

Tarja Peltola

RUOKAPALVELUN LAADULLINEN KEHITTÄMINEN

Kalajoen kaupungin ruokapalvelu

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Syyskuu 2014

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Syyskuu 2014	Tekijä/tekijät Tarja Peltola
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi RUOKAPALVELUN LAADULLINEN KEHITTÄMINEN Kalajoen kaupungin ruokapalvelu		
Työn ohjaaja Eija Huotari		Sivumäärä 45 + 3
Työelämäohjaaja Terhi-Marika Ketola		
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Kalajoen kaupungin ruokapalvelujen toimeksiannosta ruokapalvelutuotteiden laatuun vaikuttavat tekijät. Tutkimus kohdistettiin mahdollisiin haasteisiin siirryttäessä sähköiseen keittiöohjelmaohjaukseen ruokapalvelun tuotannossa, joka korvaisi perinteisen manuaalisen ohjauksen keittiötyössä. Millaisia vaatimuksia on sähköisessä tiedonhallinnassa laitteiden, henkilöstön ja tilaajan kannalta?</p> <p>Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Teoriaosuudessa avattiin julkisen sektorin ruokapalveluille kohdistuvat valtio- ja kuntavaatimukset. Teoriaosassa käsiteltiin laadukkaan palvelun tuottaminen, jossa huomioidaan ruokapalveluasiakas ja heidän mahdollisuus tehdä päivittäin tietoisia, terveyttä edistäviä valintoja. Tavoitteiden ja haasteiden tunnistamisella haluttiin varmistaa laadun kehittäminen vastaamaan ruokapalvelujen lakisääteisiä ja toiminnallisia laatuvaatimuksia. Teoriaosuudessa kerrottiin ammattikeittiöille tarkoitetuista IT-järjestelmistä, joilla ohjataan ja valvotaan ruokatuotantoa sekä tilaus- ja asiakastietojen käsittelyä.</p> <p>Tutkimus osoitti, että keittiöhenkilöstön ATK-taitojen kehittäminen on ensi sijalla IT-järjestelmän toimintojen kannalta. Nykyinen tietojen moninkertainen kirjaaminen koettiin aikaa vieväksi. Asiakaspuolen haastattelussa selvitettiin kotiin annettavia palveluja, joihin sisältyy ateriapalvelu. Selvitys kohdistui kotihoidon resursseihin ja valmiuksiin toimia sähköisen tiedonhallinnan pohjalta. Tässä kohdassa esille nousi moniammatillinen yhteistyö, asiakkaiden tarpeet, esimerkkinä ikäihmisen ravitsemustietouden merkityksen tärkeys. ICT-asiiantuntijahaastattelussa käsiteltiin keittiöohjelman sopivuutta käytössä oleviin muihin käyttöjärjestelmiin sekä konekantatarve keskuskeittiömallin suunnittelussa.</p>		

Asiasanat ammattikeittiö, ruokapalvelu, IT- järjestelmä, moniammatillinen, ravitsemus, keittiöt, hygieniapassi
--

ABSTRACT

Degree programme Degree programme of travel and Tourism		
Unit Ylivieska	Date October 2014	Author Tarja Peltola
Name of thesis DEVELOPING THE FOOD SERVICE QUALITY Kalajoki city food service.		
Instructor Eija Huotari		Pages 45+ 3
Supervisor Terhi-Marika Ketola		
<p>The objective of this study was to analyze what kinds of factors affect the quality of food service products. The emphasis was on the potential challenges. That could be encountered when a new electronic program would replace the current manual management at kitchen work. This study focused on electronic data management requirements for equipment and personnel and from the customer point of view. The survey was commissioned by the food services of Kalajoki city.</p> <p>The study was carried out as a qualitative research. The theory part explains the requirements that the public sector and local government sectors set on for food services. The theoretical part also discusses the production of high-quality service in which the food service customers and their possibility to make daily health supporting choices is taken into account. Identifying the aims and challenges ensured that the developments of quality meet the legal standards and functional requirements. The theory part also presents electrical systems for professional kitchens that enable directing and supervising the food production, and handling ordering information and customer files.</p> <p>The study showed that developing the ADP skills of kitchen employees a primary measure from the point of view of the IT-system operations. Currently the data are recorded several times which takes too much time from the employees' point of view. In-home services, such as food service was investigated by interviewing customers. The survey focused on the resources of homecare and the ability to act based on electronic data management. In particular multi-professional co-operation and customers' needs such as the importance of older people's awareness of nutrition were brought up. An ICT-expert was interviewed on the compatibility of the kitchen program with other operating systems and on the hardware needs when planning the central kitchen model.</p>		
Key words professional kitchen, food service, IT-system, multi-professional, nutrition, hygiene proficiency certificate		

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

AMMATTIKEITTIÖ	Ruokapalveluita tuottava keittiö.
HYGIENIAPASSI	Elintarvikealalla työskentelevän on hallittava elintarvikehygienian perusasiat, jotta ruokaa osattaisiin käsitellä turvallisesti. Suomalainen elintarvikealan hygieniapassi on luotu edistämään elintarviketurvallisuutta
IT- JÄRJESTELMÄ	Tietokone ohjelma, joka ohjaa keittiötoimintoja.
MONIAMMATILLINEN	Eri ammattiryhmiin kuuluvien työskentely yhdessä jonkin asian parissa.
RAVITSEMUS	Ruoka ja sen sisältämät ravintoaineet, joita elimistö käyttää kasvuun, aineenvaihduntaan ja kudosten uudistamiseen. Ravitsemus käsittää myös ruoan ja syömisen sosiaaliset, taloudelliset, kulttuuriset ja psykologiset ulottuvuudet.
RUOKAPALVELU	Ruokapalveluyksikkö vastaa ruokatuotannon suunnittelusta ja palvelutoiminnoista. Niihin sisältyvät mm. ruokalistat, ruokavaliot, elintarvikkeiden hankinta, laadunvarmistus, kehittäminen, henkilöstöresurssit ja yhteistyö asiakkaiden kanssa.

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 RUOKAPALVELUN KUVAUS	
2.1 Kalajoen kaupungin ruokapalveluiden uudelleenorganisointi	3
2.2 Kalajoen kaupungin ruokapalveluiden toiminta- ajatus	3
2.3 Ruokapalvelun toiminta julkisella sektorilla	4
2.4 Julkiset hankinnat	6
2.5 Kalajokilaakson hankintarengas	7
2.6 Ammattikeittiöt	7
2.7 Ruokapalvelu prosessi	8
2.8 Haasteiden tunnistaminen	10
3 ASIAKASPALVELU	13
3.1 Asiakaslähtöinen tarve	13
3.2 Asiakaspalvelu	14
3.3 Laatutekijät	16
3.4 Asiakastietojen käsittely	18
4 SÄHKÖISET TIETOJÄRJESTELMÄT	20
4.1 Keittiöohjelma ruokapalvelutuotannon ohjauksessa	21
4.2 Keittiöohjelman tieto-ominaisuudet	22
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	24
5.1 Kyselyt	24
5.2 Haastattelu	25
5.3 Aineiston analyysi	26
6 TUTKIMUSTULOKSIA	28
6.1 Kysely ruokapalveluhenkilöstölle	28
6.2 Haastattelu palvelupäällikkö - kotiin annettavat palvelut	35
6.3 Haastattelu ICE-päällikkö	36
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	40
8 POHDINTA	42
LÄHTEET	44
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Vastaajien ikä ja heidän jakautumisensa keittiöittäin	27
KUVIO 2. Asiakastietojen käsittelykerrat keittiöissä	28
KUVIO 3. Mieliidekysely asiakastietojen kirjaustavasta	29
KUVIO 4. Ruokapalvelu henkilöstön oman osaamisen arviointi ATK taidoista	30
KUVIO 5. Mieliide kysely	32
KUVIO 6. Perehtyminen sähköiseen keittiöohjelmaan työssä sekä opiskelussa	32
KUVIO 7. Halukkuus ATK-koulutukseen	35

1 JOHDANTO

Jokaiseen päivään mahtuu monta ateriaa. Millaisia ne ovat, sillä on suuri merkitys terveyteen ja hyvinvointiin. Oikeanlainen ravitsemus tukee terveyttä ja ruuasta saatava energia takaa sen, että jaksamme suoriutua päivittäisistä tehtävistä. Tänä päivänä mietimme myös ruuan alkuperää. Suurena osana on myös ruuan maittavuus ja ulkonäkö. Kun lapsilta kysytään, mikä tunti on paras, vastaus usein on ruokatunti. Laitoksissa, palvelutaloissa ja kotona asuville ikäihmisille ovat päivittäisenä ohjelmana ruokailuhetket tärkeitä. Sairaalassa ateria tuo piristystä päivään ja myös tukee terveydenhoitoa. Henkilöstöravintolan ja työpaikkaruokalojen merkitys työhyvinvointiin on myös merkittävä.

Julkisen sektorin tuottama palvelu käy lävitse monia vaiheita ennen kuin se on valmiina tuotteena asiakkaan edessä. Nämä seikat näkyvät kuitenkin lautasella, vaikka niitä harvemmin tiedostetaan. Usein myös ruokapalveluhenkilöstön on vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa organisaatiosta, jossa he ovat yhtenä merkittävänä tekijänä. Myös ruokapalvelutoimintaa joudutaan kunnissa kehittämään ja vastaamaan tämän päivän haasteisiin.

Työn teoriaosuudessa käsitellään ruokapalvelutoimintaa julkisella sektorilla sekä siihen kohdistuvaa hankintalakia. Teoriaosuudessa tarkastellaan myös ruokapalvelun toiminta-ajatusta sekä tämän päivän haasteita. Ruokapalvelun asiakkaita ovat koulut, päiväkodit, ryhmä- ja hoitokodit, sairaalat, vanhusyksiköt sekä ateriapalvelu. Jokaisesta asiakasryhmästä löytyy erityisruokavalioiden ja niiden huomioiminen on haasteellista. Ateriapalvelussa asiakkaiden määrä on ollut nousussa juuri kotihoidon lisääntymisen takia. Työn tavoitteena on kehittää Kalajoen kaupungin ruokapalvelun sähköistä toimintajärjestelmää vastaamaan keittiöiden omia tarpeita, siten että tuleva ja lähtevä tieto olisi helposti saatavissa ja käytettävissä keittiön eri prosesseissa.

Toimeksianto tuli opinnäytetyölle työnantajaltani. Toimeni on Kalajoen ruokapalvelussa. Koska olen pitkään toiminut Kalajoen ruokapalvelussa ja opiskeluni lähtee myös työnantajan tavoitteista, on hyvin luontevaa olla hyödyksi ruokapalveluiden uudelleenorganisoinnissa paikkakunnalla.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on avata ruokapalveluorganisaation toimintakuvaa ja kohdistaa tutkimus nykyisen IT-järjestelmän haasteisiin. Tässä selvitetään tarvetta sähköisen keittiöohjelman kokonaisuuden tuomisesta tuotannon ohjaukseen. Asiakastietojen käsittely ja niiden siirtäminen tuotantoon turvallisesti on haasteellista, koska asiakaskohtaiset muutokset ovat jatkuvia. Nykyinen toimintamalli on suurelta osin käsin kirjausta ja puhelin- ja paperiviestintää.

Ruokapalvelu on moniammatillista yhteistyötä eri ammattikuntien välillä, missä asiakaspalvelun onnistuminen edellyttää joustavaa yhteistyötä. Ateriapalveluasiakas saa palvelunsa kotiannoksena ruokapalvelun tuottamana. Myös hänen erityistarpeensa on huomioitu. Kotipalvelu on välittänyt tilauksen keittiölle, joka valmistaa aterian tilauksen mukaan. Ateriakuljetuksen asiakkaalle toimittaa kuljetuksesta huolehtiva toimija, joka saa päivittäin muuttuvista asiakaslistoista tiedot asiakkaista ja heidän erityisvaatimuksistaan. Tässä toimintamallissa vaaditaan muutosvalmiutta, mikä luo haastetta palvelun onnistumiselle.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa selvitetään keittiöhenkilöstön ATK-aidot sekä heidän oma näkemyksensä ATK-koulutustarpeesta. Mielipidetiedustelussa selvitettiin henkilökunnan kantaa IT-järjestelmän tarpeista keittiötoiminnassa. Asiantuntijahaastattelut tehtiin kotiin annettavista palveluista vastaavalle palvelupäällikölle, jossa selvitettiin resursseja tilausjärjestelmän osalta sekä yhteistyön merkitystä ruokapalvelun kanssa. Keittiöiden IT-järjestelmien soveltuvuudesta ja toimivuudesta olemassa olevien järjestelmien kanssa haastateltiin Kalajoen kaupungin IT-päällikköä.

2 RUOKAPALVELUN KUVAUS

2.1 Kalajoen kaupungin ruokapalveluiden uudelleenorganisointi

Kalajoella toimii kuusi keskuskeittiötä. Keittiöiden tilat ja näiden toimivuudet eivät vastaa tämän päivän vaatimuksia. Kalajoen kaupunki on aloittanut ruokapalveluiden uudelleen organisoinnin. Nimetty valmisteluryhmä on selvityksessään päättänyt uuden keskuskeittiön suunnitteluun. Lähtökohtana on ruokapalveluiden kokonaisvaltainen kehittäminen. Uuden keskuskeittiön rakentaminen sekä ruokapalveluiden uudelleenorganisointi tarkoittaa kokonaisvaltaista tuotannon uudelleen suunnittelua. Ruokapalvelun toiminnan järjestämisestä vastaa ruokapalvelupäällikkö, jonka alaisuudessa toimii noin 40 henkilön keittiöhenkilökunta. Ruokapalvelun uudistus tuo mukanaan myös toiminta-ajatuksen selventämisen, mikä luo pohjan palvelujen tuotteistamiselle.

2.2 Kalajoen kaupungin ruokapalveluiden toiminta-ajatus

Ruokapalveluiden tehtävä on vastata sivistystoimen ja perusturvan toimintayksiköiden, sekä ateriapalveluiden piirissä olevien asiakkaiden ruokapalveluiden toteuttamisesta, hinta-laatu-suhteeltaan kilpailukykyisesti. Toiminta pohjautuu kaupungin yhteiseen strategiaan ja toiminnan linjaukseen, toimien tärkeänä tukipalveluna kaupungin koulujen, päiväkotien, seniorikeskuksen, terveyskeskuksen ja palvelukeskuksen perustehtävien toteuttamiselle. (Kalajoen kaupungin talousarvio 2013)

Jokainen palveluntarjoaja tarvitsee joitakin ohjenuoria. Toiminta-ajatus määrittää, millä markkinoilla yritys toimii ja minkälaisia ongelmia se pyrkii ratkaisemaan. Palvelukeskeisestä toiminta-ajatuksesta voidaan käyttää nimitystä palveluvision. Todelliseksi palveluorganisaatioksi haluavan yrityksen toiminta-ajatuksen tai palveluvision voi muotoilla tähän tapaan:

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tarjota kohdeasiakkaille palveluprosesseja, jotka tukevat heidän päivittäisiä toimintojaan ja prosessejaan arvoa luovalla tavalla.

Ilmaus ”tukevat... arvoa luovalla tavalla” tarkoittaa, että tarjotun palvelun tulisi vaikuttaa asiakkaan toimintoihin ja prosesseihin niin, että asiakkaalle muodostuu arvoa eli että hän on

palvelun saatuaan paremmassa asemassa kuin oli ennen palvelun tuottamista ja käyttämistä. Yritys voi kehittää tähän yleiseen luonnehdintaan perustuvan palvelu- ja asiakaskeskeisen toiminta-ajatuksen lisäämällä siihen seuraavat tiedot:

1. mitä asiakkaan päivittäisten toimintojen prosesseja se pyrkii tukemaan;
2. miten tämän tuen on tarkoitus auttaa asiakkaan arvonluontia ja arvomuodostusta asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa; ja
3. millä resursseilla, prosesseilla ja vuorovaikutustaidoilla asiakkaan prosesseja tulisi tukea.

Toiminta-ajatuksen puitteissa on kehitettävä konkreettisia ohjenuoria palvelutarjonnan kehittämistä varten: näitä voi sanoa palveluajatuksiksi. (Grönroos 2009, 265–266.)

2.3 Ruokapalvelutoiminta julkisella sektorilla

Julkisen hallinnon, kuten kuntien, kuntayhtymien ja valtion, omistuksessa ovat esimerkiksi sairaaloiden, terveyskeskusten, koulujen, lasten päiväkotien ja varuskuntien keittiöt. Niitä ylläpidetään verovaroin. Ne pyrkivät toiminnassaan tuottavuuteen ja kannattavuuteen, mutta eivät tavoittele voittoa. Näiden keittiöiden toiminta-ajatuksena on edistää organisaation yhteiskunnallisten tavoitteiden toteutumista. Esimerkiksi sairaalassa ruokapalvelu on osa hoitoa; koulussa ja oppilaitoksissa päivittäinen lounas edistää oppimista ja lasten päiväkodeissa ruokailu edistää lasten kasvamista ja kehittymistä. Julkishallinnon talous ja päätöksenteko vaikuttaa ruokapalveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 9.)

Kestävä ruokahuolto ei ole pelkästään kunnan ruokahuoltohenkilöstön asia, vaan se on tärkeätä istuttaa osaksi kunnan kokonaisvaltaista kehittämistä, jossa kuntastrategia on keskeinen työväline. Kun kestävä ruokahuolto kirjataan kuntastrategiaan, sille asetetaan vuosittain konkreettiset tavoitteet ja mietitään myös toteutuksen resursointi. Kehittäminen muuttuu pitkäjänteiseksi, kun tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen & Nuoranne 2010, 51.)

Työelämässä päätöksen tekeminen on jokapäiväistä. Hyvät päätökset perustuvat oikeisiin tietoihin. Päätöksenteon lähtökohtanaan on usein kysymys ”miten näissä olosuhteissa kannattaa toimia?” Jotta toimintamalli olisi järkevä, olosuhteet tulee tuntea mahdollisimman

hyvin. Esimerkiksi yrityksen investointipäätös on liiketoiminnan kannalta varmaankin tu-
loksellisempi, jos investointia suunniteltaessa käytettävissä on riittävästi tietoja verrattuna
vaihtoehtoon, jossa tietoa ei ole ja koko hanke perustuu arvailuun oikeista markkinaolosuh-
teista. Päätöksentekoon liittyvien riskien pienentäminen on mahdollista oikeaa tietoa hank-
kimalla. (Holopainen ym.2004,7).

Ruokapalveluiden tuottamista ohjaavat toiminta-ajatuksen ja liikeidean lisäksi myös suosi-
tukset ja lainsäädäntö. Ravitsemussuositukset erityisesti julkisen sektorin keittiöissä ja hen-
kilöstöravintoloissa ohjaavat aterioiden koostumusta ja vaikuttavat siten ruokalistoihin ja
raaka-aineiden hankintoihin. Elintarvikelainsäädäntö sisältää esimerkiksi raaka-aineiden jäl-
jitettävyyteen ja omavalvontaan velvoittavat määräykset, jotka varmistavat hygieenisyyden
ruokapalveluiden tuottamisessa. Työturvallisuuslainsäädäntö säätelee ammattikeittiöiden
työtä kuten kaikkea ammatillista toimintaa. Koneiden ja laitteiden turvallisuutta ja turvallisia
työolosuhteita koskevat säädökset ohjaavat keittiöiden suunnittelua, laitehankintoja ja työ-
menetelmiä monin tavoin. (Lampi ym. 2009, 10–11.)

Opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjes-
tetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria (Perusopetuslaki 628/1998, 31§). Kouluruo-
kailu tulee järjestää säännöllisesti oppilaiden normaaliin päivärytmiin sopivana ajankohtana.
Kouluruokailun ateriat tulee sovittaa lapsen koulupäivän kokonaisuutta jaksottavaksi ja suo-
malaiseen arkirytmiin soveltuvaksi. Sopiva aika lounaan syömiselle on noin klo 11–12. Ruo-
kailu on jaksotettava ja koulun lukujärjestys suunniteltava erilaisille ja eri-ikäisille ryhmille
niin, että oppilailla on riittävästi aikaa rauhalliseen syömiseen. Vähimmäisaika ateriointiin
on 30 minuuttia. Lisäksi on suositeltavaa, että oppilailla on mahdollisuus esimerkiksi 10–15
minuutin ulkoilu- ja liikuntahetkeen ruokailun jälkeen, ennen oppitunnin alkamista. Kou-
luissa tarjottavan ruoan ravintosisällön suunnittelun lähtökohtana ovat valtion ravitsemus-
neuvottelukunnan Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon
(2005). Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että kouluruoassa energiaravintoaineiden osuu-
det ja rasvan laatu ovat suositusten mukaiset. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 6,
7.)

Vuonna 2009 ammattikeittiöt tarjosivat n.850 miljoonaa ateriaa, mikä merkitsee 160 ateriaa
henkilöä kohti (Taloustutkimus 2010). Nykypäivänä ruokapalvelun valmistama lounas on
monelle päivän ainoa lämmin ateria, joten sen merkitys päivittäisessä ravinnonsaannissa ja

terveyden ylläpitämisessä on huomattava. Joukkoruokailu voi myös edistää terveellisiä ruokattumuksia, mikäli suosituksenmukaisia ateriakokonaisuuksia on riittävästi tarjolla ja ruokailijoita informoidaan hyvistä vaihtoehdoista. Syödyn ateriakokonaisuuden ravitsemuslaatu riippuu lopulta ruokailijan omista valinnoista, mutta valinnan mahdollisuuksiin vaikuttaa tarjolla oleva ruoka. (THL-Raportti 18/2011, 13).

Kuormakirjoista tai ostotilastoista on mahdollista selvittää kaikki ammattikeittiön hankkimat elintarvikkeet. Hankintatietojen käyttö soveltuu etenkin suurten keittiöiden hankintojen selvittämiseen, sillä niissä hankintatiedot on valmiiksi sähköisessä muodossa. Pienten keittiöiden tiedot on yleensä tallennettava erikseen. Hankintatietojen hyödyntäminen ravitsemuslaadun seurannassa edellyttää sitä, että niihin liitetään elintarvikkeiden koostumustiedot. (THL-Raportti 18/2011, 15).

2.4 Julkiset hankinnat

Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan sellaisia tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankintoja, joita valtio, kunnat ja kuntayhtymät, valtion liikelaitokset sekä muut hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolella. Julkiset hankinnat tulee tehdä hankintalainsäädännössä säädettyjä menettelytapoja noudattaen. Sääntelyn tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä. Tämän vuoksi hankinnat on pääsääntöisesti kilpailutettava avoimesti ja tehokkaasti, ja kilpailuun osallistuvia yrityksiä on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättömästi. (Hilma, Julkiset hankinnat, yleistä julkisista hankinnoista.)

Tarjouksen tekijän on selvitettävä tuotteiden jäljitettävyyjärjestelmä. Lisäksi edellytetään selvitys laatujärjestelmän tai omavalvontasuunnitelman pääkohdista sekä menettelystä palautus-, puute- ja virhetilanteissa. Niin ikään vaaditaan selvitys tilausjärjestelmästä, yhteensopivuus hankintarenkaan käytössä oleviin järjestelmiin (Aromi, Aivo ja Jamix) sekä selvitys siitä, millaisia muodossa toimittaja voi vastaanottaa sähköisen tilauksen. Mahdollisesta myöhemmin tehtävästä järjestelmien yhteensopivuudesta ei saa aiheutua kuluja tilaajalle. Tarjouksen tekijän on myös selvitettävä, kuinka se ottaa toiminnassaan huomioon ympäristöasiat ja kestävän kehityksen periaatteet. (Kalajokilaakson hankintarenkaan tarjouspyyntö)

Hankintatoimen tuloksellisuuden parantamiseksi hankintayksikköjen kannattaa arvioida hankintayhteistyön mahdollisuuksia hankintojen tekemisessä. Hankintayhteistyötä voidaan tehdä tätä varten nimenomaisesti perustetussa yhteishankintayksikössä tai sopimalla muuten hankintayksiköiden välisestä yhteistyöstä (esimerkkinä hankintarenkaat). Yhteishankinnoilla ja hankintayhteistyöllä voidaan saavuttaa merkittäviä hallinnollisia, toiminnallisia ja taloudellisia etuja niin hankintayksiköille kuin markkinoillakin. Hyvin organisoitu hankintatoiminta mahdollistaa myös hankintojen seurannan, joka on toiminnan kehittämisen kannalta keskeinen edellytys. Suunnitelmallisten hankintojen tekeminen edellyttää myös hankintasopimusten toteutumisen valvontaa erityisesti kustannusten ja laadun toteutumisen osalta. Hankintasopimusten toteutumiseen liittyvien kokemusten tulisi heijastua hankintojen tulevaan suunnitteluun. Hankintatoimi vaatii johtamista, ammattitaitoa, hankintojen suunnittelua, ohjeistusta ja kokonaisuuksien hallintaa. Hankintatoimen asianmukaisella hoidolla voidaan säästää aikaa ja rahaa, saada aikaan onnistuneita hankintoja. (Julkinen hankinta, Hankintatoimen organisointi ja johtaminen)

2.5 Kalajokilaakson hankintarengas

Kalajoen kaupungin ruokapalvelut kilpailuttavat elintarvikkeet Kalajokilaakson hankintarenkaan jäsenenä, joka tekee kilpailutuksen elintarvikkeista jäsenorganisaatioidensa puolesta. Kalajokilaakson hankintarenkaaseen kuuluvat jäsenorganisaatioina Ylivieskan kaupunki, Nivalan kaupunki, Oulaisten kaupunki, Kalajoen kaupunki, Haapaveden kaupunki, Sievin kunta, Alavieskan kunta, Merijärven kunta, Siikalatvan kunta, Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä, Vieskan liikelaitoskuntayhtymä ja Raudaskylän kristillinen opisto. Jäsenorganisaatiot ovat koonneet asiantuntijaryhmän (elintarvikeryhmä), joka kilpailuttaa elintarvikkeet niiden puolesta. Elintarvikeryhmä ei ole päättävä elin, vaan se tekee hankintaesityksen jäsenorganisaatioiden valtuuttamalle organisaatiolle, Haapaveden kaupungille, joka päättää hankinnasta. Nivala päättää itsenäisesti omasta hankinnastaan elintarvikeryhmän esityksen perusteella. (Julkiset hankinnat, hankintailmoitus 2013.)

2.6 Ammattikeittiöt

Toimintaperiaatteen mukaan ammattikeittiöt voidaan jakaa valmistuskeittiöihin, keskuskeittiöihin, palvelu- ja viimeistelykeittiöihin sekä jakelukeittiöihin. **Valmistuskeittiössä** ruoka valmistetaan alusta asti itse. Keittiöissä käytetään joko valmiiksi esikäsiteltyjä elintarvikkeita tai osa raaka-aineista esikäsitellään itse. Puolivalmisteiden ja valmiiden aterian osien eli komponenttien käyttö on lisääntynyt viime vuosien aikana. Ruoka tarjotaan ja nautitaan välittömästi valmistuskeittiön yhteydessä tai varastoidaan ja käytetään myöhempää käyttöä varten. **Keskuskeittiössä** ruokaa valmistetaan useisiin yksiköihin. Ruoka toimitetaan sieltä jakelu- ja palvelu- ja viimeistelykeittiöihin kuumana, kylmänä tai jäädytettynä. Keskuskeittiön yhteydessä ei yleensä ole ruokasalia. **Palvelu- ja viimeistelykeittiöissä** jäädytetyt ja pakastetut ateriat kuumennetaan ja viimeistellään, valmistetaan salaattit ja keitetään kasvikset. Ruoka tarjoillaan kuten valmistuskeittiössä. **Jakelukeittiössä** otetaan vastaan ja tarjoillaan kuumaa tai muuten tarjoiluvalmista ruokaa. Ruuan valmistusta jakelukeittiössä ei ole. Jakelukeittiöiden määrä on kasvanut, mikä on osaltaan vaikuttanut keskuskeittiöiden annosmäärien kasvuun. (Lampi ym. 2009, 14.)

2.7 Ruokapalvelun prosessi

Ruokapalvelutuotanto koostuu ruokatuotantoon ja asiakaspalveluun liittyvien prosessien suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Ruokatuotannon prosessit ovat ruoanvalmistuksen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan liittyviä prosesseja. Asiakaspalveluprosessien avulla annokset tai ateriat tarjotaan asiakkaille. Ruokapalvelutoimintaan kuuluvat myös tukiprosessit, joita ovat esimerkiksi taloushallinta-, henkilöstöhallinta- ja kiinteistöhallintaprosessit. (Lampi ym. 2009, 17.)

Ydinprosessi (tai pääprosessi) tarkoittaa prosessia, jonka avulla tuotetaan tuote/palvelu ruokapalvelun asiakkaalle. Tällainen prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy, kun asiakas on vastaanottanut palvelun ja antaa siitä palautteen (olimmepa valmistautuneet sen vastaanottamiseen tai emme). Tukiprosessilla tarkoitetaan ydinprosessin toimintaa tukevia ja niiden toiminnan mahdollistavia prosesseja esim. henkilöstöhallinto. Prosessin kuvaaminen ja toimintakäsikirjan laatiminen vie aikaa ja resursseja. Hyvin tehty työ parantaa organisaation

toimintaedellytyksiä pitkällä aikavälillä. Organisaation on mahdollista ymmärtää omia prosessejaan paremmin – näin pystytään tuottamaan enemmän lisäarvoa asiakkaalle, omistajille, veronmaksajille, sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille sekä henkilöstölle. (Sivonen 2006, 55.)

Ilman tuotteita ei ole markkinointia - olivatpa tuotteet fyysisiä tuotteita tai palveluita. Suurin osa uusista innovaatioista onkin palvelutuotteita tai parannuksia vanhoihin työmenetelmiin. Tuotekehitys on yksi yrityksen tärkeimmistä toiminnoista, ja vain sen avulla pysytään markkinoilla. Voidaankin hieman kärjistäen, todeta, että tuotekehittely on saneerauksen vastakohta. Tuotekehityksen tavoitteena on nopeasti ja taloudellisesti kehittää uusia, asiakkaiden tarpeita tyydyttäviä ja kilpailukykyisiä tuotteita olemassa oleva markkinatilanne huomioon ottaen. Tuotekehitys voi olla kokonaan uuden tuotteen suunnittelua, mutta se voi olla myös jo markkinoilla olevan tuotteen parantelua asiakkaan tarpeisiin perustuen. Siksi on tärkeää seurata markkinoita ja niiden kehitystä sekä kerätä asiakaspalautetta. (Raatikainen 2008, 59.)

Tuotteen, eli ruoan, kokonaislaatu muodostuu asiakkaan aistinvaraisesti havaitsemista ja hänen terveyttään edistävästä tekijöistä, joita ovat ravitsevuus, annoskoko, esteettisyys, hintalaatu -suhde, hygieenisuus, lämpötila sekä maittavuus. Ruokaan liittyvän palvelun tavoitteena on tuottaa asiakkaalle myönteinen ja elämyksellinen kokemus. (Lampi ym. 2009, 12.)

Elintarvikehuoneistossa pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita työkseen käsiteltävillä elintarviketyöntekijöillä on oltava elintarvikehygieenistä osaamista osoittava todistus eli hygieniapassi. Elintarvikkeiden parissa työskenteleviltä vaaditaan osaamista seuraavilta osa-alueilta: mikrobiologia, ruokamyrkytykset, hygieeniset työtavat, henkilökohtainen hygienia, puhtaanapito, omavalvonta ja lainsäädäntö. Hygieniosaaminen on lakisääteinen velvoite ja osa omavalvontaa. Hygieniosaaminen on myös jatkuvaa tietojen ja taitojen päivittämistä sekä ajankohtaisten alaa koskevien muutosten huomioimista. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 240.)

2.7 Haasteiden tunnistaminen

Laadukkaaseen ruokapalveluun ja ruokapalveluhankintaan sisältyy myös kriteerien toteutumisen varmistaminen. Ruokapalvelun tarjoajalta tulee edellyttää selvitystä siitä, miten kriteerien toteutuminen varmistetaan ja miten niitä käytännössä seurataan. Ruokapalvelun kuvauksesta tulee ilmetä malliaterian kuvaus asiakkaalle, käytettävät vakioruoka-ohjeet ravintosisältöineen, ruokalistasuunnittelu ja ruokalistakierto (kriteerien mukaisten pääaterioiden tarjonta päivittäin ja pidemmällä aikavälillä), ruuan ravitsemuslaadun seuranta osana oma-valvontasuunnitelmaa sekä kuvaus keittiöhenkilökunnan ammattitaidosta. (THL–raportti 18/2011, 20)

Ruokapalvelusta vastaavan henkilön vastuulla on asiakaslähtöinen tuotannon suunnittelu ja tuotekehittely, elintarvikkeiden kilpailutus ja hankinta, ruuanvalmistus, jakelu, jakelutapojen valinta, työnjaoista sopiminen, kuljetus, ruuan tarjoilu asiakkaille sekä seuranta ja ravitsemuksellisten tavoitteiden saavuttaminen. Lisäksi ruokapalveluiden toteuttamiseen liittyy usein kovia taloudellisia haasteita. Kuitenkin ruokapalvelut muodostavat vain 1-2 % sairaaloiden ja hoitolaitosten kuluista. (Ravitsemushoito ikääntyneille 2010, 53.)

Elintapojen, kuten ravinto ja liikunta, ovat terveyden edistämisen ja kroonisten tautien ehkäisyn kannalta avainasemassa. Terveellisellä raavinnolla ja riittäväällä fyysisellä aktiivisuudella voidaan tehokkaasti ehkäistä monia sairauksia ja samalla lisätä toimintakykyä ja parantaa koettua terveyttä. Erittäin ajankohtaista on ravinnon ja fyysisen aktiivisuuden keskeinen merkitys voimakkaasti yleistyvien lihavuuden ja tyypin 2 diabeteksen ehkäisyssä. (Valtioneuvoston periaatepäätös terveyttä edistävän liikunnan ja ravinnon kehittämislinoista 15.9.2008)

Ruokapalvelujen asiakkaat erilaistuvat, palvelutarve kasvaa eikä julkisen ruokapalvelun kaikkia asiakkaita voida palvella yksilöllisesti. Segmentoiduille asiakasryhmille on mahdollista kehittää pitkäjänteisesti taloudellisesti kannattavia palvelukonsepteja. Loppuasiakas odottaa mielihyvää, hyvää ruokaa ja palvelua tilaava asiakas kustannustehokkuutta. Asiakastarpeen mukainen palvelukonsepti on selkeä esitystavaltaan ja sen avulla voidaan tarkentaa viestintää ja markkinointia eri sidosryhmille: Tilaavalle ja ruokailevalle asiakkaalle, päätäjille ja raaka-ainetoimittajille. (Sivonen & Työppönen 2006, 11.)

Suomen väestön ikärakenne muuttuu tulevina vuosikymmeninä huomattavasti. Tilastokeskuksen (2009) väestöennusteen mukaan vuonna 2020 on noin 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiasta ja vuonna 2030 heitä on noin 1,5 miljoonaa henkilöä. Ikääntyneet tarvitsevat erilaisia kotona asumista tukevia palveluita esimerkiksi ateria- ja kotisairaanhoidon palveluita myös tulevaisuudessa. Yleisesti nämä palvelut on mielletty kunnan tarjoamiksi peruspalveluiksi. Pystyvätkö kunnat tuottamaan tulevaisuudessa tuottavasti ikääntyvän väestön peruspalvelut? (Ihalainen 2012, 5.)

Ikääntyneen ihmisen hyvä ravitsemus ylläpitää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua. Lisäksi hyvä ravitsemustila nopeuttaa sairauksista toipumista ja pienentää terveydenhuollon kustannuksia. Myös kotona asumisen mahdollisuudet ovat paremmat, mikäli ravitsemustila on hyvä. Ikääntyneen omat mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon ravitsemushoidon suunnittelussa. (Ravitsemushoito ikääntyneille 2010, 8.)

Jotta ruoka olisi laadukasta turvallisuuden kannalta, se ei saa aiheuttaa minkäänlaisia vaivoja asiakkaalle. Ruoan hygieeninen laatu on Suomessa hyvin korkea, joten ruoka on turvallista. Tästä huolimatta aterian valmistuksessa sekä lämpö- että kylmäsäilytyksessä on noudatettava hygieenisyyttä ja annettuja säädöksiä. Ruoan lämpösäilytys ei saa kestää sallittua kauemmin eikä liian alhaisessa lämmössä. Lämpimän ruoan jäähtymisen on tapahduttava niin nopeasti kuin mahdollista. Henkilökunnan pukeutumiseen, käsienpesuun ja yleiseen siisteyteen keittiössä ja tarjoilutilassa on myös kiinnitettävä huomiota. Näin minimoidaan ruokamyrkytysriskin mahdollisuus, ja imago asiakkaiden silmissä kestää arvostelun. (Liikala 1996, 34.)

Terveellisyydestä on tullut kestävä trendi. Luomulla ja kevyttuotteilla alkanut suuntaus on laajentunut kolesteroliin ja verenpaineeseen suotuisasti vaikuttaviin tuotteisiin ja erilaisiin terveysvaikutteisiin elintarvikkeisiin. Terveystrendien taustalla vaikuttavat demografiset tekijät, kuten väestönikäntyminen, sekä stressaava elämäntyyli, lisääntyvät allergiat ja ylipaino. Myös valistuskampanjoiden tavoitteena on kansanterveyden parantaminen terveellisen ruokavalion avulla. (Raatikainen 2008, 98.)

Ravitsemushoidossa tarvitaan erilaisia moniammatillisia yhteistyöryhmiä, jotka toimivat osastoilla ja ruokapalvelussa, sairaaloissa ja muissa laitoksissa sekä sairaanhoitopiireissä. *Ravitsemustiimit*, kuten kotisairaanhoito-, kuntoutus-, diabetes- tai syöpätiimit, toimivat erilaisissa toimipaikoissa. Moniammatilliset ravitsemustiimit kokoontuvat säännöllisesti ja käsittelevät ravitsemusasioita osana muuta hoitoa. Tiimi voi kokoontua myös pelkästään ravitsemusasioiden käsittelyä varten. Ruokapalvelujen ja osaston yhteistyön perusta on säännölliset palaverit ja toimiva yhteydenpito. Ruoka- tai ravitsemusyhdyshenkilöt ovat osaston valitsemia edustajia, jotka huolehtivat oman yksikkönsä ja ruokapalveluiden välisestä tiedottamisesta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 19.)

Moniammatillisuuden kautta yhteistyöhön tulee mukaan useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia, joita systeemisen kokonaisuudenrakentaminen edellyttää. Keskeiseksi yhteistyössä nousee se, kuinka voidaan koota yhteen ja prosessoida kaikki tieto ja osaaminen, joka on välttämätöntä mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen saavuttamiseksi asiakkaasta. Moniammatillista yhteistyötä tekeviltä edellytetään vastuuntuntoa, selkeää käsitystä omasta tehtävästä, toisen asiantuntijuuden kunnioittamista, kuuntelua - ja ilmaisutaitoja sekä kokonaisuuden ymmärtämistä. (Moniammatillinen yhteistyö)

3 ASIAKASPALVELU

3.1 Asiakaslähtöinen tarve

Jokaisella asiakkaalla on omat mielikuvansa hyvästä palvelusta. Ruokapalvelujen tuottamisessa ja niiden markkinoinnissa tärkeä arvioija on aina asiakas, joten palvelua on tarkasteltava asiakkaan näkökulmasta. Mielikuviansa ja kokemustensa perusteella asiakas valitsee, minkä yrityksen ruokapalveluja tulee jatkossa käyttämään. Tyytyväinen asiakas on asiakaslähtöisen ruokapalvelun tuottamisen lähtökohta. Mikäli asiakas on tyytyväinen palveluun, eli hänen kokemuksensa ja odotuksensa vastaavat toisiaan, tulee hänestä yrityksen ruokapalvelujen tärkein markkinoija muille potentiaalisille asiakkaille. Asiakkaan tuottamassa markkinoinnissa pätee 3/11 – sääntö, eli tyytyväinen asiakas kertoo miellyttävät kokemuksensa keskimäärin kolmelle ihmiselle, mutta tyytymättömyytensä palveluun kertoo keskimäärin 11 ihmiselle. (Liikala 1996, 42.)

Kuluttajakuva on muutoksessa. Kuluttaja on joskus aiemmin koettu passiivisena vastaanottajana, mutta nykyään puhutaan aktiivisesta kuluttajasta, joka seuraa aikaansa, kokeilee eri valmisteita ja antaa niistä palautetta. Kuluttaja tekee myös tuotevertailuja, keskustelee tuotteista ystävien kanssa, kritisoi ja keksii uutta. Tuotekeskeisyydestä ollaan siirtymässä asiakaskeskeisyyteen. (Raatikainen 2008, 208.)

Todellisesta asiakaspalvelulähtöisyydestä on kyse silloin, kun asiakas kokee tulleen palvelulluksi yksilönä, eli hänen henkilökohtaiset tarpeensa ja mieltymyksensä ovat tulleet huomioituksi. Asiakkaille voidaan tarjota todellisia ratkaisuja, jotka tuottavat heille merkittävää lisäarvoa. Tällainen kumppanuus koostuu usein monen osapuolen tuotteista ja palveluista, ja lisäksi asiakas tuo oman panoksensa ko. ratkaisuun. Asiakkaan ja tuottajan yhteistoimintaa voidaankin siksi pitää keskeisenä edellytyksenä syvällisen asiakaslähtöisen toiminnan muodostumiselle. (Lindroos & Lohivesi 2006, 114 -117.)

Palvelun laatu on yksi asiakaskeskeisen organisaation tavoitteista. Palvelun laatua voi tarkastella sen ulottuvuuksien sekä siihen vaikuttavien asioiden perusteella. Palvelunlaadun arviointi perustuu odotusten ja kokemusten vertailuun. Asiakaan odotukset ovat joustavia ja

kaksitasoisia. Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta ja toisaalta siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden tason välistä aluetta kutsutaan hyväksyttävän laadun alueeksi. Asiakkaiden odotuksiin vaikuttavat tarpeet, palvelun hinta, asiakkaan aikaisemmat kokemukset kyseisestä organisaatiosta ja muista organisaatioista, mainonnassa annetut lupaukset, muiden ihmisten moitteet ja suositukset, asiakkaan oma panostus sekä tilannetekijät. (Sivonen 2006, 45.)

3.2 Asiakaspalvelu

Palvelu merkitsee kuluttajalle paljon. Kuluttajat ovat tottuneet saamaan hyvää palvelua, ja sitä osataan vaatiakin. Asiakaspalvelutyö on ihmisten välistä vuorovaikutusta, joka vaatii herkkyyttä ja kykyä lukea asiakasta. Kaikki kuluttajat ovat yksilöitä ja odottavat myös omanlaista palvelua. Asiakkaaseen vaikutetaan myös myyntityöllä. Myyntityössä selvitetään ostamisen taustalla oleva tarve ja pyritään tyydyttämään tuo tarve sopivalla tuote- ja palveluvalinnalla siten, että asiakas on tyytyväinen lähtiessään liikkeestä. (Raatikainen 2008, 17–18.)

Palvelun ammattilaiseksi on vaikea kehittyä, jos ei osaa katsella asioita asiakkaan näkökulmasta. Toisen asemaan voi olla vaikea asettua, mutta sen taidon on palvelualalla työskentelevien joko osattava luonnostaan tai opeteltava. Pystyessään asettumaan hankalankin asiakkaan asemaan ja hoitamaan tilanteen asiallisesti asiakaspalvelija todennäköisesti takaa asiakkaan tulemisen uudelleen palveltavaksi. Palvelutilanteissa on tärkeää olla oma itsensä: teennäisyys ei kuulu hyvään asiakaspalveluun. Ruokapalvelualalla on tärkeää hoitaa asiakassuhde loppuun asti yksilöllisesti, koska asiakas muodostaa kokonaiskuvan palvelun onnistumisesta. Asiakaspalvelijan vuorovaikutustaidot ja itsestään antama vaikutelma yhdistetään yrityksen imagoon. Tervehtiminen, katsekontakti ja palvelualltius antavat yrityksestä heti ensisilmäyksellä miellyttävän, luotettavan ja kotoisan tunnelman. (Liikala 1996, 44.)

Asiakkaan kannalta hyvän palvelun keskeisin tunnusmerkki on se, että se vastaa hänen käsitystään hyvästä palvelusta tai jopa vähän ylittävät odotukset. Palvelun laadun kokeminen on hyvin subjektiivista, ja asiakkaan käsitys hyvästä palvelusta perustuu siihen tasoon, mikä palveluilla tavallisesti on ja siihen, mikä sen heidän käsittääkseen tulisi olla. Valitettavasti on niin, että vaikka palvelujen tuottajien mielestä palveluissa ei ole mitään vikaa, niin jos

asiakkaiden enemmistön mielestä ne ovat huonoja, niin todella on. (Virkkunen, Voutilainen, Laosmaa & Salmimies 1987, 115.)

Palvelun kokemiseen vaikuttaa ratkaisevasti se, missä määrin toteutunut palvelu vastaa ennakkoluuloista palvelukuvaa. Jos tämä on huono mutta asiakas saakin hieman palvelukuvaa parempaa palvelua, kokee asiakas tämän hyväksi. Vastaavasti, jos yritys antaa itsestään hyvän palvelukuvan, mutta todelliset palvelut eivät vastaa odotuksia, pitävät asiakkaat palvelua huonona. Kummassakin tapauksessa objektiivisesti tarkastellen palvelu saattaa olla täsmälleen samantasoista. Tähän perustuu menestyvien palveluyritysten oivaltama totuus, että hyvän palvelun on jossain määrin ylitettävä positiivisesti asiakkaan ennakkokuva. (Virkkunen ym. 1987, 115.)

Koska asiakkailla on erilaiset toiveet, odotukset ja tarpeet, ei jokaisen tyytyväisyyttä ruokapalveluihin pystytä aina takamaan. Myös ruokapalveluja tuottaessa syntyy silloin tällöin hankalia eli haastavia asiakastilanteita. Haastavien tilanteiden hoitamisessa on apua ihmistuntemuksesta ja psykologisista tiedoista. Asiakasta ei kuitenkaan pidä leimata hankalaksi, vain tilanne saattaa olla hankala ja vaatia asiakaspalvelijalta ammattitaitoa. Asiakaan antama negatiivista palautetta on tarkasteltava tilanteena, johon vaikuttavat monet muutkin tekijät kuin asiakas itse. Valitukset tulisi ottaa vastaan arvokkaana palautteena yrityksen toiminnan kehittämistä ajatellen. Olisi myös oltava tyytyväinen siitä, että asiakas valittaa yrityksen sisällä eikä toivottavasti markkinoi huonoja kokemuksiaan enää muille asiakkaille. (Liikala 1996, 44–45.)

Asiakkaan sanallinen tai sanaton tyytymättömyys voi johtua esimerkiksi seuraavista syistä:

- ruoan laatu tai maku ei miellytä
- hinta-laatusuhde ei tyydytä
- palvelu on hidasta tai työkeää
- aterian tilauksessa tai toimituksessa on tapahtunut jokin epäselvyys
- vaihtoehtoja ei ole tarpeeksi
- jonotusaika on liian pitkä
- ruoka-annoksessa on jokin vieras esine
- annoskoko ei miellytä

Haastavat asiakastilanteet tulisi hoitaa aina siten, että asiakas poistuisi tyytyväisenä, tulisi mielellään uudelleen eikä markkinoisi kokemaansa muille asiakkaille negatiivisessa mielessä. (Liikala 1996, 44–45.)

3.3 Laatutekijät

Laadunhallinta on osa johtamistoimintaa. Sen keinoja ovat mm. laadun suunnittelu, laadunvarmistus ja laadun jatkuva parantaminen. Työyhteisöissä, jossa toiminnan ja palvelujen laatu on hallinnassa, ovat toiminnan tavoitteet, perustehtävät ja suunta selvillä. On mietitty ja sovittu etukäteen, mitä tehdään ja miten sekä mitä vaatimuksia laadulle asetetaan. Käytössä on riittävä ohjeistus, joka varmistaa mm. yhdenmukaiset toimintatavat. Työyhteisön toimintaa ja palvelujen laatua arvioidaan säännöllisesti ja toimintaa korjataan tarvittaessa. Tarvittavat asiat on dokumentoitu ja asiakirjat pidetään ajan tasalla sekä järjestyksessä. (THL tutkimus ja kehittäminen 2014.)

Laatutyön myötä on opittu seuraamaan asiakastytyväisyysmittareita taloudellisten mittareitten ohella. Jos asiakastytyväisyys heikkenee, näkyy se nopeasti taloudellisessa tuloksessa. Asiakkaan toimintaympäristö ja sitä mukaa myös tarpeet muuttuvat tiuhaan. Vaikka palvelumme ja tuotteemme olisivat eilen vastanneet asiakkaan tarvetta, niin huomenna tarve on voinut muuttua. Asiakastytyväisyys laskee väistämättä, jos prosessimme eivät kehity samassa tahdissa kuin asiakkaan tarpeet muuttuvat. Kun asiakastytyväisyys laskee, laskee hetken päästä taloudellinen tulos eli omistajatytyväisyys. Prosessit puolestaan eivät kehity, jos yritys ei itse kehity, opi uutta ja löydä jatkuvasti uusia toimintatapoja eli tuota uusia innovaatioita. (Ojala & Ahonen 2005, 61.)

Laadukas palvelu merkitsee muun muassa sitä, että työntekijät osaavat tehdä työnsä kerralla oikein. Jos heidän taitonsa ovat riittämättömät, palveluprosessin tuloksenlaatu kärsii. Samaan aikaan asiakkaiden on luultavasti odotettava kauemmin ja oltava itse aktiivisempia saadakseen hyväksyttävän teknisen laadun. Lisäksi he saattavat huomata työntekijöiden taitojen puutteellisuuden ja sitä seuraavat sählykset. Kaikki nämä vuorovaikutuksen osatekijät heikentävät vuorovaikutusprosessin toiminnallisen laadun kokemusta. Taitojen puutteellisuus ja korjausten tarve saattaa vaikuttaa myös tuottavuuteen. Niinpä henkilöstön teknisten

taitojen kohentaminen parantaa samalla kertaa sekä laatua että tuottavuutta. (Grönroos 1998, 152–153.)

Asiakaskeskeinen laatu edellyttää markkinoiden seuraamista ja asiakkaiden kuuntelua. asiakkailla on erilaisia tarpeita, joista voi muodostaa tarveprofiileja. Varsinaisen käyttötarpeen lisäksi on aina muistettavaa asiakkaan maksuhalukkuus. Asiakaskeskeisen laadun kriteeri on, miten hyvin tarjottu tuote tai palvelu sopii asiakkaan tarve- ja hintaodotuksiin. (Raatikainen 2008, 108.)

Jos ylimmän johdon, keskijohdon sekä tuki- ja kontaktihenkilöiden odotetaan olevan motivoituneita palvelukeskeiseen ajatteluun ja toimintaan: he tarvitsevat tietoa palveluorganisaation toiminnasta, asiakassuhteista, omasta asemastaan yrityksen toiminnassa ja asiakassuhteissa sekä siitä, mitä kenenkin odotetaan tekevän. Ihminen, joka ei ymmärrä, mitä on menneillään ja miksi, ei voi olla motivoitunut tekemään hyvää työtä esimerkiksi kontaktihenkilönä tai näkyvyysrajan takana tehtävien sisäisten palvelujen tuottajana. (Grönroos 2009, 491.)

Oppivan organisaation ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen. Henkilöt kunnioittavat toisiaan ja ovat motivoituneet yhteistyöhön. Eri organisaatioyksiköiden, ryhmien ja yksilöiden väliset jännitteet on minimoitu. Työntekijöiden ja johdon välistä etäisyyttä pyritään lyhentämään. Oppivan organisaation toteuttamisyrittämykset johtavat usein siihen, että organisaation tasetasoja vähennetään. Kun työntekijät toimivat itsenäisesti, voidaan työnjohtajaporras monissa tapauksissa poistaa. Oppimisen hyödyntämiseksi onnistuneet ratkaisut ja hyvät käytännöt dokumentoidaan ja saatetaan systemaattisesti koko organisaation tiedoksi. Tavoitteena ovat huippuosaamisen nopea levittäminen ja suoritustason kohottaminen myös muissa yksiköissä. (Lecklin 1997, 253.)

Koulutuksen tulee olla tavoitteellista ja sen tehokkuutta on voitava mitata. Kurssipäivien ja koulutuskustannusten sijasta on mitattava saavutuksia esim. kehitysohjelmien toteutumista, suorituskyvyn parantumista, laatua, toteutettuja aloitteita ja kehitysideoita. Koulutus on sovitettava mahdollisimman kiinteästi ja oikea-aikaisesti tarpeeseen. Varastoon kouluttaminen ei kannata. Toimenkuviiin voidaan liittää koulutusohjelma, tehtävän menestyksekkään hoitamisen vaatiman osaamisen hankkimiseksi. (Lecklin 1997, 242.)

3.4 Asiakastietojen käsittely

Ruuan tilaamista varten tarvitaan tiedot potilaan tarvitsemasta ruokavaliosta ja ruuan rakenteesta, sopivasta annoskoosta sekä yksilöllisistä ruokailutoiveista. Potilaiden toiveet ovat useimmiten helposti toteutettavissa. Niiden selvittäminen ja sovitulla tavalla tilaaminen on tärkeää, jotta ruokapalvelut pystyvät toimittamaan ne asianmukaisesti. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010,50).

Henkilötietolaki(523/1999) tuli voimaan 1.6.1999. Laki on tietosuojaa koskeva yleislaki ja sillä korvattiin henkilörekisterilaki ja –asetus. Henkilötietolain tarkoitus on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietojen käsittelyssä sekä edistää hyvän tietokäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista(1§). Henkilötietolaki on yleislaki, jota on noudatettava henkilötietojen käsittelyssä, jollei muulla laissa toisin säädetä. Laki täydentää erityislakeja, kuten lakia potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakaslakia. Henkilötietolaki väistyy niissä tilanteissa, joissa muulla laissa on säädetty henkilötietojen käsittely henkilötietolaista poikkeavalla tavalla. Henkilötietolaki koskee siten sekä julkista että yksityistä rekisterinpitäjää. Henkilötietolaki sisältää yleiset säännökset henkilötietojen keräämisestä, tallentamisesta, käytöstä, luovuttamisesta, siirrosta ja muusta käsittelystä. Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleisperiaatteet on kirjattu lain 2 lukuun. Niitä ovat huolellisuusvelvoite, suunnitteluelvoite ja käyttötarkoitussidonnaisuus sekä tarpeellisuus ja virheettömyysvaatimus. Henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset sisältävät 8 §:ään. Niitä täydentävät 11 §:n pääsääntö arkaluonteisten tietojen käsittelykiellosta ja 12 §:ssä luetellut poikkeustilanteet. (Pahlman 2010,22.)

Sekä sosiaali- että terveydenhuollon piirissä asiakkaan hoitoon ja huoltoon saattaa osallistua useita eri ammatin ja/tai viranomaistahon edustajia. Hyvänä esimerkkinä tästä ovat erilaiset palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muut vastaavat suunnitelmat. Hallituksen esityksessä 137/1999 esityksen pääasiallista sisältöä koskevassa osassa on palvelu-, hoitosuunnitelmaa selvittävässä kohdassa otettu kantaa moniammatillisen yhteistyön puolesta. ”Erityisesti monenlaista asiantuntemusta tarvitsevan asiakkaan kanssa tulisi keskustella, miten hän itse haluaisi asioitaan hoidettavan. Yhteistyösuunnitelma edellyttää usein myös useamman asiantuntijan mukanaoloa, jolloin asiantuntijaryhmään voisi kuulua muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimiyksiköiden sekä työvoima- ja opetusviranomaisten henkilöstöä. Suunnitelmien tekeminen yhdessä eri asiantuntijoista koostuvassa ryhmässä säästäisi pitkällä

tähtäyksellä aikaa ja kustannuksia. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla asiakkaalle ja henkilöstölle muodostuisi eheämpi kuva asiakkaan kokonaistilanteesta ja siitä, mitkä vaihtoehdot parhaiten palvelisivat asiakkaan etua. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen sekä moniammatillinen yhteistyö edesauttaisivat resurssien oikeaa kohdentamista. Tavoitteena olisi, että asiakas saisi monipuolista, parhaiten itselleen soveltuvan palvelukonaisuuden useiden rinnakkaisten, erillisten palvelujen sijasta. (Pahlman 2010, 105.)

Ruokapalvelun ravitsemuksellisiin laatukriteereihin sisältyy myös tiedottaminen terveyttä edistävästä ateriasta malliaterian ja/ tai asianmukaisten ruokalistamerkintöjen avulla. Tiedotuskriteerin sisällyttäminen hankintasopimukseen on sekä ruokapalvelua käyttävän ruokailijan että ruokapalvelun tilaajan edun mukaista. Ruokailijalla tulisi olla mahdollisuus tehdä päivittäin tietoisia, terveyttä edistäviä valintoja. Jos aterian tarjoaja kuvaa tietyn aterian ravitsemuksellista laatua ravintosisältötiedoilla tai ilmoittamalla aterian olevan suositusten mukainen, tulee hänen myös seurata ilmoitetun ravitsemuslaadun toteutumista omavalvonnalla. (THL- Raportti 18/11,43)

4. SÄHKÖISET TIETOJÄRJESTELMÄT

4.1 Keittiöohjelma ruokapalvelutuotannon ohjauksessa

Nykyaikainen ja tehokas suurkeittiö tarvitsee tietotekniikkaa, IT- järjestelmiä, perustoimintojen hoitamiseen ja tiedonhallintaan. Manuaalisesti mappeihin ja vihkoihin tallentamalla ei enää pystytä selviytymään laadukkaasti ruokatuotannon suunnittelusta, hankinnoista, seurannasta ja kustannuslaskennasta. Keittiö tarvitsee erilaisia tietoja päivittäisessä toiminnassa. Tilausten tekoa varten tarvitaan tavarantoimittajilta tuotetietoja, ateriapalveluiden tilaukset saadaan asiakkailta, tarvitaan ruokalistat, ruokaohjeet, varastotiedot jne. Keittiön on pystyttävä myös antamaan toiminnastaan erilaisia tietoja luotettavasti ja nopeasti. Näitä ovat esimerkiksi kustannustiedot, myyntitiedot, laskutustiedot, ravintosisältölaskelmat ja monet tilastot ja toiminnan tunnusluvut. (Lintukangas, Manninen, Mikkola – Montonen, Palojoki, Partanen & Partanen 2007,69.)

Ilman sähköistä tiedonhallintaa ammattikeittiöissä voidaan tuottaa asiakkaille laadukkaita ruokapalveluja, toimia järjestelmällisesti ja täyttää kaikki viranomaisten asettamat määräykset. Ammattikeittiöiden tehokkuudelle, elintarvikkeiden jäljitettävyydelle ja palvelujen laadulle asetetaan kuitenkin yhä suurempia vaatimuksia ja näihin vastaaminen voi manuaalisen tiedonhallinnan avulla olla vaikeaa. Manuaalinen tiedonhallinta voi myös olla työlästä ja viedä kohtuuttoman paljon aikaa. Sähköiset tietojärjestelmät, joita tässä oppaassa käytämme nimitystä IT- järjestelmät, ovat nykyaikainen apu ammattikeittiöiden perustoiminnan, ruokatuotannon, tiedonhallintaan.

Esimerkkejä ammattikeittiön toiminnoista, joihin on olemassa IT- järjestelmä:

- raaka-aineiden tilaaminen/ostaminen, laskun käsittely
- raaka-ainetietojen ylläpito, varastonhallinta
- resepti-, ruokalistasuunnittelu, ravintoainelaskenta
- kilpailuttaminen
- tuotannosuunnittelu: tuotantoerät, erien tuotantomäärät
- tilojen, koneiden ja laitteiden valvonta ja hallinta
- työvuorolistojen suunnittelu
- tilavaraus
- omavalvonta

- kassatoiminnot, myynti ja laskutus
- hinnoittelu katelaskenta
- kustannussuunnittelu ja kustannusten seuranta

Ammattikeittiöille tarkoitettuja IT-järjestelmiä kehitetään jatkuvasti vastaamaan yhä paremmin ammattikeittiöiden tarpeita. Järjestelmät ovat kehittymässä kohti tuotannonohjausjärjestelmiä, ja niiden avulla voidaan tiedon siirron ja käsittelyn lisäksi myös ohjata, valvoa ja seurata ruokatuotantoa. Ruokatuotantoon liittyviä IT-järjestelmiä on perinteisten tietokoneella käytettävien ohjelmistojen lisäksi myös ruuanvalmistuslaitteissa ja keittiöiden valvontajärjestelmissä. (Tuikkanen, Taskinen & Riihikoski 2005, 9-11.)

IT-pohjaisen tiedonhallintajärjestelmän toteuttaminen on tänä päivänä haastava tehtävä. Ratkaisut joudutaan kokoamaan useista eri järjestelmistä, ohjelmistoista tai niiden osista (moduuleista), jotka voivat olla ominaisuuksiltaan päällekkäisiä. Jotta järjestelmät vastaavat mahdollisimman hyvin keittiön tarpeita, on keittiössä mietittävä, mihin toimintoihin ja minkälaisien tietojen hallintaan IT-järjestelmää tarvitaan. Kokonaisvaltaisen, sähköinen tiedonhallinnan onnistuminen edellyttää joustavaa tiedon kulkua keittiöön, keittiössä ja keittiöstä ulos. (Tuikkanen ym. 2005, 12.)

Ruoan laadun ja valmistuksessa käytettyjen elintarvikkeiden koostumuksen seuranta olisi helpompaa ja tehokkaampaa, jos ruokapalveluilla ja joukkoruokailun seuranta tekevillä tavoilla olisi käytössä ajantasaista tietoa tuotteiden ravintosisällöstä sähköisessä muodossa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2011:11)

Pakkausmerkinnät on tehtävä elintarvikkeisiin, jotka luovutetaan valmiiksi pakattuina. Valmiiksi pakatuilla elintarvikkeilla tarkoitetaan elintarviketta, joka on ennen myyntiä valmiiksi suljettu pakkaukseen kokonaan tai osittain siten, että pakkauksen sisältöä ei voida muuttaa avaamatta tai rikkomatta pakkausta ja joka on sellaisenaan tarkoitettu luovutettava kuluttajalle tai suurtaloudelle. valmiiksi pakattu elintarvike on tällöin yksi myyntiyksikkö (Elintarviketieto-opas elintarvikevalvojille ja elintarvikealan toimijoille, Evira)

IT-järjestelmän avulla tietoja voidaan hakea eri toimintaprosesseista. Esimerkiksi raaka-aineista voidaan hakea seuraavia tietoja: miltä tavarantoimittajalta raaka-aineet hankittu, kuinka paljon, mihin aterioiden ja milloin raaka-aineet on käytetty ja kuinka paljon raaka-

aineet ovat maksaneet. Näin toiminnan aikana syntyy myös uutta tietoa sillä hetkellä käytettäväksi tai varastoitavaksi myöhempää käyttöä varten. (Tuikkanen ym. 2005, 15.)

4.2 Keittiöohjelman tieto- ominaisuudet

Järjestelmissä kulkeva tieto, kuten raaka-ainetieto, asiakastieto tai reseptitieto, rakentuu siihen liittyvistä tieto- ominaisuuksista. Tietoon liittyviä tieto-ominaisuuksia kuljetetaan järjestelmästä tai järjestelmän moduulista toiseen. Raaka-aineisiin liittyviä tieto-ominaisuuksia ovat esimerkiksi hinta, pakkauskoko tai valmistuserä. Niitä tarvitaan keittiötoiminnan eri vaiheissa; tuotetilauksessa, ruokalistasuunnittelussa, annoksen myyntihinnan määrittelyssä. Eri tavoin toimivat keittiöt tarvitsevat raaka-aineista erilaisia tietoja. Esimerkiksi elintarvikkeen ravintosisältötiedot ovat potilasruokailun järjestämisessä erittäin tärkeitä, mutta niiden merkitys on vähäisempi juhlaruokailun järjestämisessä. Elintarvikkeen aineosatiedot ovat tärkeitä kaikille ruokapalvelujen tuottajille, koska asiakas voi olla allerginen jollekin tuotteen aineosalle. (Tuikkanen ym. 2005, 16.)

Tietojärjestelmän avulla raaka-aineista saatavia tieto- ominaisuuksia voidaan käyttää ammattikeittiöiden eri prosesseissa esimerkiksi seuraavasti: Hintatieto, joka kulkee reseptiin ja reseptistä voidaan laskea aterian annoshinta ja myyntihinta. Aineosaluettelo, joka mahdollistaa ruokalistasuunnittelussa tuotteen sopivuuden arvioinnin eri erityisruokavalioihin ja asiakkaiden informoinnin myynnissä ja kassalla. Ravintosisältötiedot, jotka kulkevat raaka-aineen mukana reseptiin ja ruokalistaan. Ruokalistasta voidaan laskea ravintosisältö ja verata tuloksia ravitsemussuosituksiin. Tavarantoimittaja, pakkauskoko, toimituserä, tuotemerkki tarvitaan raaka-aineita tilattaessa. Tilattavat raaka-aineet voidaan listata tilausta varten tavarantoimittajien mukaan. (Tuikkanen ym. 2005, 17.)

Ammattikeittiöille suunnatut, markkinoilla olevat valmiit IT- järjestelmät eivät ole yksi kokonaisuus, vaan ne kattavat tietyt ruokapalvelun toiminnot kuten laskutus tai varastohallinta. IT- järjestelmät poikkeavat toisistaan sisällöllisiltä ominaisuuksiltaan ja sen suhteen, miten järjestelmä voidaan yhdistää toiseen järjestelmään. Eri valmistajien järjestelmien välillä ei välttämättä kulje, koska järjestelmien protokolla ei osaa lukea toisen järjestelmän lähettämää tietoa. (Tuikkanen ym. 2005, 19.)

Jamix fpm on keittiön tuotannonohjausjärjestelmä, jolla hoidetaan koko tuotantoketju: tilaukset – tuotanto – toimitus – laskutus. Ohjelmalla voidaan käsitellä samanaikaisesti hyvin erityyppisiä asiakasryhmiä, kuten esimerkiksi koulut, joille toimitetaan ruokaa massatoimittuksina, yksittäiset kotona asuvat iäkkäämmät ihmiset tai sairaalat osastoineen, huoneineen ja vuodepaikkoineen.

Tilaukset muodostetaan Jamix ruoka – ohjelman ruokalistoista. Jamix fpm – ohjelmaa voidaan kuitenkin käyttää myös itsenäisesti ilman ruokaohjelmaa rinnalla. Tilaukset on helppo tehdä valitsemalla ateriavaihtoehtoja ruokalistoista tai tuotteita tuotelistoista. Tämä voidaan kuitenkin tehdä vieläkin helpommin siten, että ohjelma muodostaa tarkkojen asiakastietojen perusteella automaattiset tilaukset napin painaluksella. (JAMIX Oy 2014)

Jamix fpm tuottaa tuotannon tarvitsemat työlistat, niin että kaikki saadaan toteutettua tehokkaasti. Työlistoihin kootaan yhteen eri asiakasryhmiltä tulleet hyvinkin erilaiset tilaukset, ja keittiö saa yhteenvedon kaikista olennaisista tiedoista koko tuotantoa varten. Niitä ovat muun muassa reseptit päivän tuotantomäärillä – tarvittaessa useissa erissä, omat työlistat voidaan tulostaa ruokavalioiden, jotka on näin helppo huomioida tuotannossa. Raaka-ainehankintoja varten ohjelma voidaan vielä tulostaa ostoehdotus, joka voidaan lähettää suoraan Jamix varasto-ohjelmaan. Ohjelma mahdollistaa monimutkaisen toimituslogistiikan hoitamisen sujuvasti. Asiakkaat voidaan tulostaa lajiteltuna reitin mukaan ja tämä sisällä pudotuspaikkajärjestyksessä. Kuljettajalle voidaan antaa lisäksi asiakaskohtaista erikoistietoa, muun muassa ovikoodi sekä muita asiakaskohtaisia erityisohjeita. Ohjelma huomioi toimituspäivät viikontäydä ja varsinaisina kalenteripäivämäärinä. Myös loma-aikojen erikoisjärjestelyt voidaan tallentaa ohjelmaan ja ne huomioidaan automaattisesti kaikessa toiminnassa. Asiakastietoihin voidaan tallentaa päiväkohtaisesti ruuan toimituslämpötilat (kuuma, kylmä, pakaste). Asiakkaalle voidaan esimerkiksi toimittaa maanantaista torstaihin yksi lämmin ateria päivässä, mutta perjantaisin yksi lämmin ja tämän lisäksi kaksi kylmää ateriaa viikonloppua varten. (JAMIX Oy 2014)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksen tarkoitus ja yleisen tason tavoitteet kannattaa esittää ymmärrettävästi. Tutkittavien motivoimiseksi on hyvä kertoa, millaista uutta tietoa tutkimuksella tavoitellaan ja miten saavutettavia tutkimustuloksia voidaan kenties tulevaisuudessa hyödyntää. Tarkkaa tutkimusmenetelmää ja hypoteeseja ei tarvitse kertoa, mutta tutkimusten pääaiheiden kertominen auttaa tutkittavia tekemään päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto)

Tutkimusaineiston hankinnan lähtökotana ovat tutkimusongelmat tai tutkimustehtävät. niiden perusteella valitaan aineiston keruun menetelmät. Toisinaan saatetaan tosin edetä päinvastaisessa järjestyksessä eli etsiä jo olemassa olevaan aineistoon uutta näkökulmaa ja tutkimusongelmaa. Laadulliset aineistot ovat usein laajoja ja esimerkiksi arkistoituja aineistoja on alkuperäisissä tutkimuksissa hyödynnetty toisinaan vain osin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

5.1 Kyselyt

Perusohjeena voidaan pitää sitä, että yleisimmät kysymykset sijoitetaan lomakkeen alkupuolelle ja spesifiset loppuun. Samoin helpoimmin vastattavia kysymyksiä olisi hyvä sijoittaa lomakkeen alkuun. Tutkijat yleensä sijoittavat alkuun vastaajaa koskevia kartoitustietoja, kuten sukupuoli, ikä ja siviilisääty. Tämä ei ole kuitenkaan ongelmatonta. Esimerkiksi iän ilmoittaminen voi olla arka asia jollekin. (Hirsijärvi ym. 2010, 203.)

Tutkimusta suunniteltaessa on tarpeellista pohtia, milloin kohdehenkilöiden olisi saatava toimia vapaasti, milloin taas on taloudellista ja järkevää käyttää strukturoidumpia aineiston keruu muotoja. Niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessäkin tutkimuksessa tutkija voi olla etäällä tutkittavista tai lähellä heitä. Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010,194–195.)

Opinnäytetyön kysely kohdistettiin Kalajoen ruokapalvelun henkilökunnalle. Heidän työpiis- teet jakautuvat kuuteen valmistuskeittiöön sekä yhteentoista jakelukeittiöön. Kaikilla työn- tekijöillä ei ole nettiyhteyttä tai sähköpostia. Näin ollen ainoa tapa saavuttaa kaikki työntekijät oli paperinen kyselylomake, joka jaettiin sisäisessä postissa, myös lomakkeiden palau- tus tapahtui sisäisessä postissa. Kyselyn avulla selvitettiin henkilöstön ikäjakautumien keit- tiöpisteittäin. Kyselyn päätarkoituksena oli selvittää henkilöstön mielipiteitä sähköisen keit- tiöohjelman toiminta edellytyksistä, suunniteltaessa keskuskeittiötä. Merkittävänä tietona haluttiin selvittää nykyiset henkilökunnan atk- taitot ja missä määrin toivottiin atk koulutuk- sesta. Kun vastaukset oli saatu, laskenta tehtiin Excel-ohjelman avulla. Kirjoitetut mielipide vastaukset ja kommentit kirjoitettiin sananmukaisesti vastauksista.

5.2 Haastattelut

Koska tiedonkeruumenetelmien valinnan tulee olla perusteltua, ei haastattelukaan tule valita pohtimatta sen soveltuvuutta kyseisen ongelman ratkaisuun. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on ollut päätelmänä. Haastattelun suurena etuna muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttä- mällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä, samoin on enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin esimerkiksi postikyselyssä. (Hirsijärvi ym. 2010, 205.)

Haastattelua tekevän tutkijan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityk- sistä, kokemuksista ja tunteista. tutkijan käsitys todellisuuden luonteesta määrää, miten hän tätä tehtäväänsä lähestyy. Suorempi ja yleisempi tapa on kysyä ihmiseltä hänen uskomuksi- aan, kokemussisältöjään ja arvostuksiaan. Haastattelu on ennalta suunniteltu, haastatteliija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Tavoitteena on, että haastatteliija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeiltä alueilta. (Hirsijärvi & Hurma 2001, 41- 43.)

Haastattelun etuna metodisesti voidaan pitää sitä, että haastateltaviksi voidaan valita henki- löitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta. Tällöin pu- hutaan tarkoituksenmukaisesta, harkinnanvaraisesta näytteestä. Haastattelun joustavuus pe-

rustuu muun muassa siihen, että itse tiedonkeruutilanteessa se antaa tutkijalle mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa tutkimuskysymyksen kannalta oleelliseen suuntaan. Tutkija ohjaa keskustelua asettamalla kysymyksiä, mutta pitäytyy ohjaamasta liikaa keskustelun suuntaa, ellei kyseessä ole hyvin strukturoitu haastattelumuoto. Joskus riittää, että tutkija antaa keskustelulle aiheen. (Anu Puusa & Pauli Juuti, 2011, 76.)

5.1 Aineiston analyysi

Analyysitapojen valinta ei määräydy mekaanisesti jonkin säännön mukaan. Aina ei ole selvää sekään, milloin kerättyä aineistoa aletaan analysoida ja kuka analyysin tekee. Tavallisesti ajatellaan, että analyysi tehdään sen jälkeen kun aineisto on kerätty ja järjestetty. Tämän tyyppinen näkemys tutkimusaineiston analyysistä soveltuu hyvin sellaiseen tutkimukseen, jossa tietoja on kerätty strukturoiduilla lomakkeilla tai asteikkomittareilla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, erityisesti kenttätutkimuksissa, joissa aineistoa kerätään monissa vaiheissa ja usein rinnakkaisesti eri menetelmin, analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa vaan pitkin matkaa. (Hirsijärvi ym. 2007, 223.)

Empiirisessä tutkimuksessa puhutaan usein tutkimuksen validiudesta, jolla tarkoitetaan opiskirjan sanoin sitä, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Kysymys on mitauksen pätevydestä, ja tulkinnat ovat myös tätä pätevyyden pohdintaa. Tulosten analysointi ei vielä riitä kertomaan tutkimuksen tuloksia, vaan tuloksista olisi pyrittävä laatimaan *synteesejä*. Synteetit kokoavat yhteen pääseikat ja antavat kirkkaasti vastaukset asetettuihin ongelmiin. Yleensäkin olisi pystyttävä vastaamaan kysymykseen, mitkä ovat olennaiset vastaukset tutkimuksen ongelmiin. (Hirsijärvi ym. 2007, 230.)

Kirjoittamisella on laadullisessa tutkimuksessa merkittävämpi asema kuin teoriapohjaisessa tutkimuksessa. Perusero karkeistetusti on se, että kirjoittaminen ei painotu tehdyn tutkimuksen jälkiselostukseen lukijalle, vaan tutkija analysoi - koko ajan otettaan teoreettisesti terästäen ja näkemystään kirkastaen – havaintoaineistoaan temaattisesti ja käsitteellisesti yleisemmiksi merkityksiksi, hakee selitysmalleja ja kehittelee teoreettisia näkemyksiä. (Hirsijärvi ym. 2007, 266.)

Tulosten analysointi ei vielä riitä kertomaan tutkimuksen tuloksia, vaan tuloksista olisi pyrittävä laatimaan *synteesejä*. Synteetit kokoavat yhteen pääseikat ja antavat kirkkaasti vastaukset asetettuihin ongelmiin. Samasta asiasta puhutaan kun odotetaan, että tutkimuksessa löytyy yleiset abstrahoivat linjat. Tämä vaihe jää monissa opinnäytetutkimuksissa liian vähälle huomiolle. Yleensäkin olisi pyrittävä vastaamaan kysymykseen, mitkä ovat olennaiset vastaukset tutkimuksen ongelmiin. Johtopäätökset perustuvat laadittuihin synteeseihin. Tutkijan on pohdittava, mikä on saatujen tulosten merkitys tutkimusalueella, mutta hänen olisi myös pohdittava, mikä laajempi merkitys tuloksilla voisi olla. (Hirsijärvi ym. 2007, 230)

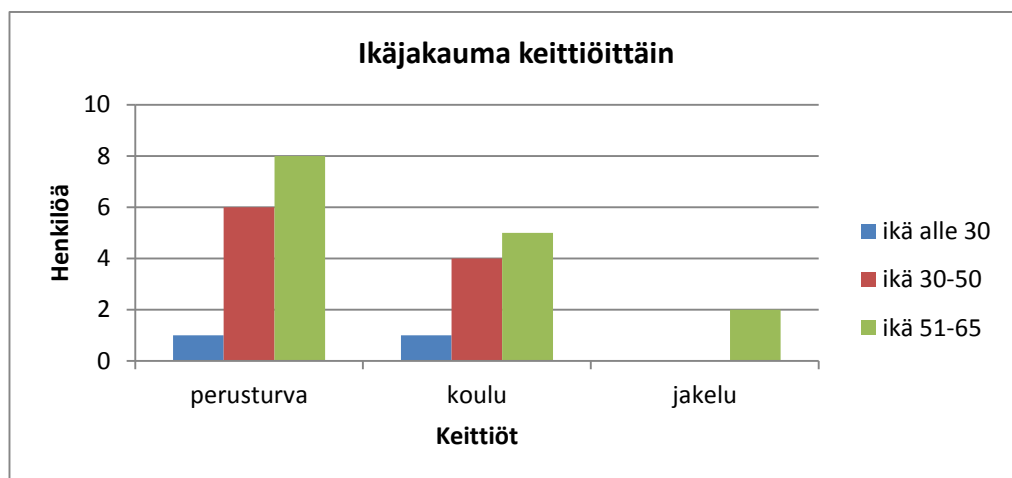
5 TUTKIMUSTULOKSIA

Kysely Kalajoen ruokapalvelun henkilöstö ja niiden tuloksia

Kysely jaettiin sisäisessä postissa henkilökunnalle. Lomakkeita palautettiin 30, henkilöstömäärä kyselyn aikana 35–38 henkilöä. Vastauksia saatiin perusturvakeittiöiltä 17, koulunkeittiöiltä 11 ja jakelukeittiöiltä 2. Jakelukeittiöistä jäi saamatta 9 vastausta. Kyselyyn vastasi ruokapalvelun henkilökunnasta 80 prosenttia.

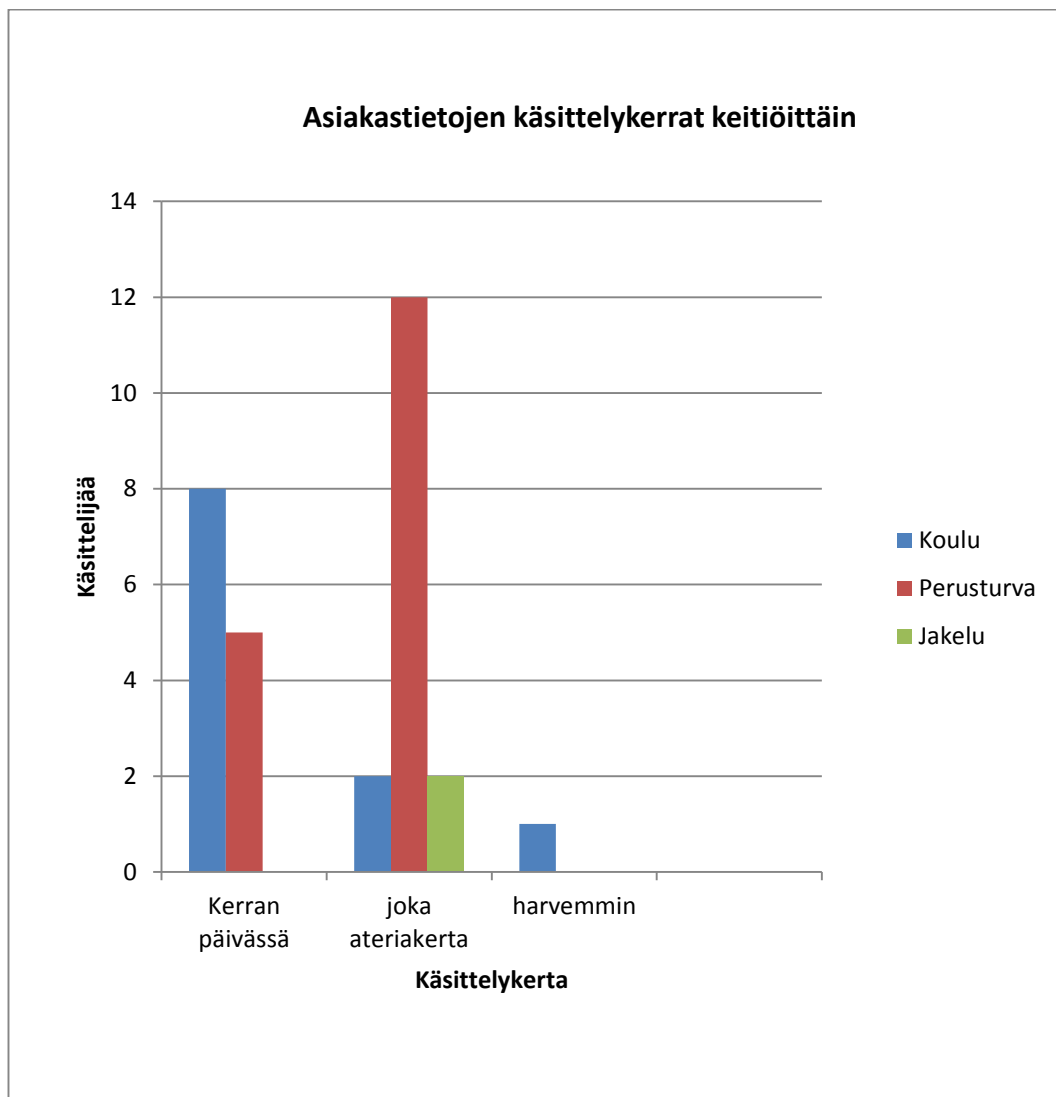
Kyselyn kuvaaminen ja selitykset

Vastaajien ikäjakauma keittiöittäin on esitetty kuviossa 1. Ensimmäisenä kysyttiin työpiste ja toisena ikä (KUVIO 1). Vastaajista viisitoista oli iältään 51–65, kymmenen 30–50 vuotiaita ja alle 30 - vuotiaita oli 2. Kolme lomaketta oli ilman ikämerkintää.



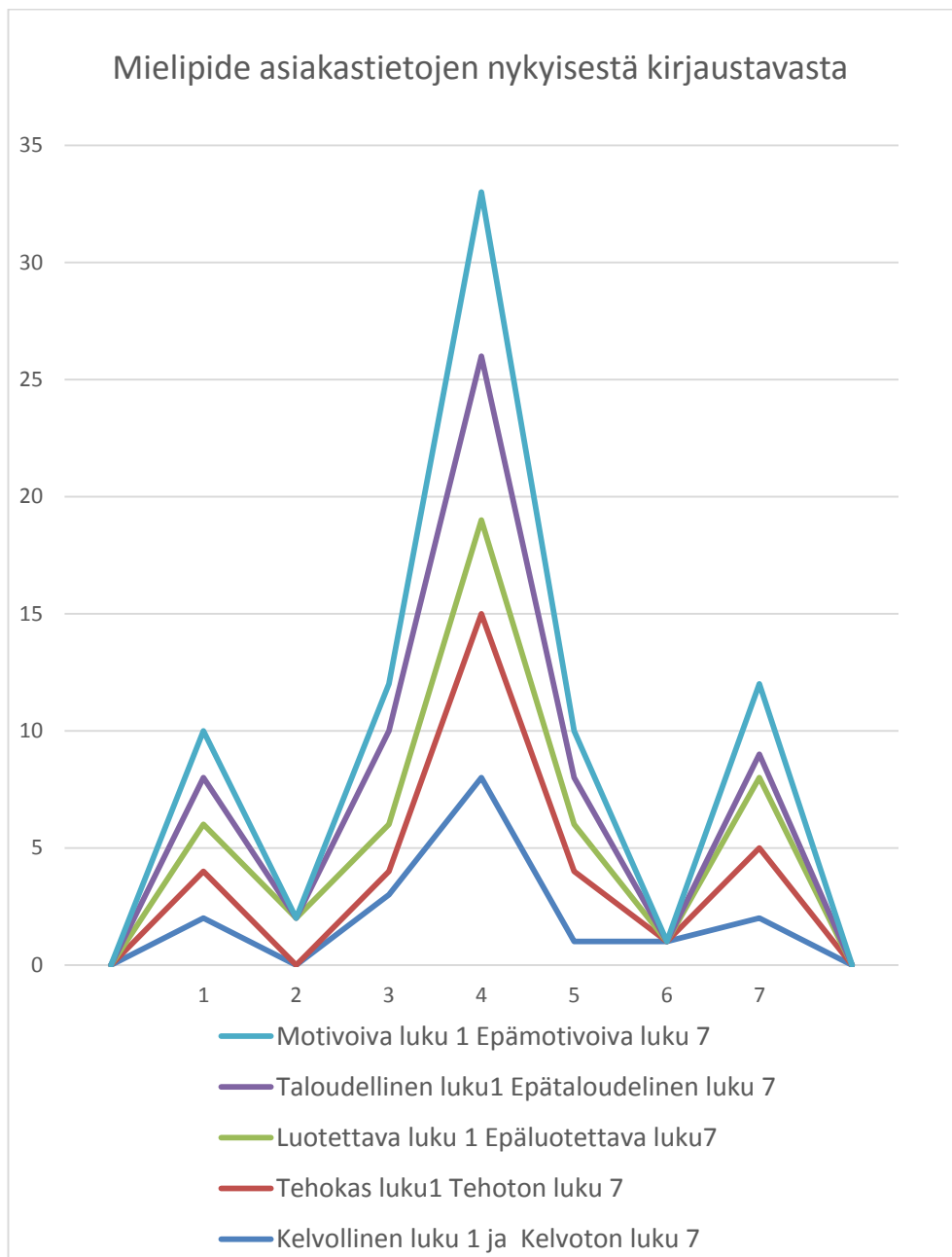
KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma eri keittiöissä

Kyselyssä kysyttiin asiakastietojen käsittelyä keittiöittäin, kuinka usein vastaaja huomioi muutokset. Kuvio 2 osoittaa, että koululla tapahtuvia asiakastietojen muutoksia huomioitiin pääosin kerran päivässä, perusturvankeittiöillä huomiointi 12 vastaaja joka ateriakerta ja 5 kerran päivässä. Vastaus osoittaa perusturvakeittiöissä käsiteltävän asiakastietoja määrällisesti eniten, lähes joka ateriakerralle.



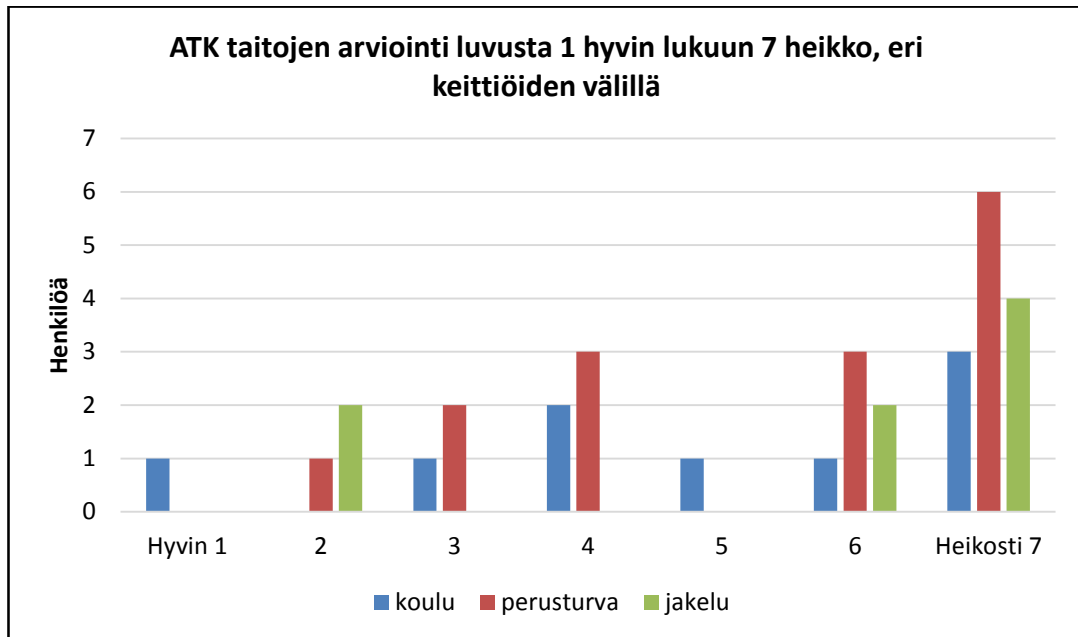
KUVIO 2. Asiakastietojen käsittelykerrat keittiöittäin

Kysyttäessä mitä mieltä vastaajat olivat nykyisestä asiakastietojen kirjaustavasta. Vertailu luku oli 1-7. Vertailusanat olivat kyselyssä kelvollinen ja kelvoton, tehokas ja tehoton, luotettava ja epäluotettava, taloudellinen ja epätaloudellinen, motivoiva ja epämotivoiva. Määrällisesti eniten vastauksia tuli kohtaan neljä, joka kertoo asiakastietojen kirjaustavan olevan asia, jonka toimivuuteen ei kovinkaan paljon kiinnitetä huomiota arkityössä (KUVIO 3).



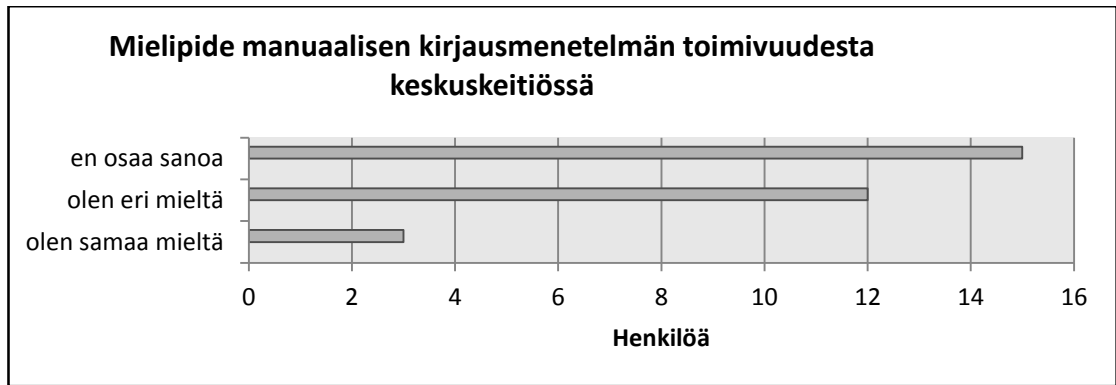
KUVIO 3. Mielipide kysely asiakastietojen kirjaustavasta

Kuviossa 4 esitetään vastaajien oma näkemys heidän ATK-taidoista. Vastaus kertoo kuinka ATK-osaaminen jakautuu koulun-, perusturva- ja jakelukeittiöiden kesken. Kohtaan seitsemän eli heikot ATK-aidot sai 13 valintaa ja vastaus yksi hyvät ATK-aidot yhden vastauksen. Tässä kuviossa tulee esille näkyvästi perusturva - sekä jakelukeittiöhenkilökunnan ATK taitojen kehittämisen tarpeet. Koulukeittiöiden henkilökunnalla on parempi osaaminen, mutta he luonnehtivat omaa ATK-osaamista heikoksi.



KUVIO 4. Ruokapalvelu henkilöstön oman osaamisen arviointi ATK-taidoista

Seuraavana tiedusteltiin mielipidettä manuaalisen kirjausmenetelmän toimivuudesta siirryttäessä keskuskeittiömalliin. Viisitoista oli sitä mieltä, ettei osaa sanoa toimiiko nykyinen manuaalinen kirjaus menetelmä keskuskeittiössä. Kahdentoista mielestä manuaalinen menetelmä ei sovellu ja kolme uskoi manuaalisen menetelmän olevan riittävä siirryttäessä keskuskeittiömalliin (KUVIO 5).

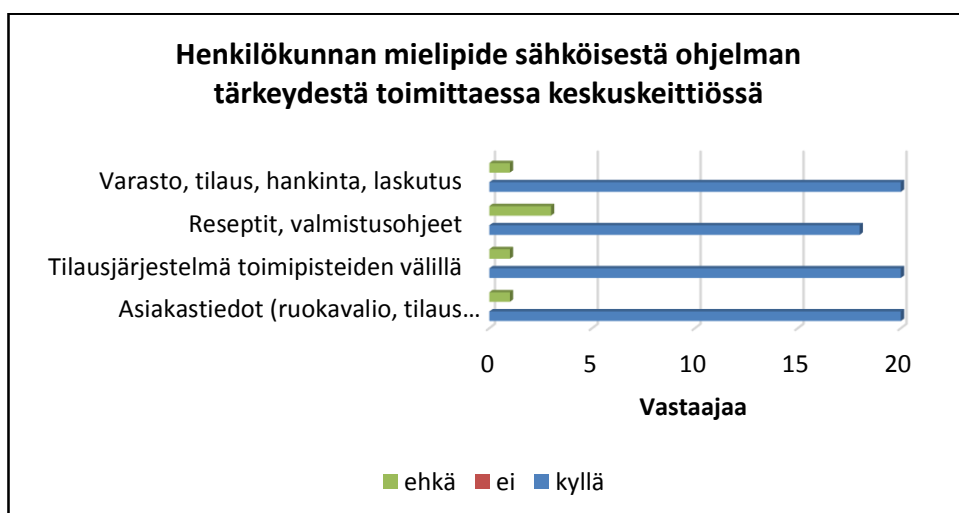


KUVIO 5. Mielipidekysely kirjausmenetelmästä

Mielipide kysely asiakastietojen kirjaustavasta sai myös kommentteja vastaajilta.

- ”Tehokkuutta lisää pitäisi saada”
- ”Pois turhat kuormakirjojen kirjaamiset, tilausvaiheessa tuotteet varastoon. paljon on kehitettävää Kalajoen kaupungin ruokahuollon ATK- systeemeissä.”

Kysyttäessä kuinka tärkeänä pidetään sähköistä toimintajärjestelmää seuraavissa ohjelmissa: Asiakastiedot (ruokavalio, tilaus muutokset), tilausjärjestelmä toimipisteiden välillä, reseptit, valmistusohjeet ja tuotantolaskenta sekä varasto, tilaus, hankinta ja laskutus. Kaikkiin kohtiin tuli eniten vastauksia kyllä tarkoittaen henkilökunnan näkemystä ruokapalvelun sähköisenohjelman toimintojen tärkeydestä keittiötoiminnoissa. KUVIO 6

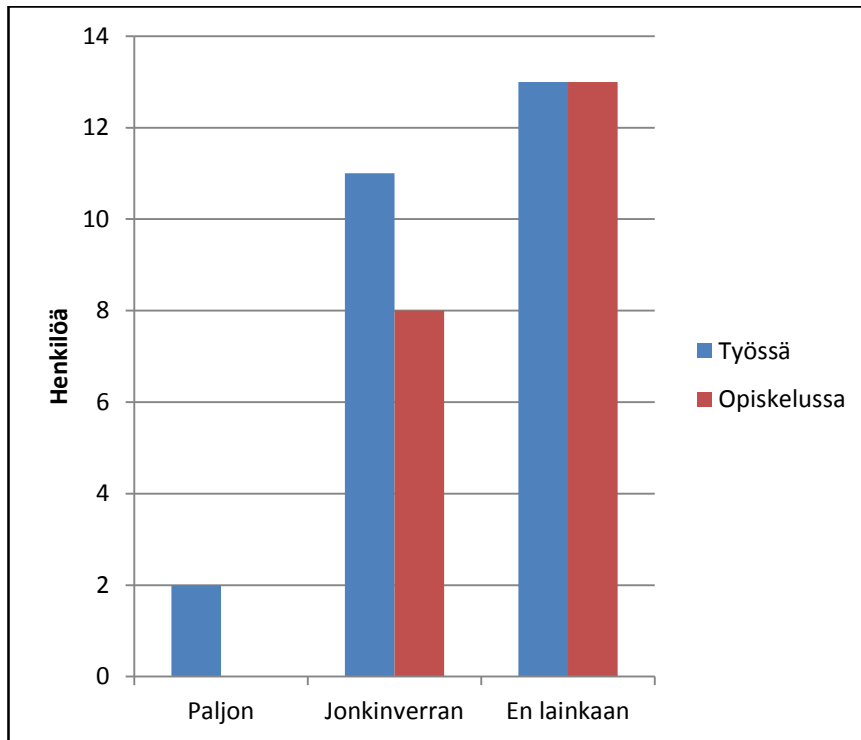


KUVIO 6. Mielipide kysely tärkeydestä

Kyselyyn annettiin myös kirjallista palautetta.

- ”Ruoka- ohjelma on erittäin kiinnostava ja se tarvitaan ehdottomasti tulevaisuudessa ruokalistojen ja ravinto-arvojen laskemiseen. Tällä hetkellä sen käytön hidastaa paljon se, että varastokortteihin ei ole liitetty ravinto-arvotietoja.”

Kysymys henkilökunnan perehtymisestä sähköiseen keittiö-ohjelmaan omassa työssään tai opiskelun aikana, jakautuivat vastaukset seuraavasti. En lainkaan perehtymistä opiskelussa 13 vastausta ja samoin ei perehtymistä työssä sai 13 vastausta, jonkin verran käyttänyt työssä 11 ja 8 oli jonkin verran tutustunut keittiö-ohjelmaan opiskeluaikana. Paljon työssään käyttäviä oli kaksi vastaajista.



KUVIO 7. Vastaajien aikaisempi perehtyminen sähköiseen keittiöohjelmaan

Kun kysyttiin ruokapalvelun työntekijöiden halukuutta ATK-opiskeluun, vastaukset jakautuivat niin että, yhdeksätoista toivoo saavansa ATK-koulutusta ja seitsemän vastasi kieltävästi (KUVIO 8).



KUVIO 8. Halukkuus ATK-koulutukseen

Kun kysyttiin miksi ei halua koulutusta vastaukset olivat:

- ”ei ole kiinnostusta”
- ”jään kohta eläkkeelle”

Ja lisäksi kohtaan kommentoitiin seuraavasti:

- ”ja kaikkea muutakin koulutusta/kurssitusta kiitos!”
- ”sitä tullaan tarvihteen nykyaikana joka keittiöllä”
- ”Itse tykkään atk- työskentelystä ja olen mielelläni oppimassa lisää. Mielestäni niiden (eri ohjelmien) käyttö ei ole liian vaikeaa ja parhaimmillaan ohjelmat motivoivat tosipaljon.

6 HAASTATTELUT

6.1 Palvelupäällikkö - kotiin annettavat palvelut

Haastattelu suoritettiin perusturvan ateriapalvelun tilaajalle. Kyseinen haastattelu oli strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Kysymykset lähetin lomakkeena sähköpostilla Kälajoen perusturvan palvelupäällikölle, joka vastaa kotiin toimitettavista palveluista. Haastattelukysymyksiin sain vastaukset lomakepalautuksena, jossa haastateltava oli kirjannut vastaukset. Haastateltava selvitti ateriapalveluasiakkaiden ateriailauksen kulkua. Osa kysymyksistä oli seuraavanlaisia valintakysymyksiä:

Riittävänä 1234567 Kaipaa parannusta.

Näiden vastausten tulkinta oli numerona sekä lyhyt sanallinen vastaus.

Ensimmäisenä haastattelussa käsiteltiin asiakastietojen käsittelyä, turvallisuutta, salassapitoa. Kuinka luotettavana hän pitää nykyisen manuaalisen ja sähköisen tiedonsiirron. Asiakastietojen käsittely ja salassapito, koetko sen turvallisuuden olevan.

Riittävää	1 <u>2</u> 3 4 5 6 7	Kaipaa parannusta
-----------	----------------------	-------------------

Kuinka koet tietojen siirron luotettavuuden a) manuaalisessa ja b) sähköisessä tiedon siirrossa?

a) Riittävä	1 2 3 4 <u>5</u> 6 7	Kaipaa parannusta
-------------	----------------------	-------------------

b) Riittävä	1 <u>2</u> 3 4 5 6 7	Kaipaa parannusta
-------------	----------------------	-------------------

Haastateltava koki asiakastietojen käsittelyn ja salassapidon olevan turvallista. Manuaalinen tiedonsiirron luotettavuus kaipaa jonkin verran parannusta ja sähköinen tiedon siirto koettiin lähes täysin turvalliseksi. Erittäin tärkeänä haastateltava piti ravitsemushoidon ja ruokapalvelujen yhteistyötä asiakkaan näkökulmasta.

Kuinka joustavana koet moniammatillisen yhteistyön?

Riittävänä	1 2 3 4 5 6 <u>7</u>	Kaipaa parannusta
------------	----------------------	-------------------

Toivomuksena oli saada parannusta moniammatilliseen yhteistyöhön.

Kysymys, jos kaipaa parannusta, millaisia kehittämissuhteita ehdotat.

Aterian peruminen ja keskeytys on ”monimutkaista”. Tähän kaipaisi parannusta, mikäli olisi sähköinen järjestelmä, tulisi siinä olla jokin palauteviesti/varmistus tiedon vastaanottamisesta. Vaativiin erityisruokavalioihin kaivattaisiin ruokahuollon asiantuntemusta ja asiakaspalvelua suoraan asiakkaalle. Kuljettajalle menevissä asiakaslistoissa tulisi olla nimen ja osoitteen lisäksi asiakkaan puhelinnumero, josta tavoittaa mikäli asiakas ei avaa ovea. Sekä lisäksi asiakkaan nimeämän lähiomaisen puhelinnumero, jolle kuljettaja voi ilmoittaa asiakkaan poissaolosta. Ateriapalvelusta on kotihoidon tukipalvelujen myöntämisperusteet, joita tulee kaikkien noudattaa. Ateriapalvelun vaihtoehdot vain ma, ke ja pe/ma – pe ja ma - su erityistapauksissa ym. noudatettaisiin yhteneväisesti koko kaupungin alueella. Lisäksi toivoisimme kuljettajalta viestiä kotihoitoon syömättömistä aterioista ja asiakkaan voinnista, mikäli huolenaihetta. Sitten kehittämistä olisi siinä, jos asiakkaalla ei ole ruokahalua ja annokset jäävät syömättä, sitten he lopettavat ateriapalvelun. Mitä tässä voitaisiin yhteistyössä tehdä? Ateriapalvelu päättämisestä olisi hyvä toimittaa tieto Neuvontapiste Verkkoon.

Millaisena koet tämänhetkisen asiakkaiden ravitsemukseen liittyvän tiedon?

Riittävänä

1 2 3 4 5 6 7

Kaipaa parannusta

Vastaus oli viisi, joka kuvaa jonkinasteista tarvetta asiakkailla saada tietoa ravitsemuksesta. Kysyttäessä millaisena näet tilaajapuolen resurssit, jos mietitään sähköistä tilausjärjestelmän käyttöä ateriatilauksissa ja onko käytössä jonkin menetelmä? Vastaus. *Erittäin hyvänä.*

6.2 Kalajoen ICT- päällikön haastattelu

Ammattikeittiöille tarkoitettuja IT- järjestelmiä kehitetään jatkuvasti vastaamaan erilaisia ammattikeittiöiden tarpeita. Opinnäytetyön haastatteluun valittiin tutkimuksen aiheen pohjalta Kalajoen kaupungin ICT-asiantuntija. Apuvälineenä oli kysymyslomake, jonka tarkoi-

tuksena oli tukea ja ohjata haastattelua (liite 3). Haastattelun tallentaminen tehtiin muistiinpanoilla. Avoin teemahaastattelu käytiin aihepiirin pohjalta. Asiantuntijahaastattelu tehtiin ICT-päällikkö Sami Krankin omassa työhuoneessa, pohjana olivat aiemmin lähettämäni kysymykset hänelle. Kerroin alussa, että aiemmin lähettämäni kysymykset ovat haastatteluun runkona ja voimme tarvittaessa laajentaa niitä. Haastattelun taltioinnin tein muistiinpanoilla, nämä avasin heti haastattelun päättymisen jälkeen. Haastattelun lähetin ICT-päällikölle tarkastettavaksi ja pyysin tarkennuksia kohtiin, joissa kävimme keskustelua aiheen pohjalta.

Ensimmäisenä haastattelussa tuli esille soveltuvuus nykyisen Jamix-järjestelmän ja käytössä olevien käyttöjärjestelmien yhteensopivuudesta sekä mahdollisista laiteominaisuuksista. Kalajoen kaupungin ICT- päällikkö Sami Krankin mukaan Jamix-ohjelma on yhteen sopiva hallintopuolen laskutusohjelman kanssa ja istuu kokonaisuuteen. Harkinnassa oleva uusi hankinta, asiakastietoja käsittelevä ohjelmapalvelu, on myös yhteensopiva. Ohjelmassa pitää sisällään tilausjärjestelmän kotiin annettavien ateriapalveluiden osalta. Tätä tilaustyökäluä käyttää kotipalvelun toiminnan ohjaus, joka tekee ateria tilaukset ja sekä niihin tulevat muutokset ohjelmalla. Tieto välittyy suoraan keittiölle. Tilauksesta vastaa toiminnan ohjaaja, ei niinkään kotiavustaja. (Krank 2014.)

Ohjelman liittäminen puhelimeen on mahdollista, mutta tähän en näe olevan tarvetta, koska toiminnanohjaaja tekee tarvittavat muutokset. On huomioitavaa että tilausvahvistus ja muutokset tulevat voimaan edellisenä päivänä, yön aikana tai toimituspäivänä tulevia muutoksia ei ole tarkoituksenmukaista viedä tuotantoon. Tiedetään haasteena olevan äkillisten muutosten tuomat ongelmat, kun asiakas palaa kotiin ja hänellä ei ole tilaus voimassa sillä hetkellä. Kyseessä voisi olla mahdolliset muut ratkaisut, jotka sopisivat tässä tilanteessa. (Krank 2014)

Tiedonsiirron kehittäminen näkyy edellisissä kohdissa mainituissa tilausjärjestelmissä, joita hoitaa kotiin annettavissa palveluissa toiminnanohjaaja sähköisellä tiedonsiirrolla. Tulevaisuudessa viikonlopulle toimitettavat kylmät ateriat helpottavat viikonloppuina tulevia muutoksia ja näin ollen painetta keskuskeittiöllä, koska asiakkaan ateria tilaus on toimitettu asiakkaalle jo ennakoon. Siis viikonloppuna muutokset eivät tule keittiön huoleksi. Muutokset myös koulujen poikkeuspäivistä voidaan lisätä ohjelmaan ennakolta. (Krank 2014.)

Jakelu ja keskuskeittiön välinen tiedonsiirto toimii parhaiten WEB- käyttöliittymän avulla. Keittiöllä tarvitaan vain yksi henkilö vuorossa joka tulostaa päivän listat tuotantoon sekä kuljettajille. Työn tekeminen voi tällä tavalla olla jouhevaa ja luontevaa toimintaa. On tarkoituksen mukaista että keittiössä voidaan työskennellä rauhallisesti ja kuitenkin toimintaja kustannustehokkaasti. Turha liikkuminen ei ole tarkoituksenmukaista, laitteiston suunnittelussa otetaan huomioon tehtäväkokonaisuudet, kullekin tehtävälle katsotaan oheistus. (Krank 2014.)

Tässä kohdassa lisäsin kysymyksen: Mikä olisi riittävä määrä tietokoneita keskus- sekä jakelukeittiöissä ja pitääkö keittiösuunnitelma tämän jo sisällään?

Toki laitteiden hankintahinnat eivät ole suuria, enemmänkin kuluu tehokasta työaika, jos joudutaan liikkumaan useita kertoja työpisteestä tietotukiasemalle. Laitteiden riittävä asen-taminen tässä suhteessa on järkevää. Kuinka laitteet sitten sijoittuvat keittiöissä ei ole vielä tarkkoja yksityiskohtia suunniteltu, oletan että keittiösuunnitelma pitää sisällään myös nämä toiminnot. Tämä on enemmänkin ruokapalvelusta vastaavan henkilön tehtävä huomioida riittävä laitteisto keittiösuunnittelusta vastaavan organisaation kanssa. Meidän tehtävä on huolehtia laitteiden ja ohjelmien toimivuudesta. Jos ohjelmat hidastuvat, silloin on tärkeää muistaa pyytää apua ICT tuesta. (Krank 2014.)

Suomessa on paljon nykyisin samantapaisia toimivia keittiöitä, jollainen meidän keittiösuunnitelmamme on. Emme ole edellä kävijä myöskään sähköisen keittiöohjelman käyttöönotossa, vaan esimerkkejä löytyy. Olemassa olevat ohjelmat ovat valmiita ja näitä voidaan käyttää myös meillä. Sähköinen keittiöohjelma on tarkoituksen mukaista. On kuitenkin muistettava, että keittiötyö on rutiinien täyttämä päivä, eikä siihen voida sisällyttää suuria häiriöitä. Tehtävät on syytä viilata kunnolla ja testata toimivuus. Tulostetaan päivän listat/työt valmiiksi, jonka työntekijä ottaa aamulla itselleen. Näin vaikutetaan työn joustavuuteen eikä tietoa tarvitse hakea tehtävien lomassa koneelta. (Krank 2014.)

Kysymys: Millaisia haasteita koet olevan nykyisen sähköisen toimintajärjestelmän käytössä ruokapalvelun työvälineenä ja sen toimintojen toteutumisen suhteen?

Tulevia haasteita ovat koulutus ja riittävä sitoutuminen siihen, että näin toimitaan, kuten on sovittu. Jonkinasteista vastarintaa on aina matkassa, ennen muutoksia, se kuuluu asiaan. Ei

ole tarkoituksenmukaista, että kaikki koulutetaan kaikkeen, vaan katsotaan henkilöiden oma halukkuus. Ruokapalvelussa koulutetaan ohjelmaosaajia, jotka voivat kouluttaa edelleen muuta henkilöstöä. Pääkäyttäjien tehtävänä on huolehtia sisällön kokonaisuudesta. Keittiö-ohjelmakokonaisuus tehdään valmiiksi, ennen kuin se siirretään käytäntöön. Harjaantumiseen menee käyttäjiltä oma aikansa. Henkilökuntaa on kuunneltava herkällä korvalla ja huomioitava ilmenevät ongelmat. Huomioitavaa on myös, että ICT-tuen tehtävä ei ole osata käyttää kaikkia mahdollisia kaupungin sisällä olevien ohjelmia, meidän tehtävä on huolehtia että laitteisto ja ohjelmat saadaan toimimaan eri yksiköissä. Ohjelmat hidastuvat ja vaativat päivityksiä, silloin pyydetään apua IT- tuesta. (Krank 2014.)

Lopuksi kerroin henkilökunnan ATK-taidoista, jotka ovat ruokapalveluhenkilökunnalla osoittautuneet kyselyn pohjalta vähäiseksi. Tässä vaiheessa esitin lisäkysymyksen. Millaisena näet tarpeen, voisiko koulutuspäiviä käyttää jo tässä vaiheessa keittiöhenkilökunnan perustaitojen kartuttamiseen? Kun uusi keskuskeittiö valmistuu, olisivat myös henkilökunnan valmiudet paremmat siirtyä sähköiseen tiedonvälitykseen.

Täällä kaupungin tiloissa on ATK-luokka, jota on hyvä käyttää koulutuspaikkana. Ajatus ei ole ollenkaan huono, vaan kynnys lähteä oppimaan näitä asioita madaltuisi ja voi innostaa jatkoa ajatellen. Kaupungin omia tiloja kannattaa käyttää hyödyksi. (Krank 2014.)

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

IT-järjestelmien hallinta tuo uudenlaisen haasteen tämän päivän keittiötoiminnalle. Tutkimuksessa avattiin henkilökunnan mielipiteitä ATK-koulutuksen tarpeesta ja koulutushalukkuudesta. IT-järjestelmien tärkeydestä oltiin lähes yhtä mieltä. Katsottiin manuaalisen päivittäisen kirjaamisen olevan aikaa vievää ja turhia käsittelykertoja vaativaa. Aiempaa ATK-koulutusta tai työskentelyä tämän parissa oli henkilökunnalla niukasti, joten tämä heijastui kahdella tavalla koulutushalukkuuteen. Ne henkilöt, joilla oli jonkin verran ATK-taitoja ja kokemuksia sähköisestä keittiöohjelmasta, toivoivat enemmän työhön kohdistuvaa ammatitaidon kehittämistä. Työuran loppupuolella olevat sekä henkilöt, joilla ei aiempaa ATK-koulutusta ollut, pitivät ATK-koulutukseen hakeutumista vähemmän tarpeellisena. Ruokapalveluhenkilöstön korkea ikä ei ollut merkittävänä esteenä oppimiselle. Määrällisesti tutkimus osoitti, että henkilökunnalta löytyy halukuutta koulutukseen, mikä luo mahdollisuuden sähköisen keittiöohjelman kokonaisvaltaiseen käyttöön.

Ateriapalveluja tarvitaan usein myös kotiin annettavissa palveluissa. Tilaajan näkökulmasta ateriapalvelun tilauksessa oli haasteena muuttuvat tilaukset ja palvelun määräysten toteutuminen sovitulla tavalla. Tilaaja toi esille tarpeen lisätä moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Tällä tavoin lisättäisiin asiakasturvallisuutta. Tilaaja puolen ATK-taidot ja resurssit koettiin erittäin hyviksi sähköisessä tiedon siirrossa. ATK-osaaminen oli heidän osaltaan kunnossa. Lähinnä kaivattiin parannusta tiedonsiirrossa siihen, kuinka saadaan varmuus, että tieto on tullut perille. Lisäksi koettiin tärkeäksi yhteistyö ravitsemushoidossa sekä tuotiin esille seikkoja joilla moniammatillista yhteistyötä voitaisiin kehittää asiakastarpeiden mukaisesti.

Kolmantena näkökulman oli ICT-asiantuntijan haastattelu. Huomioitavaa oli henkilöstön koulutustarve, mikä lähtee ATK-taitojen perusosaamisesta ja siitä, ettei sähköisen keittiöohjelman tuntemusta ole aiemmin saatu. Pääkäyttäjien tehtävänä on saattaa ohjelmat käyttövalmiuteen sekä auttaa henkilöstön sisäisessä koulutuksessa. IT-asiantuntija korosti yhtäläisten toimintaohjeiden pohjalta toimivaa keittiötyötä, nämä olisivat myös perusteet onnistuneeseen tiedonvälitykseen. Kaikkien tutkimukseen osallistujien mielestä tiedonvälityksen tehokkuus koettiin tärkeänä ja myös tehokkuuteen vaikuttavana tekijänä.

Opinnäytetyön aihe sähköinen keittiöohjelma ruokapalveluiden ohjauksessa on sinällään seikka, joka ruokapalveluprosesseja suunniteltaessa saa vähemmän huomiota henkilökunnalta. Toimintojen joustavuus, tiedon liikkuminen keittiöön ja keittiöstä ulos on keskeistä silloin, kun palvelu liikkuu eri prosessien mukana. Kuntasektorin alainen ruokapalvelu lähtee lainsäädännöstä ja sitä ohjaavat monet säädökset. Jokaiseen tuotettuun annokseen sisältyy tietoa, joka on tarvittaessa löydettävä. Keittiön lisäksi tietoa tarvitsevat viranomaiset, päättäjät, tilaajat ja asiakkaat. Päivittäin tapahtuvat muutokset aterioissa sekä ateriamäärissä on selvitettävä ennen tuotannon käynnistämistä keittiössä. Sähköinen keittiöohjelma ohjaa tuotannon eri vaiheita raaka-ainehankinnoista aina valmiiseen ateriaan saakka asiakkaalle. Henkilökuntaan kohdistuvassa kyselyssä oli huomioitava osaksi epätietoisuus sähköisen keittiöohjelman toiminnoista. Tätä tukee yleisin vastaus: ”en osaa sanoa” tai vaihtoehtoisesti valintanumerointi kysymyksissä 1-7 vastaus oli 4 joka kertoo saman. Tässä selittävänä syynä voidaan pitää ruokapalvelun tuotannossa toimivien ATK- taitojen nykyistä vähäistä tarvetta, koska tietojen siirto tapahtuu tuotannossa manuaalisesti käsin kirjaamalla. Tietojen kirjaaminen ohjelmaan on lähes kokonaan esimiestyötä, tämä tarkoittaa tapahtumien kaksinkertaista käsittelyä, mikä koettiin liikaa aikavievänä. Keittiöhenkilökunnan tutustuminen ohjelmiin työssä tai opiskelussa oli vähäistä, mikä selittää myös epätietoisuuden.

ICT-päällikön antaman haastattelun pääseikkoja olivat soveltuvuus kysymykset nykyisen ohjelman sopivuudesta Kalajoen kaupungin järjestelmiin. Toimintamallien kehittäminen ja niiden yhtäläinen noudattaminen tulivat myös esille. Haasteena ei niinkään ole konekanta, vaan ruokapalveluhenkilöstön vähäiset ATK-taidot ja niiden tarkempi kartoittaminen. Se, kuinka toiminta käynnistetään, jäi vielä vaille vastauksia. On kuitenkin selvää, että muutokset näkyvät myös tiedonkulussa: Sähköinen tiedon lähettäminen ja vastaanottaminen ovat nykyaikaista keittiötyötä.

8 POHDINTA

Tutkimuksen aloitus ja aihe olivat opinnäytetyön alkuvaiheessa toimeksiantajan osalta odotamassa päätöksiä. Kalajoen kaupungin ruokapalveluiden uudelleenorganisoinnin työryhmä oli saanut päätökseen esityksensä, joka odotti kaupungin hallituksen päätöstä. Hyväksyvä päätös uuden keskuskeittiön rakentamisen suunnittelulle vuodelle 2014 tarkensi myös opinnäytetyön tutkimusaiheen. Oma työkokemukseni on yli kaksikymmentä vuotta ruokapalveluissa, joten olen saanut kokea keittiölalalle tulleet muutokset. Sähköisen keittiöohjelman opiskelu ja sen parissa työskentely ovat kuuluneet osana työnkuvaani opiskeluaikana. Tästä syystä työtäni voidaan pitää pohjimmiltaan kehitystyönä. Jamix-keittiöohjelma on Kalajoen ruokapalveluiden IT-järjestelmä. IT-järjestelmät ulottuvat nykyisin myös keittiölaitteisiin saakka. Keittiöohjelmiin kuuluvat raaka-aineiden sisältö ja ravintoainetiedot: Hankintoja voidaan seurata tarkasti aina toimittajiin saakka. Asiakastietojen liittäminen tuotannon suunnitteluun ja niiden käsittely on mahdollista myös keittiöohjelman avulla. Suoritelaskentaohjelma laskee useamman keittiön suoritteisiin liittyviä lukuja. Suoritetietojen lisäksi ohjelmaan voidaan syöttää keittiöiden budjetoidut ja toteutuneet kustannustiedot. Ruokalistan suunnittelu, reseptit sekä omavalvontaohjelmat tuotannon ohjauksessa kuuluvat nykyaikaiseen keittiötoimintaan.

Ruokapalvelun tuotteessa tulee tulevaisuudessa väistämättä näkymään asiakaan tietoisuus ja hänen halunsa vaikuttaa asioihin. Asiakkaan näkökulmaa on hyvä oppia kuuntelemaan ja hyväksyä erilaiset toiveet jo suunniteltaessa tuotetta tulevaisuuden asiakkaille. Ruokapalvelu on myös edelläkävijä erilaisten vaihtoehtojen esille tuojana sekä edistämässä monipuolisia ja ravitsevia ruokatottumuksia. Tähän liittyy joustava vuorovaikutus palveluiden ja asiakkaiden välillä, mikä tarvitsee rinnalleen toimivan IT- keittiöjärjestelmän.

Toivon, että tällä opinnäytetyöllä on oma merkityksensä ruokapalveluiden uudelleenorganisoinnissa ja henkilökunta saadaan miettimään työn joustavuuteen ja tarkoituksenmukaiseen työskentelyyn liittyviä seikkoja. Asiakaslähtöinen ja turvallinen palvelu vaatii oikeanlaiset tilat ja laitteet. Niiden hyöty ja taloudellisuus tulevat esille ainoastaan silloin, kun tiloissa työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta.

Ruokapalvelut ovat yhtenä tärkeänä osana rakennettaessa hyvinvointia ja palveluja. Moniammatillinen yhteistyö ja siinä onnistuminen on monien asioiden yhteen saattamista. Kokonaisvaltainen näkemys tuotteista, joita yhdessä eri ammattiryhmät rakentavat asiakkaille kuntasektorilla, vaatii tasavertaista kehittämistä. Tämä tarkoittaa myös ruokapalveluiden kehittämistä vastaamaan näihin tarpeisiin. Oikeaa ja päivitettyä tietoa pitää pystyä antamaan ulos ja myös tiedon suunta keittiöihin on oltava reaaliajassa. Sähköinen toimintajärjestelmä tuo mahdollisuuden toimia näiden tarpeiden mukaan.

Olen vakuuttunut siitä, että uusi keskuskeittiöhanke nykyaikaistaa toimintoja Kalajoen ruokapalvelussa ja antaa hyvän mahdollisuuden henkilökunnan osaamisen kehittämiseksi. Silloin myös opinnäytetyössäni tuomani laatutekijät ovat esillä. Ruokapalveluiden kokonaisvaltainen kehittäminen tulisi näkyä myös henkilökunnan koulutuksessa, näin henkilökunnan mahdollisuudet paranevat vastaamaan nykyaikaisen keittiön haasteisiin. Tasapuolinen henkilökunnan koulutus jokaiselle takaa tulevaisuuden hyvän palvelun, toimitaanpa ruokapalvelun prosessissa valmistus- tai jakelukeittiössä. Asiakaslähtöisyys ja laadukkaan palvelun hyvä palaute asiakkailta varmistaa onnistuneen ruokapalvelun kehityksen. Joustava yhteistyö eri tahojen kanssa, varmistaa onnistuneen ateriahetken kaikille ruokapalvelun asiakkaille.

Pitkä työkokemukseni keittiöalalla sekä aiempi ammatillinen koulutukseni catering-alalta olivat pohjana, kun lähdin avaamaan opinnäytetyössäni kysymyksiä ruokapalvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä. Opinnäytetyön teoriaosan tekeminen opetti tunnistamaan raamit ruokapalvelujen toiminnassa. Tutkimustyön haasteena oli kysymyksien kohdistaminen aiheeseen. Tutkimus oli joltain osin ennakoitavissa, koska Kalajoen ruokapalvelun tilat kalustoituneen ovat jo vuosia odottaneet päivittämistä nykyaikaiseksi keittiöksi. Tutkimus osoitti selkeästi seikkoja, joilla on vaikutusta lähdeittäessä kehittämään laadukasta ruokapalvelua. Resonanssitutkimukseen johtava koulutus ja opinnäytetyö ovat antaneet etuoikeutetun mahdollisuuden tunnistaa asiat, jotka vaikuttavat palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja johtamisessa. Suurimpana haasteena näen kuntasektorilla moniammatillisen yhteistyön kehittämisen yli hallintorajojen ja osaavan henkilöstön ammattitaidon hyödyntämisen kehitettäessä asiakaslähtöistä ja kilpailukykyistä palvelua. Tämä on mielestäni aihe, johon olisi hyvä kohdistaa tulevia tutkimuksia.

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY pro.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY pro.

Elintarviketieto-opas elintarvikevalvojille ja elintarvikealan toimijoille. Evira

Hilma julkiset hankinnat: Saatavissa

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/docs/yleistä> Luettu: 14.4.2014

<http://www.hankinnat.fi/fi/julkinen-hankinta/hankintatoimen-organisointi/Sivut/default.aspx> Luettu:3.2.2014

<http://www.haapavesi.fi/media/ajankohtaista/tarjouspyynto-2012-tukkuotteet.pdf> Luettu:14.4.2014

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Kotkan Kirjapaino Oy.

JAMIX OY 2014 Saatavissa: http://www.jamix.fi/home/assets/file/fi/esite/Esite_fpm_A4.pdf

<http://www.jamix.fi/home/ohjelmistot/jamix-fpm/> Luettu: 29.1.2014

Krank, S. 2014. Henkilökohtainen haastattelu. 27.5.2014.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M. 2009. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lecklin, O. 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Liikala, J. 1996. Ruokapalvelujen markkinointi. Keuruu: Otava

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOYpro

Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola–Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, M. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Helsinki: Saarijärven offset.

Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu: 9.6.201

Moniammatillinen yhteistyö

www.thl.fi/thl-client/pdfs/99678721-328a-49f8-b1cb-495bf4215ff8 Luettu 10.6.2014

Otala, L & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentehtijänä. Helsinki: WSOY.

Pahlman, I. 2010. Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Vantaa: Hansaprint Oy.

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinointi. Helsinki: Edita.

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K. & Nuoranne, A. 2010. MTT. Taloustutkimus.

Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä. Helsinki: Efeko Oy.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2014. Saatavissa:

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/lait/kasitteet

Luettu:14.2.2014

Tuikkanen, R., Taskinen, T & Riihikoski, J. 2005. IT-järjestelmien hankintaopas ammatti-keittäöille. Helsinki: Xerox Global Service, Kuntatalo.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokailusuositus. Helsinki: Savion kirjapaino Oy.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta.2010. Ravitsemushoito. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta.2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtioneuvoston periaatepäätös terveyttä edistävän liikunnan ja ravinnon kehittämislinjoista 2014. Saatavissa: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/julkaisu/1069549> Luettu 4.2.2014

Vikstedt, T., Raulio, S & Prättälä, R. Joukkoruokailutyöryhmä 2011. Julkisten ruokapalveluiden ravitsemuslaatu. THL- Raportti 18/2011. Helsinki: Unigrafia Oy.

Virkkunen,P., Voutilainen, E., Laosmaa, M. &Salmimies, P. 1987. Tulosjohtaminen julkishallinnossa. Espoo: Wellin + Göös.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/osa3.html#tavoite> Luettu: 9.6.2014

12.2.2014

Hei!

Opiskelen restonomiksi Centria ammattikorkeakoulussa Ylivieskassa. Teen opinnäytetyötä sähköisen tilaus- ja tuotannonohjauksen soveltuvuudesta Kalajoen kaupungin ruokapalveluille.

Ohessa on kyselylomake, jonka kysymyksiin toivoisin Teidän vastaavan. Vastauksia haluaisin kaikilta, jotka työskentelette ruokapalvelun eri tehtävissä. Tällä tavoin tuotte myös julki mielipiteenne käsiteltävään asiaan. Vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä vastaajan henkilöllisyys tule esille. Tuloksia hyödynnän opinnäytetyön tutkimuksessa. Vastaukset voitte postittaa sisäisessä postissa, viimeistään perjantaina 28.2.2014. Os. Tarja Peltola Palvelutointo, Himanka.

Kiitos vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin

Tarja Peltola



Sähköinen toimintajärjestelmä

1. Työpiste ___ Perusturvan keittiö

___ Koulun keittiö

___ Jakelukeittiö

2. Ikä ___ alle 30

___ 30- 50

___ 51- 65

3. Kuinka usein huomioit asiakastietojen muutokset

___ kerran päivässä

___ joka ateriakerta

___ harvemmin

4. Mitä mieltä olet nykyisestä asiakastietojen kirjaustavasta

Kelvollinen 1 2 3 4 5 6 7

Kelvoton

Tehokas 1 2 3 4 5 6 7

Tehoton

Luotettava 1 2 3 4 5 6 7

Epäluotettava

Taloudellinen 1 2 3 4 5 6 7

Epätaloudellinen

Motivoiva 1 2 3 4 5 6 7

Epämotivoiva

5. Nykyinen manuaalinen kirjausmenetelmä on mielestäni toimiva myös keskitetyssä keittiömallissa

Olen samaa mieltä _____

Olen eri mieltä _____

En osaa sanoa _____

6. Hallitsen atk-taidot mielestäni

Hyvin 1 2 3 4 5 6 7 Heikosti

7. On mielestäni tärkeää oppia ja omaksua atk-taidot keittiötyössä

Kyllä 1 2 3 4 5 6 7 Ei

8. Keskuskeittiömallissa mielestäni tarvitaan sähköinen toimintajärjestelmä

a) asiakastiedot (ruokavalio, tilausmuutokset) kyllä ___ ei ___ ehkä ___

b) tilausjärjestelmä toimipisteiden välillä kyllä ___ ei ___ ehkä ___

c) reseptit, valmistusohjeet ja tuotantolaskenta kyllä ___ ei ___ ehkä ___

d) varasto, tilaus, hankinta ja laskutus kyllä ___ ei ___ ehkä ___

9. Olen työssä/opiskelussa saanut perehtyä sähköiseen keittiöohjelmaan

Työssä: Paljon ___

Jonkin verran ___

En lainkaan ___

Opiskelussa: Paljon ___

Jonkin verran ___

En lainkaan ___

10. Toivon saavani atk koulutusta

Kyllä ___

Ei ___

Miksi ei?

KIITOS!



HAASTATTELUKYSYMYKSET, JOILLA SELVITETÄÄN
AERIAPALVELUASIAKKAIDEN ATERIATILAUSTEN KULKUA.

1. Millainen on ateriatilauksen kulku asiakkaalta ateriapalvelun tuottajalle?

Asiakastietojen käsittely ja salassapito, koetko sen turvallisuuden olevan

Riittävää 1 2 3 4 5 6 7 Kaipaa parannusta

2. Kuinka koet tietojen siirron luotettavuuden a) manuaalisessa ja b) sähköisessä tiedonsiirrossa?

c) Riittävä 1 2 3 4 5 6 7 Kaipaa parannusta

d) Riittävä 1 2 3 4 5 6 7 Kaipaa parannusta

3. Kuinka tärkeänä koet ravitsemushoidon ja ruokapalvelujen yhteistyön katsottaessa asiakkaiden näkökulmasta?

4. Kuinka joustavana koet moniammatillisen yhteistyön?

Riittäväenä 1 2 3 4 5 6 7 Kaipaa parannusta

Jos kaipaa parannusta, millaisia kehittämissuhteita ehdotat?

5. Millaisena koet tämänhetkisen asiakkaiden ravitsemukseen liittyvän tiedon?

Riittäväenä 1 2 3 4 5 6 7 Kaipaa parannusta

Koetko, että asiakkaat kaipaavat ravitsemusneuvontaa?

6. Millaisena näet tilaajapuolen resurssit, jos mietitään sähköistä tilausjärjestelmän käyttöä ateriatilauksissa ja onko käytössä jokin menetelmä?



Hei!

Opiskelen restonomiksi Centria ammattikorkeakoulussa Ylivieskassa. Teen opinnäytetyötä Kalajoen kaupungin ruokapalveluille, työn nimenä on Sähköinen keittiöohjelma ruokapalvelutuotannon ohjauksessa. Ohessa on aiheita ja kysymyksiä, joiden pohjalta voisimme keskustella. Keskusteluun on varattava aikaa noin yksi tunti.

Tarja Peltola

ICT-ASiantuntija / Kalajoen kaupunki

1. Soveltuuko nykyinen järjestelmä (Jamix) käytössä oleviin käyttöjärjestelmiin?
2. Kuinka tiedon siirtoa voidaan kehittää? Vertailu esimerkkinä. Kotipalvelu asiakkaan ateriatilaus sekä päivittäin tapahtuvat tilausmuutokset. Voidaanko tiedon siirto ohjata suoraan keittiöohjelmaan? (esim. työntekijän puhelimesta olevalla yhteydellä)
3. Keskuskeittiön ja jakelupisteiden tiedon siirto: kuinka tiedon siirto olisi suunniteltava, jotta säästytäisiin moninkertaisilta yhteydenotoilta?
4. Millaisia haasteita koet olevan nykyisen sähköisen toimintajärjestelmän käytössä ruokapalvelun työvälineenä ja sen toimintojen toteutumisen suhteen?
5. Sisältyykö keskuskeittiötoteutukseen sähköinen keittiöohjelma ja kuinka laajapohjaisena?
6. Kuinka tärkeänä koet sähköisen keittiöohjelman?