoni ja toivoin heidän soittavan ensisijaisesti minulle, jos alkuvaiheessa ilmenee jotain ongelmia tai kysyttävää järjestelmään liittyen. Ensimmäisten viikkojen aikana sain puheluita, joissa haluttiin tarkentaa saatuja ohjeita tai jos järjestelmän käytössä oli ilmennyt jokin ongelma.

6.4 Järjestelmän käyttöönotto ja esiintyneet ongelmat

Lastenhoitopaikkoihin järjestelmä saatiin käyttöön melko nopeasti, koska melkein kaikissa paikoissa oli valmiiksi työasema sekä hallinnon verkko valmiina. Ryhmäperhepäiväkoti Mustikkaan ja Timontien esikouluun asennettiin kannettavat tietokoneet sekä varmistettiin verkon toimivuus, jotta tilausjärjestelmän käyttöönotto onnistui. Ryhmäperhepäiväkoti Puolukkaan tehtiin ohjelmistopäivitys Microsoft Officen ohjelmiin, muuten tilauslomakkeiden avaaminen ei olisi onnistunut.

Aikuisten puolen toimipaikoista kehitysvammaisten tukipisteessä (A-puoli Mustikkatie) oli työasema käytössä, mutta siinä oleva Microsoft Officen versio oli niin vanha, ettei tiedostojen avaaminen onnistunut. Päivitys päätettiin jättää tekemättä, sillä toimipisteen tulevaisuus oli käyttöönottovaiheessa vaakalaudalla. Kehitysvammaisten päivätoimintapisteessä (B-puoli Marjaniemi) ei henkilökunnalla ollut käytössä omaa työasemaa. Tilaukset päätettiin toistaiseksi tehdä perinteisesti paperitilauksina näissä kahdessa toimipaikassa.

Rantakodilla keittiöhenkilökunta tekee sekä ateria- että viikkotilaukset. Keittiössä ei ollut omaa työasemaa ja sinnekin asennettiin kannettava tietokone ja sekä tietoliikenneyhteydet. Seniorikodin, Marjaniemen, Marjukan sekä Päivikin toimipisteissä it-asiantuntijan täytyi tehdä enemmän töitä, jotta R-asema saatiin näkymään henkilökunnalle. Nämä toimipisteet kuuluvat terveyskeskuksen verkkoon ja näin ollen hallinnon verkkoon luotu asema ei siellä automaattisesti näkynyt.

6.4 Käyttäjäkysely ja sen tulokset

Siinä vaiheessa kun tilausjärjestelmä kahta Rantakotia ja Marjaniemeä lukuun ottamatta oli käytössä, laadin kyselyn palvelukeittiöiden henkilökunnalle palautteen antamista varten. Palautekyselylomakkeita (liite 9) lähetin kymmeneen toimipisteeseen. En lähettänyt kyselyä Mustikkatien A-puolen ja Marjaniemen B-puolen toimipisteisiin, koska järjestelmää ei otettu käyttöön näissä toimipisteissä. Määräaikaan mennessä sain seitsemän vastausta.

Ensimmäinen kysymys tiedusteli mielipidettä järjestelmän käyttöönoton sujuvuudesta. Jokaisen vastanneen toimipaikan mielestä käyttöönotto sujui hyvin ja sopivassa aikataulussa ilman kiirettä. Yksi toimipiste ilmoitti ongelmaksi, että henkilökunnan sairastelu hidasti käyttöönottoa. Yksi toimipiste harmitteli, ettei kaikilla työntekijöillä näkynyt R-asemaa, vaikka it-asiantuntija oli sanonut sen kaikille laittaneensa.

Seuraava kysymys oli kolmeosainen. Ensimmäinen kysymys koski järjestelmän käyttöönoton perehdyttämistä. Vastajat ilmoittivat perehdyttämisen olleen joko tehokasta, tarpeellista, hyvää, perusteellista. Vastaajista osa ilmoitti, että kaikki apu on saatu mitä on tarvittu. Yksi vastaaja ilmoitti saaneensa perehdytyksen työkaverilta.

Toisen kysymyksen toinen osa koski tilauksen tekoon laadittuja ohjeita. Vastajat olivat jälleen melko yksimielisiä. Ohjeet koettiin toimiviksi, selkeiksi, helpoiksi, tyhjentäviksi tai helpoiksi edetä. Yksi vastaaja selvitti, että kun oli tullut vaikeuksia, niin ohjeita oli kysytty keittiöltä. Yksi vastaaja koki, että ohjeet oli laadittu henkilölle, jolla ei ole tietämystä tietokoneista.

Kolmas osio toisesta kysymyksestä tiedusteli mielipidettä tilausjärjestelmästä ja sen sisältämistä lomakkeista. Neljää vastaajaa ilmoitti lomakkeiden olevan ”ok”. Kahden vastaajan mielestä lomakkeet voisivat mahdollisesti olla selkeämpiä ja yksi vastaaja ilmoitti, ettei lomake aina anna laittaa päivämäärää, vaan lomake pitää välillä sulkea ja avata sitten uudestaan.

Kolmas kysymys antoi vastaajille mahdollisuuden lähettää terveisiä tilausjärjestelmään tai ruokapalveluiden toimintoihin liittyen keskuskeittiölle sekä opiskelijalle. Keskuskeittiön terveiset kertoivat tilausjärjestelmän toimivan. Siellä myös kiitettiin hyvästä ruoasta. Yhdessä vastauksessa toivottiin kehittyneempää ohjelmaa tilauksiin, jossa vuorovaikutteisuus toimisi paremmin, kuten viestit/ilmoitukset keskuskeittiöltä palvelukeittiöihin poikkeustilanteissa. Yhdessä vastauksessa ihmeteltiin keskuskeittiöltä tulleita useita kyselyitä viikkotilauksen toimittamisesta.

Terveisiä opiskelijalle antoi muutama toimipiste. Yksi vastaaja kehui selkeitä lomakepohjia, yksi hyvin toteutettu kokonaisuutta, yksi kiitteli jämäkästä toiminnasta ja ruokahuollon asioiden nopeasta omaksumisesta. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei vanhassa ja uudessa järjestelmässä ole toimivuuden kannalta eroa. Yksi vastaaja kysyi voisiko sille tehdä mitään, ettei tilausta voisi olla tekemässä kuin yksi yksikkö kerrallaan.

Neljännessä kohdassa vastaajat saivat antaa vapaata palautetta. Pääosin vastaajat kiittelivät uudistusta ja kaksi vastaajaa uskoi toiminnan ajan kanssa helpottuvan ja nopeutuvan. Yksi vastaaja antoi palautetta opiskelijan tietämättömyydestä ohjaustilanteessa joistakin asioista. Palautteessa toivottiin, että ohjaustilanteessa oltaisi tietoisia perusasioista.

Kyselyn vastaukset on toimitettu Ranuan kunnan ruokapalvelupäällikön käyttöön.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Pääosin kyselyyn vastanneet palvelukeittiöt olivat tyytyväisiä uuteen tilausjärjestelmään ja sen toimivuuteen. Henkilökunnalta saatu palaute suunnittelu- ja perehdyttämisvaiheessa on otettu huomioon järjestelmän kehittämisessä. Osalle palvelukeittiöiden henkilökunnasta tietokoneen käyttö työelämässä tuli uutena asiana ja sitä hieman jännitettiin. Osa myös vieroksui uuden järjestelmän käyttöönottoa. Toiset ottivat tämän kehitysaskelen innolla vastaan. Loppujen lopuksi suurin osa totesi järjestelmän perehdyttämisen yhteydessä käytön olevan helppoa ja ohjeiden selkeitä. Myös tietokonetta vähemmän käyttäneet oppivat helposti käyttämään järjestelmää.

Kuten kyselyn vastaukset osoittavat, suurin osa on järjestelmään tyytyväisiä. Kehittämiskohteitakin kuitenkin löydettiin ja toivottiin jopa kehittyneempää järjestelmää.

Etenkin aikuisten hoitopaikoissa keskustelua herätti erikoisruokavalioiden ilmoittaminen ja merkitseminen tilauksiin. Käytännöt vaihtelivat yksiköittäin ja niitä pyrittiin selkeyttämään sekä löytämään uusi toimintatapoja luotettavuuden varmistamiseksi.

Keskuskeittiön henkilökunta ilmaisi olevansa tyytyväinen uusiin lomakkeisiin, Ruokapalvelupäällikkö kertoi myös olevansa tyytyväinen järjestelmään ja sen tuomaan ajan säästöön. Näin ollen tavoitteisiin päästiin. Ensisijaisesti ajansäästö tilausjärjestelmän käytössä koskee nimenomaan ruokapalvelupäällikköä. Tilauksia tekevissä palvelukeittiöissä aikaa tilauksen tekemiseen menee yhtä kauan uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen kuin entisten paperitilausten tekemiseen. Tämä prosessi on kuitenkin edistänyt usean palvelukeittiön tai sen henkilökunnan tilannetta siten, että käyttöön on nyt saatu tietokone ja tietoliikenneyhteydet. Näin monen muunkin asian hoitaminen onnistuu jatkossa sähköisesti ja tulevaisuudessa mahdollisen uuden tilausjärjestelmän käyttöönotto onnistuu vaivattomammin.

Mielestäni tilausjärjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto sujui kohtalaisen hyvin aikatauluun nähden. Sain itse erittäin kattavan kuvan Ranuan kunnan ruokapalvelutoiminnoista ja oli mielenkiintoista tutustua hyvin erilaisiin toimintayksiköihin. Kuten prosessin aikaisissa keskusteluissa nousi jo esille, jatko-

kehittämisen aiheita olisi useita. Päälimmäisenä mielestäni olisi Aivo-ohjelmiston uuden version käyttöönotto. Se vaatii paljon resursseja, mutta uskoisin sen tulevaisuutta ajatellen tuovan paljon hyötyä ja helpotusta keskuskeittiön sekä palvelukeittiön toiminnan arkeen. Ateriasuoritusten laskeminen manuaalisesti vie myös paljon aikaa keittiössä. Siihen olisi hyvä kehittää jokin toimiva sähköinen ratkaisu. Se säästäisi aikaa ja vähentäisi virheiden mahdollisuutta.

Kuten aiemmin kerroin, sain tilausjärjestelmän käyttöönottovaiheessa puhe- luita liittyen järjestelmän käyttöön. Alkukangertelun jälkeen tilaukset ovat pääpiirteittäin hoituneet vaivattomasti. Kuitenkin tilausjärjestelmälle on nimet- tävä ylläpitäjä, joka ymmärtää järjestelmän rakenteen ja osaa tarvittaessa tehdä muutoksia lomakkeisiin.

LÄHTEET

- Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino.
- Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Edita Publishing Oy.
- Hakala, J. T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Gaudeamus Kirja.
- Heikkinen, H. L. T. – Huttunen, R. – Moilanen, P. (toim.) 1999. Siinä tutkija missä tekijä: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. ATE-NA kustannus.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 1980. Teemahaastattelu. Oy Gaudeamus Ab.
- Kuttila, R. – Väisänen, J. 2011. Ranuan kunnan ruokapalveluyksikön ruokapalvelupäällikön ja ruokapalveluesimiehen haastattelu 28.11.2011.
- Kuttila, R. 2011 – 2012. Ranuan kunnan ruokapalvelupäällikkö. Avoimet haastattelut 30.11.2011 – 30.4.2012.
- Ojasalo, K. – Moilanen, T. – Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.
- Salmela, S. 2011 – 2012. Ranuan kunnan it-asiantuntija. Avoimet haastattelut 28.11.2011 – 30.3.2012.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. – Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Haastattelun teemat	Liite 1
Ateriatilauslomakkeen yhteenveto, lapset	Liite 2
Ateriatilauslomakkeen yhteenveto, aikuiset	Liite 3
Viikkotilauslomake	Liite 4
Ohje ateriatilauksen tekemiseen, lapset	Liite 5
Ohje ateriatilauksen tekemiseen, aikuiset	Liite 6
Ohje viikkotilauksen tekemiseen	Liite 7
Vinkkejä lomakkeen täyttämiseen	Liite 8
Loppukysely palvelukeittiöille	Liite 9

HAASTATTELUN TEEMAT

Liite 1

Kuttila, R. – Väisänen, J. 26.11.2011

- Keskuskeittiön toiminta
- Kehittämiskohteet toiminnassa
- Tilausprosessin toiminta

ATERIATILAUSLOMAKKEEN YHTEENVETO, LAPSET

Liite 2

Ateriatilaukset (lapset)

vk	
maanantai	

Tilaus tehty Pvm	Tilaaajan Klo	Tilaaajan nimikirj.
---------------------	------------------	------------------------

Mustikka

Lounas laps		aik	Erikoisruokavalio	Viesti	Välipala laps		aik	Erikoisruokavalio	Keskuskeittiön merkinnät

Timontie esikoulu

Lounas esik		aik	Erikoisruokavalio	Viesti	Välipala esik		aik	Erikoisruokavalio	Keskuskeittiön merkinnät

Timontie ryhmis (Karpalo)

Lounas laps		aik	Erikoisruokavalio	Viesti	Välipala laps		aik	Erikoisruokavalio	Keskuskeittiön merkinnät

Puolukka

Lounas laps		aik	Erikoisruokavalio	Viesti	Välipala laps		aik	Erikoisruokavalio	Keskuskeittiön merkinnät

Päiväkoti

Lounas laps		esik	aik	Erikoisruokavalio	Viesti	Välipala laps esik aik			Erikoisruokavalio	Keskuskeittiön merkinnät

ATERIATILAUSLOMAKKEEN YHTEENVETO, AIKUISET

Liite 3

Ateriailaukset
(aikuiset)vk
maanantai

Päivikki

Lounas	Erikoisruokavalio	Tilaus / Viesti		Keskuskeittiön merkinnät

Marjukka

Lounas	Erikoisruokavalio	Tilaus / Viesti		Keskuskeittiön merkinnät

Rantakoti

RK	TP	HK	Erikoisruokavalio	Intervallit tai muuta huomioitavaa	Keskuskeittiön merkinnät

Vanhainkoti

Hilla	Kanerva	RuKa	HK	Erikoisruokavalio	Tilaus / Viesti	Keskuskeittiön merkinnät

A-puoli Mustikkatie

Lounas	Erikoisruokavalio	Tilaus / Viesti		Keskuskeittiön merkinnät

B-puoli Vanhainkoti

Lounas	HK	Erikoisruokavalio	Tilaus / Viesti		Keskuskeittiön merkinnät

Seniorikoti

TP	HK	Erikoisruokavalio	Huomioitavaa	Tilaus / Viesti	Keskuskeittiön merkinnät

VIKKOTILAUSLOMAKE
Liite 4
Viikkotilaus

Viikko

Tilaaaja:

Mustikka

Tilauspvm:

TUOTE	MÄÄRÄ	YKSIKKÖ	TOIMITTU

Muista merkitä yksikkö:

esim.
kpl
litra
gramma
kilogramma
laatikko / paketti


Ei esim.

kahvia 2 (2 pkt, 2 ltk, 2 kg?)
appelsiini 3 (3 kpl vai 3 kg?)
keksi 4 (4kpl, 4 pkt, 4 ltk?)

Ohje ateriatilauksen tekemiseen

- ✚ Tilaus seuraavalle viikolle täytyy tehdä viimeistään edellisen viikon torstaina klo 12 mennessä
- ✚ Avaa Excel tiedosto seuraavasta sijainnista:
- ✚ Käynnistä valikko → (oma) tietokone TAI lippu + E (windows näppäin pohjaan ja näpäytä E kirjainta)
- ✚ Y:\Ruokapalvelut\Palvelukeittiöiden ruokatilaukset\Lapset\Ateriatilaukset valitse tiedostoista oikea tiedosto viikkonumeron mukaan, esim. Ateriatilaus LAP 1, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49 (kaksoisklikkaa tiedostoa)
- ✚ **Viikkonumero tarkoittaa sitä viikkoa mille olet tekemässä tilausta**
- ✚ **Päivämäärä sitä päivää jolle olet tekemässä tilausta**

Lomakkeen täyttö

- ✚ Lomake sisältää kuusi välilehteä (maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, la + su)
- ✚ **Aloita täyttäminen maanantaista**
- ✚ Tarkasta / lisää ensin **viikkonumero sekä päivämäärä** mille päivälle tilaus tehdään tiedoston yläreunaan (solut L1 ja L2)
- ✚ Täytä lounasruokailijoiden lukumäärät oikeisiin sarakkeisiin sekä erikoisruokavaliota tarvitsevien nimet
- ✚ **Viesti -kenttään** voit kirjoittaa keskuskeittiölle annettavan tiedotteen, esim. tänään ei tarvitse kaakaota
- ✚ Täytä välipalaa syövien lukumäärä sekä erikoisruokavaliota tarvitsevien nimet
- ✚ Viimeinen sarake on varattu keskuskeittiössä tehtäville merkinnöille
- ✚ Täytä lopuksi lomakkeen oikeaan reunaan (**vain maanantai**) oman tilauksesi kohdalle **tilauksentekopäivämäärä** sekä **kellonaika** ja **omat nimikirjaimesi**
- ✚ Siirry täyttämään tiistain tilaustiedot ja täytä jokainen päivä huolellisesti
- ✚ Lopuksi **tallenna tiedosto** painamalla Tallenna -kuvaketta tiedoston vasemmassa yläreunassa , voit tallentaa myös joka päivän täyttämisen jälkeen

Pikaohje:

1. Avaa oikea tiedosto
2. Valitse maanantai
3. Lisää / tarkasta viikkonumero
4. Merkitse / tarkasta se päivämäärä, jolle tilaus tehdään
5. Etsi oman yksikkösi tilaussarakkeet
6. Täytä ruokailijoiden lukumäärät oikeisiin sarakkeisiin
7. Täytä loput tilausta koskevat sarakkeet
8. Viimeinen sarake on varattu keskuskeittiössä tehtäville merkinnöille
9. Lisää tilausentekopäivämäärä, kellonaika ja omat nimikirjaimesi
10. Täytä muiden päivien tilaustiedot (ks. kohdat 3-8)
11. Tallenna tiedosto

Malli täytetystä tilauslomakkeesta maanantai-päivän osalta:

Ateriatilaukset (lapset)														
										vk		Tilaus tehty		Tilaaajan
										maanantai	27.2.2012	Pvm	Klo	nimikirj.
Mustikka														
Lounas		Erikoisruokavalio		Viesti		Välipala		Erikoisruokavalio		Keskuskeittiön		22.2.2012	15.00	VH
laps		aik				laps		aik		merkinnät				
10	3	Jenni, Kaisa (jos tila ei meinaa riittää)		esim. maidon vakiotil. muuttuu 27.2. alkaen tai tänään ei tarvitse kaakaota		9	3	Jenni						

Täytä tilauksen tiedot

Viikko-numero (mille viikolle)


Päivämäärä (mille päivälle)

Tilauspäivän ja tilaaajan tiedot (vain maanantaina)

Ohje ateriatilauksen tekemiseen

- ✚ Tilaus seuraavalle viikolle täytyy tehdä viimeistään edellisen viikon torstaina klo 12 mennessä
- ✚ Avaa Excel tiedosto seuraavasta sijainnista:
- ✚ Käynnistä valikko → (oma) tietokone TAI lippu + E (windows näppäin pohjaan ja näpäytä E kirjainta)
- ✚ Y:\Ruokapalvelut\Palvelukeittiöiden ruokatilaukset\Lapset\Ateriatilaukset valitse tiedostoista oikea tiedosto viikkonumeron mukaan, esim. Ateriatilaus LAP 1, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49 (kaksoisklikkaa tiedostoa)
- ✚ **Viikkonumero tarkoittaa sitä viikkoa mille olet tekemässä tilausta**
- ✚ **Päivämäärä sitä päivää jolle olet tekemässä tilausta**

Lomakkeen täyttö

- ✚ Lomake sisältää kuusi välilehteä (maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, la + su)
- ✚ **Aloita** täyttäminen **maanantaista**
- ✚ Tarkasta / lisää ensin **viikkonumero sekä päivämäärä** mille päivälle tilaus tehdään tiedoston yläreunaan (solut L1 ja L2)
- ✚ Täytä lounasruokailijoiden lukumäärät oikeisiin sarakkeisiin sekä erikoisruokavaliota tarvitsevien nimet
- ✚ **Viesti -kenttään** voit kirjoittaa keskuskeittiölle annettavan tiedotteen, esim. tänään ei tarvitse kaakaota
- ✚ Täytä välipalaa syövien lukumäärä sekä erikoisruokavaliota tarvitsevien nimet
- ✚ Viimeinen sarake on varattu keskuskeittiössä tehtäville merkinnöille
- ✚ Täytä lopuksi lomakkeen oikeaan reunaan (**vain maanantai**) oman tilauksesi kohdalle **tilauksentekopäivämäärä** sekä **kellonaika** ja **omat nimikirjaimesi**
- ✚ Siirry täyttämään tiistain tilaustiedot ja täytä jokainen päivä huolellisesti
- ✚ Lopuksi **tallenna tiedosto** painamalla Tallenna -kuvaketta tiedoston vasemmassa yläreunassa , voit tallentaa myös joka päivän täyttämisen jälkeen

VIIKKOTILAUSSOHJEITA:

- ❖ Tilaukset viimeistään to klo 12 mennessä
- ❖ Tärkeää ilmoittaa tilauspäivämäärä sekä mille viikolle tilaus tarkoitettu
- ❖ Merkitse aina mittayksikkö tilattavan tuotteen perään
- ❖ Ennakoi menekkiä, tilausta ei voi muuttaa
- ❖ Pakottavat muutokset ilmoitetaan keskuskeittöille soittamalla, ei tekstiviestillä

- ❖ Päästä irti ja paina sen jälkeen Ctrl v (tämä komento liittää tekstin määräämäsi paikkaan).

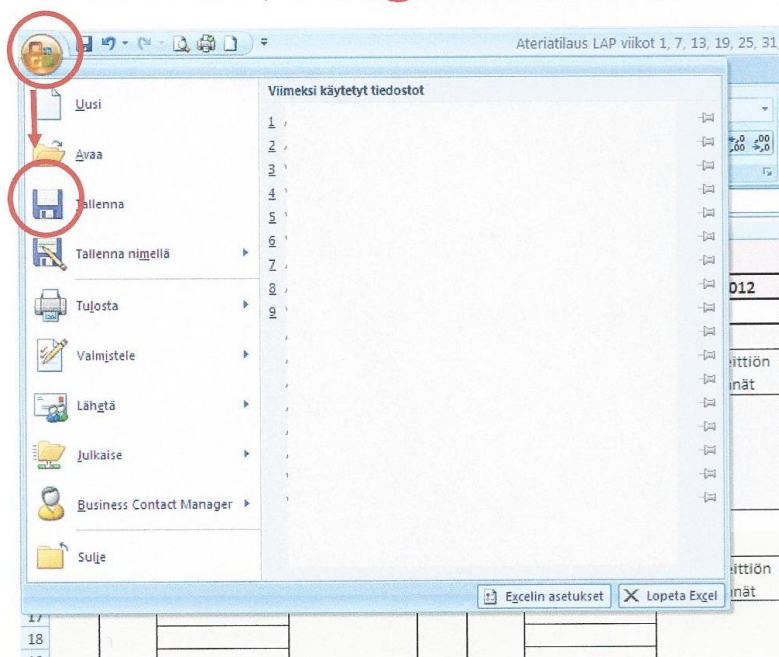
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Ateriatilaukset (lapset)										vk	9
2											tiistai	28.2.2012
3												
4	Mustikka											
5	Lounas		Erikoisruokavalio		Viesti		Välipala		Erikoisruokavalio		Keskuskeittiön	
6	laps	aik					laps	aik				merkinnät
7			Heli		Tänään ei tarvitse				Heli			
8			Liisa		kaakaota				Liisa			
9			Kaisa				8	1				
10	10	3										
11												
12												

- ❖ Nyt edelliselle päivälle tekemäsi merkinnät siirtyvät myös tälle päivälle (tiistai).

Muista, että tarkastat ja muutat lukumäärät ja muut tiedot, jos ne poikkeavat edellisestä päivästä!

TIETOJEN TALLENTAMINEN

- ❖ Pikakomento Ctrl s,  tai:



PÄIVÄMÄÄRÄN KIRJOITTAMINEN

- ❖ Soluihin, joihin täytyy kirjoittaa päivämäärä, voit kirjoittaa esim. 27.2 + Enter
- ❖ Näkymäksi tulee 27.2.2012, päivämäärää ei siis tarvitse kirjoittaa vuosilukuineen

PIKAKOMENTOJA (pidä Ctrl pohjassa ja napauta kirjainta)

- ❖ Lippu e avaa oman tietokoneen
- ❖ Ctrl c kopioi
- ❖ Ctrl x leikkaa
- ❖ Ctrl v liittää
- ❖ Ctrl p tulostaa
- ❖ Ctrl s tallentaa
- ❖ Ctrl z peruuttaa edellisen toiminnon

MUISTIINPANOJA:

Kysely Ranuan kunnan terveystieteiden keskuskeittiön palvelukeittiöille

Tämä on Ranuan kunnan ruokapalveluiden sisäisen ateria- ja viikkotilausjärjestelmän käyttäjäkysely. Vastatkaa kyselyyn ryhmässä omassa yksikössä. Jos vastausta ei riitä, voitte jatkaa kyselyn kääntöpuolelle. Kyselyyn voi vastata anonyymisti. Jos haluatte antaa palautetta oman yksikkönne nimissä, kirjoittakaa yksikkönne nimi kohtaan vapaa palaute tai lähettäkää erillinen palaute sisäisessä postissa. Pyydän palauttamaan kyselyn Ranuan kunnanvirastoon **13.4.2012 mennessä**.

Ystävällisin terveisin Viivi Haarahiltunen, puh. 044 516 4234
tradenomiopiskelija, RAMK Liiketalous

1. Miten järjestelmän käyttöönotto mielestänne sujui? Aikataulu, toteutustapa?

2. Kertokaa mielipiteenne

– järjestelmän käyttöönottoon perehdyttämisestä

– tilausten tekemiseen laadituista ohjeista

– tilausjärjestelmästä ja sen sisältämistä lomakkeista

3. Mitä terveisiä haluatte lähettää tilausjärjestelmän toimivuuteen, sen käyttöönottoon tai yleensä ruokapalveluiden toimintoihin liittyen

keskuskeittiöille

opiskelijalle

4. Vapaa palaute
