



Palvelulinjaston suunnittelu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen



Juhani, Raudasmaa

2010 Laurea, Leppävaara

Juhani Raudasmaa

Palvelulinjaston suunnittelu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen

Vuosi 2010 Sivumäärä 32

Hankkeen tavoitteena oli suunnitella palvelulinjasto vanhusten palvelukeskuksen yhteydessä sijaitsevaan ravintolaan. Suunnittelu toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksen ja käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmiä käyttäen, toiminnallisena tutkimuksena. Hanke sai toimeksiannon osaksi Gusto -hanketta Helsingin kaupungin vanhustenpalvelujenkehitysyksiköltä ja Kohdeorganisaationa toimineelta vanhusten palvelukeskukselta.

Tutkimuksen tehtävänä oli suunnitella laajennettu palvelulinjasto käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Käyttäjäkohteena ja linjastoja käyttävinä asiakkaina tutkimusta varten haastateltiin tilassa asioivia vanhuksia. Haastatteluja varten työssä kartoitettiin ensin nykyisin vallitseva tilanne ja se, mihin kohteen suunnittelussa vaadittiin erityishuomiota. Taustatietojen pohjalta tehtiin avoin teemahaastattelu, joka toteutettiin yksilöhaastatteluina seitsemälle vanhukselle. Haastattelutuloksista saatujen tietojen avulla toteutettiin suunnittelutyö linjastosuunnitteluun.

Tässä työssä on tutkittu palveluiden laadun parantamista käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen työvälineenä on sovellettu kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Siinä on lisäksi sovellettu tietoa konstruktivisesta tutkimuksesta kehitettäessä olemassa olevasta palvelusta käyttäjälähtöisempää. Tutkimustuloksissa on haluttu tuoda esiin asiakkaiden mielipiteet. Tästä johtuen työssä on paneuduttu käyttäjälähtöisen kehittämisen teoriaan, joka helpottaa tutkimukseen soveltuvien menetelmien valitsemista. Asiakastiedon saamiseksi tutkija on käyttänyt teemahaastattelua ja suorittanut havainnointityötä paikan päällä palvelukeskuksessa, johon kehitystyö tehdään. Lisäksi tutkija on tukeutunut linjastosuunnittelun teoriaan, jonka pohjalta hän on voinut toteuttaa tutkimustuloksia hyväksikäyttäen suunnitelman, joka korvasi aikaisemman linjaston.

Hankkeessa päästiin palvelukeskuksen laajennusta eteenpäinvieviin tuloksiin antamaan asiakkaiden näkökulma suunnittelutyöhön. Hanketta voitaisiin jatkaa syventämällä suunnittelua linjaston ulkoasuun ja materiaaleihin tai palveluympäristöön ja ruokailutilaan.

Asiasanat: Käyttäjälähtöisyys, linjastosuunnittelu, konstruktivinen tutkimus, Gusto hanke ja kvalitatiivinen tutkimus.

Juhani Raudasmaa

Meal distribution facility design and user-centric development

Year 2010 Pages 32

The aim of the project was to design a meal distribution facility for a restaurant, located in a service center for the elderly. The design was implemented using qualitative research and user-design methods as functional research. The project was commissioned as part of the project Gusto by the City of Helsinki, elderly services development unit and the target organization and activities in the service center for the elderly.

The aim of the study was to design an extended meal distribution facility from user-centric perspective. Interviews were used to identify the current situation and special needs for the design. The background information was gathered on the basis of a transparent theme interview. Seven elderly customer of the restaurant were interviewed. The results obtained from the interview data were used for planning the meal distribution facility.

This study examined the quality of services from the user point of view. Qualitative research methods were applied in research. It also applied information from the constructive research, on developing the existing service to more user-centric format. Opinions of the customers were highlighted in the research results. Therefore, the work employs a user-friendly development approach of the theory. It facilitates the selection of appropriate methods in the study. In order to obtain customer information the researcher used theme interviews and observation on-site at the service center, where the development is to be made. In addition, the researcher relied on the meal distribution facility designs theory, on the basis of which he has been able to carry out research in favor of using the plan, which would replace an earlier production of the meal distribution facility.

The project resulted in an extension of the service center by giving the customer perspective on the design work. The project can be continued by deepening the lines and the design and appearance of the materials or services on the environment and the dining room.

Keywords: User-centric development, meal distribution facility design, constructive research, Gusto project and qualitative research.

Sisällys

1. Johdanto	5
2. Gusto-hanke ja tutkimuskohde	6
2.1 Gusto-hanke	6
2.2 Tutkimuskohteen kuvaus	7
3. Käyttäjälähtöisyys	9
3.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen	9
3.2 Linjastosuunnittelu	11
4. Palvelulinjaston suunnittelu	11
4.1 Taustatietojen selvittäminen	12
4.2 Käytetyt menetelmät	12
4.2.1 Haastattelu	13
4.2.2 Havainnointi	15
4.3 Aineiston purku ja analysointi	17
4.4 Käytännön suunnittelutyö haastattelujen ja havainnoinnin pohjalta	18
5. Hankkeen arviointi	19
6. Yhteenveto ja johtopäätökset.....	20
Lähteet	22
Liitteet.....	23

1. Johdanto

Opinnäytetyöni on osa Gusto -hanketta, jota on työstyetty usean vuoden ajan Laurea ammattikorkeakoulussa. Työni tarkoituksena on parantaa tutkimuksen kohdeorganisaatiossa sijaitsevan ravintolan ruokapalvelulinjastoa käyttäjälähtöistä näkökulmaa käyttäen. Tutkimuksen kohderyhmäksi on rajattu ravintolassa asioivat vanhukset.

Ravintolassa sijaitseva palvelulinjasto ei vastaa enää asiakastarpeita ja sitä on laajennettava. Asiakasvolyymi on kasvanut moninkertaiseksi, joten vanha linjasto ei enää palvele tarvetta halutussa määrin. Tehtävänäni on ollut kehittää linjastoa ja laatia siitä suunnitelma käyttäjälähtöisyys huomioon ottaen. Tavoitteenani on ollut kehittää suunnitelma olemassa olevan linjaston tilalle.

Opinnäytetyössäni kuvailen palvelun kohdeorganisaation ja kerron hankkeen taustaorganisaatioista. Esittelen käytettyjä toimintamalleja ja teorioita, kuten kvalitatiivinen tutkimus, konstruktiiivinen tutkimus, Gusto -hankkeen tausta, linjastosuunnittelu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen. Käyn läpi hankkeen lineaarisesti edeten aiheen rajauksesta lopputuotoksen arviointiin. Kerron suunnittelujen ja haastattelujen laatimisesta, ja kertaan linjaston suunnittelun vaiheet.

Hankkeesta tehdyssä loppuyhteenvedossa arvioin sen onnistumista ja tuottamaa arvoa. Keskeisesti pohdin tulosten käytettävyyttä, ja sitä, ketkä tutkimuksesta hyötyivät. Lisäksi yhteenvedossa tuon esiin mahdollisia jatkotoimenpiteitä, joilla tutkimuksen tuottamia tietoja voitaisiin kehittää edelleen.

2. Gusto-hanke ja tutkimuskohde

Tutkimuksen taustalla toimi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vanhusten palvelujen kehittämisyksikkö ja tutkimus on osa Laurea ammattikorkeakoulun Gusto-hanketta. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Laurea ammattikorkeakoulun, Helsingin kaupungin, palvelukeskuksen ja sen yhteydessä sijaitsevan ravintolan henkilökunnan kanssa. Toimeksianto tuli Helsingin kaupungin puolelta ja tutkimustarve oli osoitettu liitettäväksi Gusto-hankkeeseen. Gusto-hankkeen tavoitteena on kehittää ravitsemuspalveluja käyttäjälähtöisesti.

2.1 Gusto-hanke

Gusto-hankkeen suunnitelma on aloitettu vuonna 2006 ja hankkeen osia on toteutettu vuodesta 2007 lähtien. Hankkeen ravitsemuspalvelujen tuottamisesta ja johtamisesta vastaa yliopettaja Auli Guiland. Hankkeen tavoitteena on kehittää käyttäjälähtöisesti ravitsemuspalveluiden osia ja niiden yhteyteen uusia innovaatioita. (Guiland 2006.)

Gusto-hanke toimii osana Laurea ammattikorkeakoulun hyvinvointiosaamisen kehittämis- ja tutkimusohjelmaa. Hankkeen tutkimuksen kehittämisen menetelmät ovat keskittyneet asiakkaan valintoihin ja asiakaskäyttäytymiseen ravitsemuspalvelutilanteissa. Hankkeissa tutkitaan keskeisesti tiedon prosessointia käytettävyyttutkimuksen käytänteitä hyödyntämällä. Kohdehenkilöillä on aktiivinen osuus tiedon hankintavaiheessa. (Guiland 2006.)

Gusto-hankkeille on tyypillistä, että niihin kerätty tutkimustieto tuotetaan aidossa ympäristössä valikoidussa kohdeorganisaatiossa, jossa hankkeen tietoja tullaan hyödyntämään mahdollisesti myös todellisuudessa. Hankkeessa selvitetään tutkittavan asian käytännöllisyyttä, siitä kuka palvelua käyttää, miten palvelua käytetään ja kuinka palvelun käytettävyyttä voitaisiin parantaa. Tutkimuksissa keskitytään arkipäiväisiin tilanteisiin, joihin kohderyhmään kuuluva asiakas tavallisesti joutuu. Tutkimuksen tiedon kerääminen perustuu yleensä havaintojen tekemiseen ja kohdehenkilöiden haastatteluun. Havainnoinnin apuvälineenä käytetään valokuvaamista, keskusteluja voidaan nauhoittaa ja tutkija tekee myös näköhavaintoja paikanpäällä. (Guiland 2006.)

Hankkeen aikana käyttäjäryhmästä voidaan luoda käyttäjäprofiili haastattelu- ja havaintotietoja hyväksi käyttäen. Tuloksista saadaan koottua malli käyttäjän kulutustottumuksista ja toimintatavoista tutkittavassa ravitsemuspalvelutilanteessa. Profiiliin saatua tietoa käyttäjätottumuksista

voidaan mahdollisesti hyödyntää myös toisissa tilanteissa, mutta ensisijaisesti tietoja käytetään vaihtoehtoisten suunnitelmien kehittämisessä käyttäjälähtöisempään suuntaan.

Opinnäytetyö toteutettiin yksilötyönä. Koska opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uusi ruokapalvelulinjasto jo olemassa olevan tilalle vanhusten palvelukeskuksen ravintolaan, työssä oli luontevaa soveltaa konstruktivisen tutkimuksen menetelmiä, ravitsemustilan suunnittelua ja käyttäjälähtöistä kehittämistä. Työ toimi osana Gusto-hanketta, johon kuuluvia käytänteitä sovellettiin tutkimuksen etenemiseksi. Teoria tuki hyvin tämän opinnäytetyön läpiviemistä ja tuloksiin pääsemistä.

2.2 Tutkimuskohteen kuvaus

Kohdeorganisaatio, jossa tutkimus tehtiin, sijaitsee Helsingissä. Tutkimuskohteena oli vanhusten palvelukeskuksessa sijaitsevan ravintolan ruokapalvelulinjasto. Ravintolassa asoi noin 450 henkilöä arkipäivisin. Asiakkaista suurin osa kuuluu ikäihmisiin eli on iältään noin 65 - 95 -vuotiaita. Asiakkaista 95 prosenttia käyttää jotain apuvälinettä liikkumiseen, kuten esimerkiksi rollaattoria tai pyörätuolia. Palvelukeskuksessa, jonka yhteydessä ravintola on, asuu 187 asukasta, joista osa käyttää ravintolan palveluja. Asiakaskuntaan kuuluvat eläkkeensaajat, Helsingin kaupungin työntekijät, vanhusten omaiset ja palvelukeskuksessa työskentelevä henkilökunta. Ravintolaan tulee asiakkaita myös palvelukeskuksen ulkopuolelta, sillä ravintola on avoin kaikille.

Vanhusten palvelukeskuksen ravintolan kahvila on auki klo 8.00 ja 17.30 välillä. Siellä tarjotaan aamupala, lounas ja päivällinen, joiden lisäksi kahvilassa on tarjolla pientä purtavaa ja salaattipöytä. Aamupala tarjoillaan kello 8.00 - 10.00, lounas kello 11.00 - 14.00 ja päivällinen kello 16.45 - 17.30. Ravintolassa syödään lounasta liukuvalla aikataululla. Lounas on tarjolla kolmen tunnin ajan, koska vanhusten päivärytmi on erilainen. Lounaalla tarjoillaan arkisin kolmea eri lämmintä ruokaa, joista yksi on keitto. Tämän lisäksi saatavilla on kahta eri salaattia ja jälkiruoka. Viikonloppuisin tarjolla on lämpimiä ruokia kaksi, joista toinen on keitto. Lisäksi on yksi salaatti ja jälkiruoka. Päivällisellä on tarjolla aina yksi lämmin ruoka ja jälkiruoka. Osa vanhuksista noudattaa erityisruokavaliota, heille ravintola valmistaa ruoan erikseen.

Vanhusten palvelukeskuksen ravintolassa on palvelulinjasto, jota halutaan kehittää. Suurin tarve kehitykselle on nostaa linjaston kapasiteettiä nykyisestä. Tämän hetkinen linjasto on suunniteltu 50 henkilölle, mutta tarvetta olisi linjastolle, joka palvelee 250 henkilöä. Eniten asiakkaita ravin-

tolassa käy lounasaikaan ja on tarkoitus, että palvelulinjasto pystyy palvelemaan asiakkaita tehokkaasti varsinkin silloin.

Ruokailun aikana ravintolassa työskentelee henkilökuntaa, joka auttaa osaa vanhuksista ruokien ottamisessa ja antaa ruoat näille pöytiin. Vanhusten syötyä henkilökunta kerää tarjottimet astiapalautukseen. Palvelulinjaston nykyinen koko ei vaikuta vain asioiviin vanhuksiin vaan se kuormittaa ravintolan henkilökuntaa, kun ruokia täytyy tuoda kokoajan lisää, että palvelu toimisi saumattomasti. Ruoan esillelaittoalueet ovat niin pieniä, että ruokia täytyy lisätä linjastoon jatkuvasti sen sijaan, että linjastoon saataisiin ruokia esille enemmän kerralla.

Tämän hetkinen linjasto (kuva 1) on kaksipuolinen, joten asiakkaat voivat ottaa ruokaa linjaston molemmiin puoliin. Linjaston päädyssä ovat tarjotintasot, ruokailuvälineet ja servietit. Niiden yhteydessä on neutraalitaso, jonka päällä ovat salaatti/leipälautaset ja leivät. Neutraalitasosta seuraavana on kylmäallas, tilavuudeltaan kaksi kertaa 1/1 GN-vuoka, kun vuoat ovat aseteltu pituussuunnassa linjaston myötäisesti. Salaattien sijasta jälkiruoat ovat välillä esillä tässä kohtaa linjastoa. Kylmältaan jälkeen linjastossa ovat lautasjakelimet, joista asiakkaat voivat ottaa lautaset lämmintä ruokaa varten. Lautasjakelimien jälkeen linjastossa on lämpöhaude, josta otetaan tarjolla oleva lämmin ruoka. Lämpöhauteen tilavuus on sama kuin kylmältaan tilavuus, eli kaksi kertaa 1/1 GN-vuoka, kun vuoat asetetaan pitkittäin linjastoon. Linjaston toisessa päässä on vielä neutraalitaso jonka käyttö vaihtelee tarpeen mukaan. Katso liite 1.

Linjasto jatkuu toisessa erillisessä osassa, joka on yhteydessä kahvioon. Tämän toisen osan alussa ovat juomalasit, jotka on sijoitettu kolmikerroksiseen telineeseen. Lasien sivussa on tarjolla myös kertakäyttöisiä muovimukeja. Juomalaseista seuraavana ovat ruokajuomat, joita ovat: mehu, maito, piimä ja kotikalja. Asiakkaille saatetaan erillistä maksua vastaan tarjoilla myös alkoholipitoisia juomia, kuten viiniä. Alkoholijuomien anniskelu on kuitenkin rajoitettua ja henkilökunta seuraa alkoholijuomien nauttimista. Joltakin vanhuksilta alkoholijuomien nauttiminen voi olla evätty sairauksien vuoksi. Juomat ovat linjastossa kylmältaassa, muuten linjasto on lähes kokonaan neutraalitasoa. Se on yksipuoleinen, joten kaikki asiakkaat käyttävät samaa puolta linjastosta. Ennen kassaa linjastoon on tehty siihen upotettu keittoastia, josta tarjoillaan keitto silloin, kun sitä ei ole sijoitettu lämpöhauteeseen muiden lämpimien ruokien viereen tarjoiltavaksi. Kassalla asiakas maksaa ruokansa ja voi siirtyä siitä pöytään syömään.



Kuva 1. Tämänhetkinen linjasto

3. Käyttäjälähtöisyys

Tutkimuskohteen määrittämisen jälkeen voidaan kehittämistyössä edetä pohtimaan kehittämisen tukena käytettäviä menetelmiä. Kun kehittämiskohteenä on vanhusten palvelukeskuksen ravintola, täytyy silloin huomioida menetelmiä valittaessa kohderyhmänä olevat palvelujen käyttäjät. Tutkimusmenetelmien ennalta määrittäminen luo hyvän pohjan tutkimuksen etenemiselle ja helpottaa asioiden suunnittelua.

3.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä on nimensä mukaisesti tarkoitus kehittää toimintaa tai palvelua asiakkaat huomioiden. Aluksi on siis selvitettävä keitä käyttäjät ovat ja mihin mahdollisiin ryhmiin he kuuluvat. Palvelun käyttäjät, heidän kokemuksensa ja heidän toimintaansa koskeva tieto ovat siis keskeisintä käyttäjälähtöisessä kehittämisessä. Toisaalta on myös tärkeää tiedostaa, minkälainen käyttäjätilanne on kyseessä, millaisessa ympäristössä toimitaan ja minkälaisia tehtäviä käyttäjillä on. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä tutkittavan kohderyhmän tunteminen

auttaa käytettävien tutkimusmenetelmien määrittämisessä ja tutkimuksen suunnittelussa. (Savioja 2003, 36.)

Käyttäjätietoa tarvitaan, jotta pystytään määrittelemään miten toimintaa tai palvelua voidaan kehittää niin, että palvelu on käyttäjien näkökulmasta katsottuna mahdollisimman toimiva ja laadukas. Tarkoitus on luoda uusi palvelu tai parantaa vanhaa niin, että se on optimaalinen käyttäjän kannalta. Käyttäjävaatimuksia määriteltäessä on apua siitä, että kerätään tietoa palvelun käyttäjiltä ja näin saadaan tietoa käyttäjien toiveista ja tarpeista. (Savioja 2003, 36.)

Palvelua käyttäessään ihmiset olettavat, että palvelu toimii niin kuin he odottavat sen toimivan. Mikäli palvelu toimii ja vastaa käyttäjän tavoitteita, haluja ja käyttötottumuksia, ei hän välttämättä edes tiedosta palvelun toimivuutta, sitä että kaikki on moitteetonta. Sen sijaan, jos palvelu ei joltain osin vastaa käyttäjien odotuksia, on palautetta odotettavissa herkemmin. Käyttäjätiedon perusteella pyritään määrittelemään, mitä palvelun kuuluu sisältää ja mitä siinä ei toivota olevan. (Hyysalo 2006, 18.)

Käyttäjätutkimusmenetelmät voidaan jakaa suoriin ja epäsuoriin tutkimusmenetelmiin sen perusteella, tehdäänkö tutkimus käyttötilanteessa vai muiden keinojen avulla. Epäsuorat tutkimusmenetelmät ovat suunnittelijakeskeisiä. Niissä tutkija toimii lähes kokonaan itsekseen ja saa tietonsa haastatteluiden tai lomakkeiden avulla tehtyjen kyselyiden kautta. Suorat menetelmät puolestaan perustuvat tutkijan ja käyttäjän vuorovaikutukseen. Tutkimus tapahtuu käyttäjien toimintaympäristössään esimerkiksi heidän toimintaansa havainnoimalla. Alla esitellään tämän opinnäytetyön kannalta merkitykselliset käyttäjätutkimusmenetelmät. Aikaisemmin esiteltiin kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin nähden, epäsuorat tutkimusmenetelmät rinnastuvat karkeasti katsottuna kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Suorat menetelmät viittaavat kvalitatiivisiin menetelmiin. (Savioja 2003, 37 - 40.)

Palvelun kehittämisessä tarvitaan sekä asiakasymmärrystä että kykyä tuottaa uusia ratkaisuja tämän ymmärryksen perusteella. Parhaimmillaan käyttäjälähtöisten menetelmien käyttö tuottaa kustannustehokasta palvelukehitystä. Käyttäjiin ja käyttöympäristöihin perehtyminen vähentää täysin kestäättömiä ratkaisuja, helpottaa ja tehostaa muutosten tekemistä sekä parantaa myös yksityiskohtien suunnittelua. (Arantalo 2009, 3 - 5; Hyysalo 2006, 6.)

Käyttäjälähtöistä tutkimusta tehdessä on hyödynnettävä useaa eri tutkimusmenetelmää, jotta saadaan perusteltuja tuloksia. Tutkimukseen on keskityttävä havainnoimalla kohdehenkilöitä, mutta syvempiin tietoihin päästään haastattelujen avulla, kun kohdehenkilö kertoo sisäiset tun-

temuksensa. Käyttäjien toimintatavat, tuntemus ja heiltä saadut tiedot ovat keskeisimmät asiat käyttäjälähtöisessä kehittämisessä. Käyttäjien kannalta toimivaan ratkaisuun päästään hyödyntämällä tätä tietoa ja osaamista. Tutkimustulosten avulla päästään luomaan aidosti käyttäjälähtöistä ja käyttäjien toiveidenmukaista suunnitelmaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65 - 68.)

Konstruktiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus kehittää konkreettinen suunnitelma, joka huomioi käyttäjälähtöisyyden. Tarkoituksena on parantaa jotain jo olemassa olevaa, jotta kohdeorganisaation palvelut toimisivat paremmin. Konstruktiivisessa tutkimuksessa on toisin sanoen kyse uuden, teoreettisesti perustellun ratkaisun luomisesta saatuja tutkimustietoja hyväksikäyttäen. Konstruktiivisen tutkimuksen lähtökohta on hyvin käytännönläheinen. Konstruktiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusta tehdään haastatteleamalla aihealueeseen liittyviä henkilöitä. Haastattelujen kautta tutkija pyrkii selvittämään sitä, millaisena haastateltavat henkilöt kokevat tietyn asian ja miten sitä voitaisiin heidän mielestään kehittää. On tyypillistä, että tutkija tekee tuloksista omat tulkintansa ja johtopäätöksensä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65 - 68; Metsämuuronen 2000, 210.)

3.2 Linjastosuunnittelu

Palvelulinjastoa suunniteltaessa on otettava huomioon, mihin ympäristöön, kenelle, miten suurelle asiakasmäärälle, kuinka suureen tilaan linjasto tulee, ja millainen kapasiteetti sillä halutaan olevan. Kapasiteettia mitataan sillä ajalla, kuinka moni asiakas käyttää linjastoa minuutissa tai tunnissa. Kun kaikki tämä on selvitetty, voidaan miettiä, minkä mallinen linjasto sopisi parhaiten palvelemaan asiakkaita ravintolassa, johon linjastoa suunnitellaan. (Rohatsch 2007, 158 - 165.)

Opinnäytetyötä koskevan projektin suunnitteluvaiheessa käytettiin linjastosuunnittelun kahvilaan sopivaa mallia, koska malli on yksinkertainen ja vastaa sekä asiakkaiden mieltymyksiä että heidän tottumuksiaan. Mallia hyödynnetään silloin, kun linjastossa on rajattu määrä ruokaa tarjolla ja juomat ovat tarjolla linjastossa. Linjaston yhtenäinen muoto ohjaa asiakasta eteenpäin ja asiakkaan tulee huomioitua kaikki tarjolla olevat ruoat ja juomat. (Rohatsch 2007, 158 - 165.)

4. Palvelulinjaston suunnittelu

Tutkimushanke rajattiin ja kohderyhmä sovittiin yhdessä Helsingin kaupungin edustajan ja kohdeorganisaation henkilökunnan kanssa. Alussa kartoitettiin, mikä oli tutkimuskohde, mikä on kohteen muutostarve, miksi tutkimus tehdään ja kenen ehdoilla se tehdään. Suunnittelussa tarken-

tui, että tutkimuskohteena oli selvittää vanhusten palvelukeskuksen ravintolan käyttäjiltä, millaisena he kokivat sen hetkisen palvelulinjaston, millaisia muutoksia he linjaston toivoisivat ja näiden tietojen pohjalta oli tarkoitus laatia suunnitelma palvelulinjaston parantamiseksi.

4.1 Taustatietojen selvittäminen

Ennen haastatteluja kartoitettiin ravintolan keittiöpäällikön kanssa kyseisen ravintolan asiakas-kuntaa ja sitä, mikä näkemys ravintolan henkilökunnalla oli tilanteesta. Keskustelussa selvisi, että ravintolan sen hetkinen linjasto oli kapasiteetiltaan jäänyt liian pieneksi. Kyseinen linjasto oli alkujaan suunniteltu palvelemaan 50 asiakasta, mutta kysynnän kasvaessa ehdotettiin linjastoa, joka palvelisi 250 asiakasta.

Ravintolan keittiöpäällikön kanssa käydyssä keskustelussa esitettiin myös vaihtoehto, ettei linjasto olisikaan yhtenäinen, vaan jaettu esimerkiksi erillisiin saarekkeisiin, joista ruoka haettaisiin. Keittiöpäällikkö ehdotti, että selvitetäisiin, mitä mieltä asiakkaat olisivat, jos tarjottimet poistettaisiin kokonaan ruokien hakemisesta pöytiin ja ruoat haettaisiin useammalla kerralla. Tällöin asiakkaana olevat vanhukset joutuisivat liikkumaan enemmän, jolloin heidän toiminnallisuutensa kasvaisi.

Ravintolan keittiöpäällikön kanssa keskustelun lisäksi havainnoitiin tilaa kuuntelemalla, katselemalla ja valokuvaamalla. Tutkimuksen tarkoituksesta johtuen huomio kohdistettiin erityisesti palvelulinjastoon ja sen ympäristöön. Näiden tietojen pohjalta mietittiin, millä keinolla asiakkailta saisi parhaiten tietoa suunnittelua varten. Tutkimus päätettiin toteuttaa teemahaastattelulla. Siinä esitetyt kysymykset olivat kaikki avoimia kysymyksiä ja vastausten pohjalta voitiin tehdä jatkokysymyksiä, jos se koettiin tarpeelliseksi.

4.2 Käytetyt menetelmät

Opinnäytetyössä on päädytty kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmän käyttöön, koska tutkimuksessa on tarkoitus kehittää palvelun laatua. Palvelujen laatua tutkittaessa käytetään pääasiassa havainnointia ja haastattelun menetelmiä, joiden perusteella on voitu todeta palvelujen nykyinen laatu ja saatu tietoa, miten palvelujen laatua tulisi kehittää. Tutkimus on edennyt lineaarisesti asiasta toiseen, joka on hyvin tyypillistä laadulliselle tutkimukselle. Sen edetessä on voitu avoimesti miettiä mitä tutkimustekniikoita missäkin kohtaa käytettäisiin.

4.2.1 Haastattelu

Haastattelu on menetelmä, jossa tutkija esittää kysymyksiä ja palvelun käyttäjä vastaa niihin. Sen avulla pyritään selvittämään, mitä haastateltava jostain asiasta ajattelee. Haastattelu on tietyllä tapaa keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja hänen esittämiensä kysymysten perusteella. Kyse on vuorovaikutuksesta, jossa haastattelun osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastatteluja voidaan toteuttaa monella eri tavalla: lomakehaastatteluna, teemahaastatteluna, ryhmähaastatteluna ja syvähaastatteluna. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95 - 96; Eskola & Suoranta 2005, 85.)

Teemahaastattelussa haastattelun sisältö on etukäteen suunniteltu. Kysymykset on muotoiltu vapaasti, eikä kysymyksillä ole tarkkaa esitysjärjestystä. Teemahaastattelussa haastattelijä käy kysymykset läpi, niin kuin kysymykset on etukäteen suunniteltu, mutta hänellä on vapaus esittää avoimia kysymyksiä lisää haastattelun edetessä. Tällöin haastattelut ovat yksilöllisempiä, koska ne eivät välttämättä toista samaa kaavaa. Haastattelujen informaatioisällöt voivat myös vaihdella haastattelusta toiseen. On tyypillistä, että haastattelukysymyksiä varten laaditaan muistia helpottava runko, mutta ei tarkkoja kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95 - 97; Eskola & Suoranta 2005, 86.) Haastattelu on yksi useimmin käytetyistä tutkintamenetelmistä Suomessa ehkä juuri siksi, että haastatellessa saadaan nopeasti keräytyksi syvällistäkin tietoa kehittämisen kohteesta. Haastattelu on yksilöä, haastateltavaa henkilöä ja hänen merkitystään korostava tutkimusmenetelmä. Yllä esitetyissä tutkimusmenetelmissä haastattelu on yhdistetty erityisesti kvalitatiivisiin ja epäsuoriin tutkimusmenetelmiin. (Savioja 2003, 37 - 38; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95 - 96; Eskola & Suoranta 2005, 85.)

Tutkija valmistautuu haastatteluun miettimällä, mistä seikoista käyttäjältä tarvitaan tietoja ja muotoilemalla kysymykset tämä lähtökohta huomioiden. Tutkijan täytyy miettiä tarkkaan, mistä asioista hän haluaa tietoja haastateltavalta. Etukäteen tutkijalla täytyy olla näkemys siitä, mistä haastattelun aikana on tarkoitus keskustella. Monesti on hyvä laatia lista kysymyksistä, joita haastattelun aikana tullaan läpikäymään. (Eskola & Suoranta 2005, 85 - 86.)

Haastattelukysymysten lisäksi haastattelijan on hyvä etukäteen huomioida, millaiseen haastattelupaikkaan hän on menossa. Millainen haastattelutilanne mahtaa olla ja tarvitaanko haastatteluja varten jokin lupa tai onko haastattelun pitämiseksi joitain rajoitteita. Haastattelijan on hyvä kiinnittää huomiota myös ulkonäkönsä. Ulkoinen olemus viestittää paljon haastateltaville, joskus positiivisesti, joskus negatiivisesti. Käyttäytyminen on oltava tilanteeseen sopivaa, useimmiten asiallinen käytös koetaan turvalliseksi monessa tilanteessa. Sopivaan käytökseen kuuluu myös

oikeanlainen kielenkäyttötapa. Jos mahdollista haastattelija voi ottaa selvää haastateltavien taustasta, kulttuurista ja koulutuksesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 97.)

Vastaukset tallennetaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Haastattelun aikana on luontevaa tehdä muistiinpanoja haastattelun sisällöistä. Usein haastattelut kuitenkin nauhoitetaan, koska silloin tutkija voi keskittyä kysymysten esittämiseen, haastateltavan vastauksiin ja elekieleen. Nauhoitus tukee tutkijan muistia ja toimii jälkikäteen apuna haastattelutilanteiden tulkinnassa. Nauhoituksen avulla voidaan haastattelutilanteesta löytää jälkikäteen uusia näkökulmia ja aikaisemmin havaitsematta jääneitä painotuksia puheessa. Mikäli haastattelu nauhoitetaan, haastattelun jälkeen tarvitaan aikaa myös aineiston auki kirjoittamiseen eli litteroimiseen. On myös mahdollista litteroida vain osia nauhasta ja muilta osin esimerkiksi tukeutua tutkijan haastattelutilanteessa tekemiin muistiinpanoihin. (Hyysalo 2006, 132; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 96.)

Haastatteluja tehdessä ja niitä tulkittaessa on muistettava, että haastattelijan ohella myös haastateltava palvelun käyttäjä pyrkii vuorovaikutustilanteessa luomaan käsitystä siitä mitä tapahtuu. Haastateltava pyrkii ymmärtämään, mihin kysymyksillä pyritään ja mikä merkitys niillä on. Joskus tämä voi vaikuttaa haastateltavan antamiin vastauksiin. Samaan tapaan on tiedostettava, että haastattelutilanteissa saataviin vastauksiin vaikuttavat kysymysten muodon ja sisällön ohella myös haastatteluympäristö, haastattelijan ja haastateltavan roolit ja mielentila. Erityisesti johdattavat kysymykset voivat aiheuttaa vääristymiä haastattelun lopputuloksissa. (Hyysalo 2006, 117 - 119; Alasuutari 2007, 149 - 159.)

Haastattelukysymyksiä laadittaessa mietittiin aluksi kysymyksiä itsenäisesti, mutta niitä kehitettiin myös aivoriihenä opinnäytetyön ohjaustunnilla. Tutkimusta ja haastatteluja varten täytyi lisäksi anoa tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta. Siinä täytyi määritellä muun muassa, mitä tutkitaan, kenen ehdoilla, missä aikataulussa, kuinka henkilöllisyys suojataan ja kuka saa käyttää tutkimuksessa saatuja tietoja ja mihin tarkoitukseen. Liitteeksi tutkimuslupahakemukseen tarvittiin myös tutkimussuunnitelma ja suostumuslomake. Suostumuslomakkeella asiakas, tässä tilanteessa vanhus, antoi kirjallisesti suostumuksensa tulostaan haastatteluun ja asiakkaalle kerrottiin tarkkaan, mihin hän oli lupautunut. Lisäksi asiakkaille laadittiin kutsu haastatteluun. (Katso liitteet 3 ja 4.)

Haastattelut pidettiin vanhusten palvelukeskuksen ravintolan ruokasalissa, siinä ympäristössä johon tutkimus tehtiin. Tutkimuksessa haluttiin käyttää tätä ympäristöä, jotta tilaa voitiin havainnoida samanaikaisesti haastattelujen ohella. Haastattelussa käytetyt kysymykset olivat kaikki

avoimia kysymyksiä, eikä valmiita vastausvaihtoehtoja ollut. Haastattelujen edetessä kysymyksiin esitettiin myös tarkentavia kysymyksiä, kun niille oli tilaisuus.

Haastattelu toteutettiin 14. lokakuuta vanhusten palvelukeskuksen tiloissa. Haastatteluille oli varattu reilusti aikaa. Ne alkoivat noin kello 10.00 aamupäivällä ja lopuivat kolmen aikaan ilta-päivällä. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän saman päivän aikana. Haastateltavat asuivat kaikki kyseisessä palvelukeskuksessa ja heidän asumisaikansa vaihteli kahden ja yhdeksän vuoden välillä. Voinnit huomioon ottaen ja mahdollista vierailijoiden käyntejä lukuun ottamatta haastateltavat vanhukset asioivat ravintolassa päivittäin.

Haastatteluja varten varattiin puhenauhuri koululta, jotta saatiin taltioitua käydyt keskustelut ja pystyttiin kuuntelemaan haastatteluja myöhemmin tulosten purkuvaiheessa. Haastatteluun oli lupautunut seitsemän naisasiakasta ja heidän kanssaan sovittiin haastatteluajankohdat. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltavissa ei ollut yhtään muistisairasta, joten vastaukset voitiin todeta luotettaviksi. Haastatteluista saatiin nauhalle yhteensä yli kolme tuntia keskustelua ja lisäksi haastattelujen aikana tehtiin myös muita muistiinpanoja.

4.2.2 Havainnointi

Havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että tutkija tekee aktiivisesti havaintoja tutkimuskohteessaan eli observoi. Sanana observointi viittaa ainoastaan katsomiseen, mutta havainnointi voi olla myös kuuntelemista, haistamista, maistamista ja tuntemista; tilanteen tai asian kokonaisvaltaista kokemista kaikin aistein. Havainnoiminen voi olla tietyn tilanteen tai asian empiiristä kokemista tai tilanteeseen osallistuvien tarkkailemista. Se on tietoista tarkkailua, ei vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä. (Alasuutari 2006, 78; Vilkkä 2006, 8 - 9 ja 37; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 104.)

Havainnoinnin tulee olla mahdollisimman järjestelmällistä ja suunniteltua. Tutkijan täytyy etukäteen ratkaista, kuinka suuri rooli hänellä on havainnoinnissa ja miten näkyvä hän on. Lisäksi täytyy arvioida, miten käyttäjiä on järkevintä havainnoida, mitä täytyy ottaa huomioon, kuinka paljon aikaa havainnointiin voidaan käyttää, kuinka tilanteessa pitää pukeutua ja mihin asioihin havainnoinnissa kannattaa kiinnittää huomiota. Havainnoinnin tulokset pyritään kirjaamaan välittömästi muistiin. Havainnoinnin apuna voidaan käyttää valokuvaamista, äänittämistä tai videokuvaamista. (Hyysalo 2006, 100 - 102; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 104 - 105.)

Havainnoimalla saadaan tietoja tutkimuskohteen käytöstä, käyttäjistä, ympäristöstä ja arvoista. Se auttaa löytämään uusia ideoita ja tuo esiin nykyisen tilanteen puutteita. Havainnointi sopii erityisesti pohjatiedon keräämiseen, jota voidaan verrata muiden tiedonkeruumenetelmien avulla saataviin tietoihin. Havainnoinnin avulla voidaan hyvin myös täydentää haastattelujen avulla saatavia tietoja. Havainnointi mahdollistaa tapahtumien seuraamisen niiden luonnollisessa ympäristössään ja sen avulla voidaan todeta, toimivatko ihmiset niin kuin he kertovat toimivansa.

Yllä esitetyissä tutkimusmenetelmissä havainnointi on yhdistetty erityisesti kvalitatiivisiin ja suoriin tutkimusmenetelmiin, mutta se sopii myös kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän toteuttamiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 103; Vilkkä 2006, 37; Hyysalo 2006, 100 - 102.)

Havainnoitsija voi tarkkailla havainnoimiaan tilanteita monella tavalla, hän voi osallistua tilanteeseen itse tai tehdä havainnoita taustalla. Havainnointi voidaan jakaa neljään eri luokkaan: suora, strukturoitu, strukturoimaton ja osallistuva havainnointi. Suorassa havainnoinnissa tutkija tarkkailee käyttäjien toimintaa siinä toimintaympäristössä, jossa he normaalisti toimivat. Mitä tarkemmin havainnoinnin tavoitteet on määritelty etukäteen, sitä strukturoidummasta havainnoinnista on kyse. Strukturoimaton havainnointi on käyttökelpoisin silloin, kun ei ole etukäteen tarkkaa kuvaa siitä, mistä tietoja halutaan. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pyrkii selvittämään aktiivisen mukanaolon kautta, mistä tutkimuskohteessa on kyse. Tällöin tutkija on yksi käyttäjistä. Hän tekee omia havainnoita, mutta samalla tarkkailee myös muiden käyttäjien toimintaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 42; Savioja 2003, 39 - 40.)

Havainnoinnissa täytyy tiedostaa, että tutkijan läsnäolo vaikuttaa aina jollain tavalla havainnoitaviin ja heidän käytökseen. Henkilö kiinnittää tällöin enemmän huomiota toimintaansa, eikä välttämättä toimi hänelle normaalilla tavalla. Tätä ongelmaa minimoidakseen tutkijan kannattaa käydä havainnoinnin toteuttamispaikassa etukäteen, jotta paikka on tuttu hänelle ja jotta kohdehenkilöt voivat mahdollisesti jopa tottua hänen läsnäoloonsa. Toisena havainnoinnin riskinä on se, että havainnointi on aina tietyllä tapaa subjektiivista. Kyse on viimekädessä tutkijan itsensä havaitsemista seikoista ja siitä kuinka hän itse ne kokee. (Savioja 2003, 40; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 105.)

Teorian keinoja käyttäen tutkimuksessa selvitettiin millaisia arvoja asiakas palveluissa kokee, ja mistä tekijöistä asiakkaan näkemykset syntyvät. Palvelun arvoa mitattiin hinta-laatu-suhdetta verraten. Pelkät palvelun ominaisuudet eivät tuota palvelulle arvoa. Arvon tuottamia tekijöitä ovat palveluiden hyödyt, niiden tuottamat seuraukset ja vaikutukset asiakkaiden tavoitteisiin.

4.3 Aineiston purku ja analysointi

Haastattelutuloksista purettiin tutkimusta varten ainoastaan suunnittelua varten oleellinen tieto. Purkaminen tarvitsi aikaa ja kärsivällisyyttä, sillä suurta osaa saadusta informaatiosta ei voinut käyttää. Itse asiassa jo haastatteluhetkellä nauhuri täytyi välillä pysäyttää sen takia, että haastateltavat eksyivät aiheesta. Tutkimustulokset antoivat vahvistusta siitä, millainen palvelulinjasto oli tutkimuskohderyhmän mieleen. Kukaan haastatelluista ei kannattanut erillisiä saarekkeitä tai tarjottimien poistamista, mikä sulki pois mahdollisuudet suunnitella keittiöpöällikön ehdottamaa niin sanottua saarekelinjastoa tai tarjottimien poisjättämistä. Yleisesti ottaen haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen joka ravintolassa vallitsi.

Haastateltavat kertovat muun muassa, että ruokailijat tulevat porrastetusti syömään, johon vaikuttaa se, että vanhuksilla on vähentynyt ruokahalu. Lisäksi pyörätuolissa olevat asiakkaat kuluttavat energiaa vähemmän, joten he syövät myöhemmin kuin enemmän liikkuvat asiakkaat. Ruokapalvelulinjaston ympäristö ja käytävätila koetaan ahtaaksi, koska suuri osa asiakkaista käyttää liikkumiseen apuvälineitä, kuten rollaatoria tai pyörätuolia.

Linjaston ulkoasu ja ruokien järjestys linjastossa on koettu hyväksi, joten nämä asiat on hyvä ottaa huomioon suunnittelussa. Asiakkaat kokevat, että hajautetussa linjastossa jokin ruoka saattaisi unohtua tai jäädä huomiotta, kun ruoat on sijoiteltu eri paikkoihin. Asiakkaat kokevat myös, etteivät ole niin kiireisiä, etteivätkö ehtisi odottaa vuoroaan saada ruokaa.

Tarjotin koetaan ehdottoman tärkeäksi apuvälineeksi ruokien hakemisessa, pöytään viemisessä ja pöydässä syödessä. Eräs asiakas kuvailee, että hänellä on rajoittuneet liikeradat käsissä ja yletäminen esimerkiksi juomalasiin on vaikeaa. Tässä ongelmassa tarjotin on apuna, kun asiakas voi omatoimisesti kääntää tarjottimen asentoa pöydällä, jotta ylettyä haluamaansa tuotteeseen tarjottimella. Lisäksi koetaan, että tarjotin voisi olla niin suuri, että sillä saa kuljettua kaikki ruokailuun tarvittava yhdellä kertaa.

Haastatteluissa vapaaehtoisilta haastateltavilta kysyttiin useita eri asioita, jotta saatiin kattava tieto, suunnittelua varten. Kysymyksillä kartoitettiin, kuinka kauan he olivat ruokailleet ravinto-

lassa. Vastaukset vaihtelivat haastateltavan mukaan vuodesta kuuteen vuoteen. Haastateltavien mukaan yleinen viihtyvyys ravintolassa oli hyvä. Myös nykyinen ruokapalvelulinjasto koettiin hyväksi nykyisessä muodossaan. Ruokien hakeminen koettiin toimivaksi, tosin haastateltavilla oli liikunnallisia rajoitteita joiden takia ruokien hakeminen ei aivan kaikilta onnistunut yhtä sujuvasti kuin niiltä jotka pystyivät liikkumaan normaalisti. Ruokien ottamisessa ei koettu ongelmia ja ruokaottimet olivat hyviä käteen eivätkä vaatineet voimallisia ponnistuksia käytettäessä. Yhtenäinen linjasto oli asiakkaiden mielestä hyvin johdonmukainen ja eteni järkevästi.

Linjaston ulkoinen ilme oli miellyttävä ja loi viihtyisän tunnelman. Ruokien sijoittelu linjastossa koettiin järkeväksi eikä siinä asiakkaiden mielestä ollut mitään parantamisen tarvetta. Tarjottimia pidettiin erittäin tarpeellisina ruokien ottamisessa, ruokien pöytiin viemisessä ja pöydissä ruokailun aikana. Tarjotin mahdollistaa ruokien viemisen pöytiin niille, jotka käyttävät apuvälineitä liikkumiseen, muutoin ruokien vieminen pöytiin olisi heille lähes mahdotonta. Pöydissä tarjottimet koettiin ruokailua helpottavina elementteinä, joista oli hyötyä etenkin pyörätuoleissa ruokaileville asiakkaille. He pystyivät tarjotinta liikuttamalla ylettämään tarjottimella oleviin asioihin paremmin. Tarjottimien poisjättämistä ei kannatettu alkuunkaan. Korkeudeltaan linjasto oli sopiva kaikille käyttäjille. Myös ruokailun kulku koettiin sujuvana, koska vanhuksilla oli aikaa odottaa. Ruokailutilan valaistus on ollut riittävää ja asiakkaat nauttivat luonnonvalosta, jota ruokailutilan isoista ikkunoista saa hyvin. Ravintolan värimaailma tunnustettiin rauhalliseksi ja viihtyisäksi. Liikkumatilaa ravintolassa oli kaikkien mielestä riittävästi.

4.4 Käytännön suunnittelutyö haastattelujen ja havainnoinnin pohjalta

Suunnittelutyössä lähdettiin etenemään siitä, että palvelulinjasto on edelleen muodoltaan yhtenäinen ja linjaston yhteydessä säilytetään tarjottimet. Linjastoa edettäessä ensin ovat tarjottimet, ruokailuvälineet, servietit. Niiden jälkeen on neutraalitaso salaatti- ja leipälautasia varten, joka jatkuu kylmäaltaaseen, tilavuudeltaan kolme kertaa 1/1 GN. Salaattialtaan jälkeen on ke-raaminen taso, jolla on tarjolla leivät ja levitteet. Sitä seuraavat lautasjakelimet lämmintä ruokaa varten ja lämpöhaude, jonka tilavuus on kolme kertaa 1/1/200 GN. Lämpöhauteen alla ovat lämpökaapit, joihin voidaan laittaa linjaston täyttöä helpottaen ruokia odottamaan. Myös salaatteja varten löytyy kylmäsäilytystilaa kylmäaltaan alta. Sekä lämpöhauteeseen että kylmään salaattialtaaseen on mahdollista saada kehiöt GN-vuokkia varten. Kehikoiden avulla voidaan säätää allas sopivaksi, käytetään siellä sitten 1/6 kokoisia, 1/3 kokoisia, 1/2 kokoisia tai täysikokoisia 1/1 GN-vuokkia. Lämpöhauteen jälkeen on oma lautasjakelin keittolautasia varten ja linjaston toisessa päässä, syvennyksessä oleva kannellinen lämmittävä keittoastia.

Linjaston järjestys on mielestäni looginen, eikä poikkea paljoa vanhasta järjestyksestä. Vanha järjestys on koettu hyväksi, joten ei sitä kannata muuttaa. Linjaston kapasiteetti on tässä suunnitelmassa kasvatettu sekä lämpöhauteen että kylmäaltaan osalta molemmat kolminkertaisiksi tämänhetkiseen nähden. Linjastossa on kaksi lautasjakelinta keittolautasille ja lämpimän ruoan lautasille. Lisäksi nykyisestä poiketen linjaston päätyyn on suunniteltu keittoastia syvennys, jotta lämminruokavalikoimat olisivat lähempänä toisiaan. Myös linjaston alla on kaappitilaa säilytystä varten. Osan kaapeista lämpötilaa voi säätää kylmiä tai lämpimiä ruokia varten sopivaksi. Tämä helpottaa henkilökuntaa, kun heillä on vaihtoruokat lähellä. Linjaston ollessa suurempi ruokien vaihtoväli harvenee, kun saadaan enemmän kerralla esille. Erityisesti tämä vaihtovälien tiheys on tietojeni mukaan kuormittanut henkilökuntaa ylimääräisesti. Suunnitellussa linjastossa on siis huomattavasti enemmän tilaa ruoille tämän hetkiseen nähden.

Kaikki linjastoon suunnitellut laitteet löytyvät Metoksen laitteistoista ja laiteluettelossa löytyy kaikki käytetyt tuotteet. Linjastoon ei suunniteltu juomienjakelua, koska ravintolassa oli jo toimiva juomien ottopaikka. Myös ruokien rahastuksessa käytettävä kassa sai pitää alkuperäisen paikkansa. (Katso liitteenä olevat kuvatiedostot Liite 1 ja Liite 2.)

5. Hankkeen arviointi

Hankkeessa päästiin eteenpäin vieviin tuloksiin ja käyttäjälähtöisyys otettiin huomioon linjaston suunnittelussa. Hanke eteni hallitusti asiasta seuraavaan ja siinä saatiin aikaan selkeitä tuloksia. Opinnäytetyötä varten tehty tutkimus täytti konstruktiivisen tutkimuksen määrittelemän mallin ja vastasi Gusto-hankkeen edellytyksiä käyttäjälähtöisestä tutkimuksesta.

Tutkimuksen haastattelutulokset olivat käyttökelpoisia linjaston käyttäjälähtöisen suunnittelun avuksi ja osoittivat vanhuset hyväksi informaation lähteiksi heitä haastateltaessa. Käyttäjälähtöistä kehittämistä ajatellen hankkeessa toteutettu palvelulinjastosuunnitelma oli käyttökelpoinen suuntaa antavana kuvauksena, siitä millaisena asiakkaat käyttäjinä kokisivat toimivan palvelulinjaston, lisäksi linjastossa on myös henkilökuntaa helpottavia tekijöitä. Tutkimus saattaa vaikuttaa palvelukeskuksen tulevaisuuden suunnitelmiin päätöksinä helpottavana elementtinä ja toivon mukaan ainakin osa suunnitelmista myös toteutetaan. Tutkimustuloksista hyötyivät todennäköisesti eniten palvelukeskuksen laajennuksen suunnittelijat ja Helsingin kaupunki saadessaan uutta tietoa vanhusten näkemyksistä palveluiden laadusta.

Tutkimus suoritettiin kaikki osapuolet huomioon ottaen ja tutkimus toteutettiin hankkeen alussa määriteltyjen rajojen puitteissa. Tutkimukselle oli selkeää tarve ja siihen tarvittavat luvat hoidettiin perusteellisesti. Sen aikana toteutetut haastattelut tehtiin haastateltavien hyväksynnällä ja tuloksia käytettiin hyväksi suunnitelmia laatiessa.

Haastatteluissa vanhusten vastaukset poikkesivat toisistaan laajuudeltaan ja sisällöltään. Joitakin laadituista kysymyksistä täytyi muokata haastattelutilanteessa, jotta haastateltavat ymmärsivät kysymyksen oikein. Haastateltavilla oli tapa poiketa aiheesta, joten haastattelut kestivät pitkään. Tilanne vaati kärsivällisyyttä, jotta tärkeät vastaukset saatiin talteen. Haastattelut toteutettiin haastateltavat huomiin ottaen, ja siksi haastatteluja varten oli varattu reilusti aikaa. Haastattelu eteni johdonmukaisesti ja haastattelu toimi käytännössä elävänä keskusteluna. Haastateltavat olivat hyvin yhteistyöhaluisia ja toivat selvästi omia näkemyksiään esiin.

Yhteistyö toimi eri yhteistyökumppanien kanssa hyvin, mutta parannettavaakin yhteistyössä olisi ollut. Vastausten saaminen kysymyksiin saattoi kestää useita viikkoja. Joihinkin yhteyshenkilöihin oli vaikea saada yhteyttä. Tutkimuslupahakemuksen lähettäminen kesti minulta luvattoman kauan, mutta myös lupa asian käsittelyyn kesti lähes kuukausi, koska hakemuksen lisäksi täytyi kirjoittaa suostumuslupalomake ja haastattelukutsu haastateltavia varten. Tästä minua informoitiin vasta, kun hakemustani alettiin käsitellä, noin kuukausi sen postituksen jälkeen. Luvat saatiin joka tapauksessa kuntoon ja olin valmis varaamaan haastatteluaikaa. Aikaa kului kuukausi lisää, ennen kuin pääsin toteuttamaan haastattelut, sillä yhteyshenkilöni oli sairaana ja aikaa kului pelkästään häneen yhteyden saamiseen. Lopulta kun yhteys oli luotu, täytyi odottaa, että vapaaehtoisia vanhuksia löytyisi haastatteluja varten. Tämä oli määritelty tutkimusluvassani, joten en voinut vain mennä paikanpäälle haastattelemaan ihmisiä satunnaisesti. Haastattelut saatiin kuitenkin tehtyä suunnitelmien mukaan, vaikka aikataulu venyikin.

Haastattelupäivänä henkilökunta otti minut todella hyvin huomioon, joka mahdollisti minulle keskittymisen haastatteluihin. Päivän loppuksi olin haastatellut seitsemää vanhusta, vaikka minulle oli alkujaan luvattu kolme haastateltavaa. Palvelukeskuksen henkilökuntaa saa kiittää nopeasta ja aktiivisesta toiminnasta haastattelupäivän aikana.

6. Yhteenveto ja johtopäätökset

Hanke oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ja haastava. Hankkeen suunnittelu ja toteutus onnistuivat, koska hankkeen toteutukseen käytettiin runsaasti aikaa. Tavoitteina oli päästä toteuttamaan keittiö- tai linjastosuunnittelua ja sen toteuttamiseen päästiin työn laajuuden puit-

teissa hyvin. Toinen tavoite oli päästä tekemään käyttäjälähtöistä tutkimusta, koska siinä tulevan välittömän palautteen saaminen tuntui kiinnostavalta. Aito tuloksellinen vuorovaikutus asiakkaan kanssa oli tutkimuksen tekijälle erittäin palkitsevaa. Tavoitteena oli myös palvelujen tuottaminen ja johtaminen, jolloin palveluna tehty tutkimus hyödytti sekä tutkijaa että yhteistyöorganisaatioita.

Hankkeessa hyödynnettiin useaa eri tutkimustekniikkaa ja luotiin arvoa usealle eri tekijälle. Se palveli itsessään tutkimuksen tekijää ja se on Gusto -hanketta. Hanke oli hyödyksi Helsingin kaupungin vanhusten palvelujen kehittämisyksikölle ja kohdeorganisaationa toimivalle vanhusten palvelukeskukselle. Hankkeessa toteutettu haastattelu loi hyvän perustan linjastosuunnitteluun ja antoi tärkeää informaatiota asiakkaista palvelujen käyttäjinä. Tehty palvelulinjastosuunnitelma mukaili asiakkaiden toiveita ja näin ollen se laadittiin käyttäjälähtöisesti.

Asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin ja valmiina tuotoksena hankkeen tuloksia voidaan käyttää kohdeorganisaation tekemän suunnittelun apuna. Tutkimus loi hyvän pohjan jatkotoimenpiteitä ajatellen ja tutkimusta voidaan jatkaa esimerkiksi suunnitellun linjaston kustannusten arvioimiseen ja linjaston ja sen ympäristön ulkoasun suunnitteluun. Jos linjastosuunnitelma toteutetaan, voidaan myös tehdä kartoitus käyttäjäkokemuksista uudessa palveluympäristössä. Tutkimusmenetelmiä voidaan hyödyntää myös muissa samankaltaisissa tutkimuksissa.

Lähteet

Painetut teokset

Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. Tampere. Vastapaino.

Arantalo, H. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009.

Eskola, J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki. Edita.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki. Methelp.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo. WSOYpro.

Rohatsch, M. 2007. Professional Kitchens, Planning Design Equipment. Berliini. HUSS-MEDIEN.

Savioja, P. 2003. Käyttäjäkeskeiset menetelmät monimutkaisten järjestelmien vaatimusten kuvaamisessa. Espoo. VTT.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki. Tammi.

Julkaisematon lähde

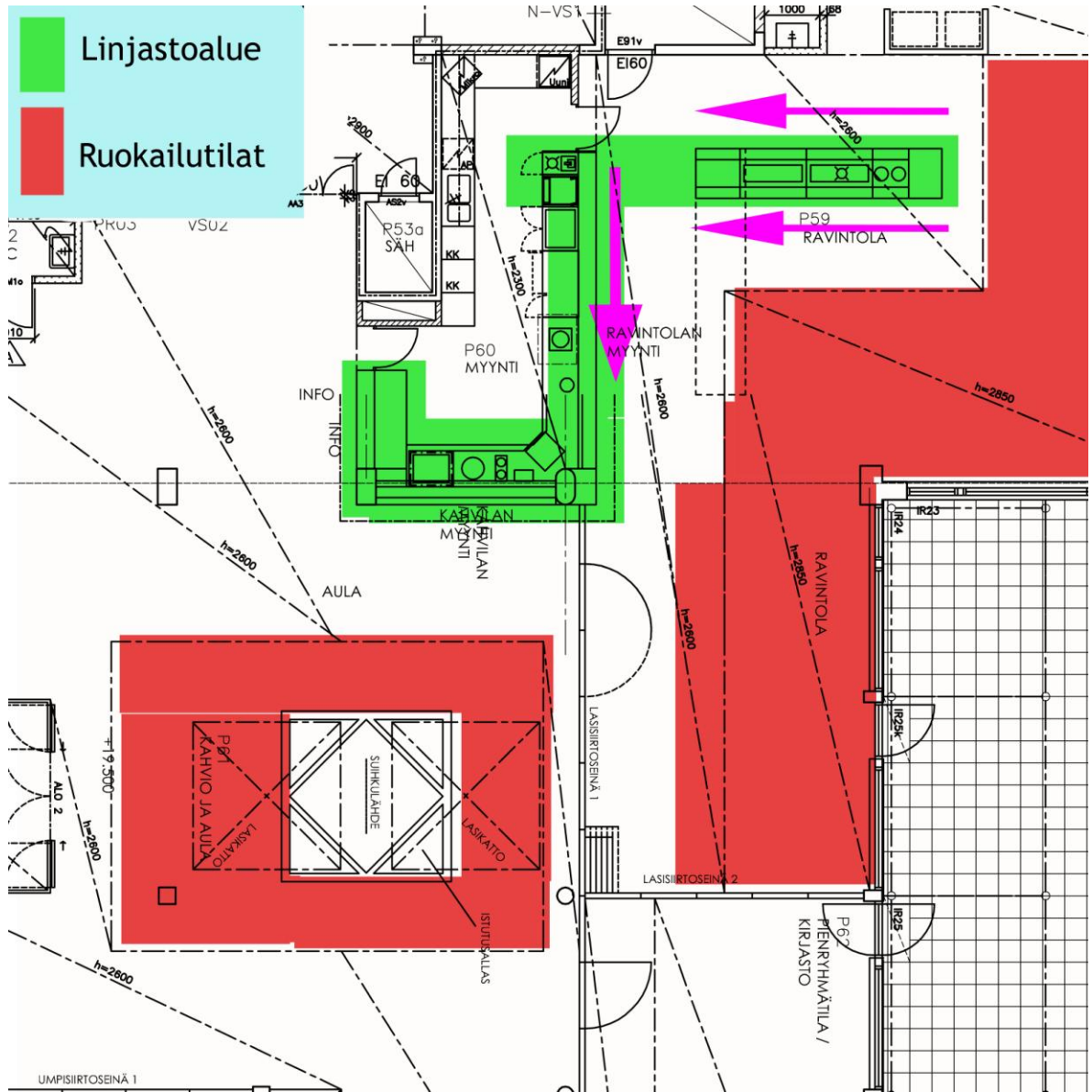
Raudasmaa, J. Haastattelu, 14.10.2009, anonymi paikka, Helsinki

Julkaistu Word-dokumentti

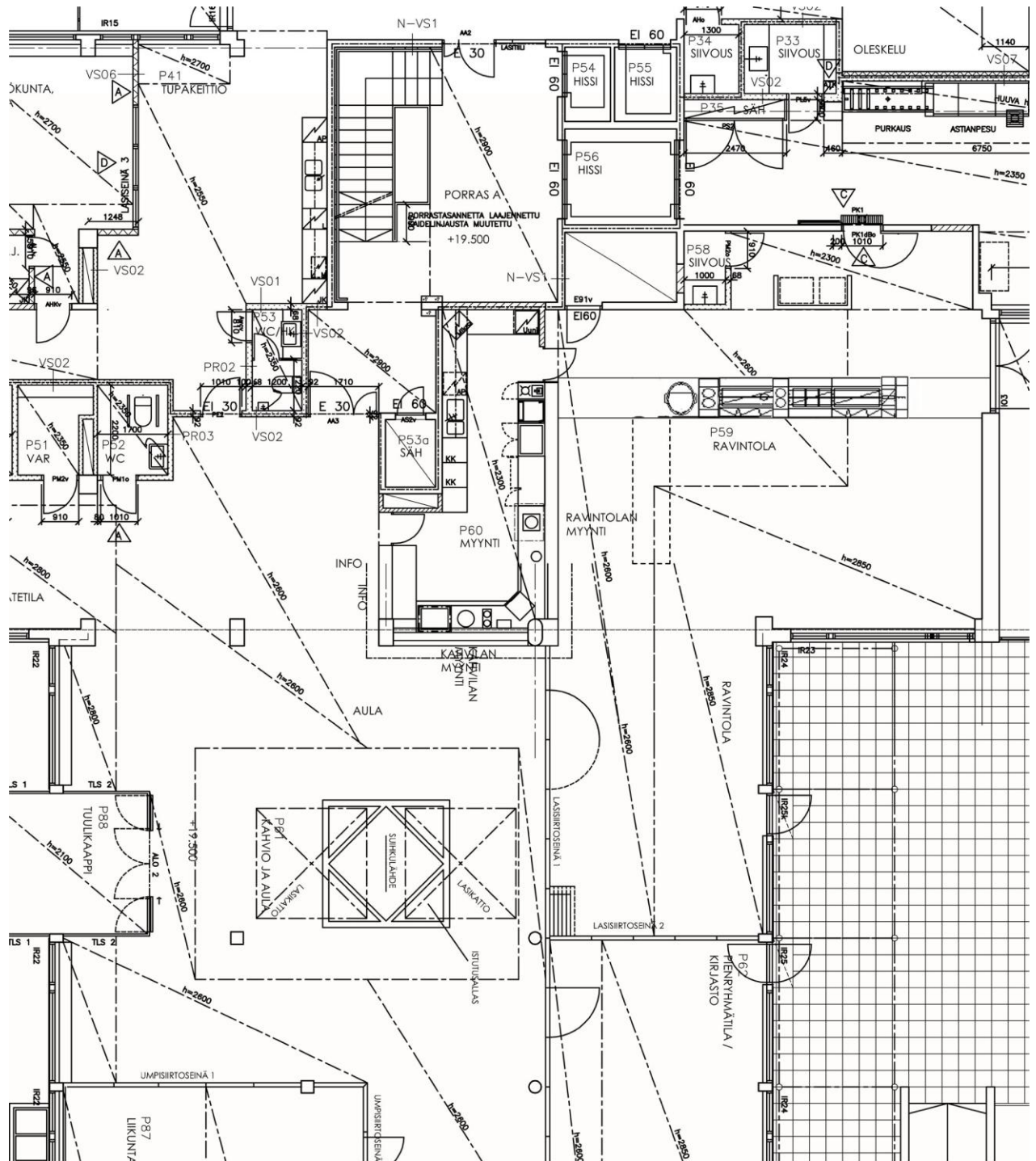
Guilland, A. 2006. Hankesuunnitelma Gusto 200906. Word-dokumentti, luotu 20.09.2006.

Liitteet

Liite 1: Palvelulinjaston nykyinen muoto



Liite 2: Linjaston muokattu versio



Liite 3: Haastattelukutsu

Arvoisa asukas,

Nimeni on Juhani Raudasmaa. Olen opiskelija Laurea ammattikorkeakoulussa Leppävaaran yksikössä ja teen opinnäytetyönä suunnitelman Riistavuoren palvelukeskuksen tarjoilulinjaston muuttamiseksi, teille asiakkaille suosiollisemmaksi. Tutkimukseen minulla on tarkoitus haastatella muutamaa asukasta, jotta voin syventyä asiakkaan tarpeisiin ja linjaston toimivuuteen.

Tutkimustuloksiani käytetään ainoastaan opinnäytetyöni puitteissa, eikä haastatteluja julkaista muualla. Haastateltavan henkilöllisyys pidetään salassa ja mahdolliset kuvat muokataan jälkikäteen, jotta niistä ei voi tunnistaa asukasta. Haastattelut tehdään ainoastaan haastateltavan suostumuksella, etukäteen sovittuina ajankohtina.

Ystävällisin terveisin,

Juhani Raudasmaa

Liite 4: Tutkimuslupalomake



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÄND**

1 (6)

Hakemuksen saapumispäivämäärä Datum då ansökan mottagits

1 TUTKIMUS- LUVAN HAKIJA TAI TUTKIMUS- RYHMÄN VASTUU- HENKILO DEN SOM AN- HÄLLER OM TILLSTÄND, ELLER ANSVAR- PERSON FÖR UNDERSÖK- NING- GRUPPEN	Sukunimi <i>Släktnamn</i> Raudasmaa	Etinimi <i>Förnamn</i> Juhani			
	Osoite <i>Adress</i> Kartanontie 23 A 9 04400 Järvenpää				
	Puhelin <i>Telefon</i> 050-3783398	Sähköpostiosoite <i>E-postadress</i> juhani.raudasmaa@laurea.fi			
	Oppi-/tutkimuslaitos <i>Läro-/forskningsanstalt</i> <input type="checkbox"/> 1 Yliopisto - <i>Universitet</i> <input type="checkbox"/> 2 Muu korkeakoulu - <i>Annan högskola</i> <input type="checkbox"/> 3 Keskiasteen/ammattilinen koulu - <i>Mellanstadie/yrkesutbildande skola</i> <input checked="" type="checkbox"/> 4 Ammattikorkeakoulu - <i>Yrkeshögskola</i> <input type="checkbox"/> 5 Muu oppilaitos - <i>Annan läroanstalt</i> <input type="checkbox"/> 6 Muu taustayhteisö kuin oppilaitos/koulu - <i>Annan sammanslutning än läroanstalt eller skola</i>				
	Suoritetut tutkinnot <i>Utförda examina</i> Ylioppilastutkinto ja ravintolakokinnin tutkinto				
2 TUTKIMUK- SEN OHJAAJA/ JOHTAJA HANDLEDARE FÖR UNDERSÖK- NINGEN	Nimi <i>Namn</i> Margareetta Sisättö				
	Toimipaikka ja osoite <i>Tjänsteställe och adress</i> Laurea ammattikorkeakoulu Leppävaara	Puhelin toimeen <i>Telefon till tjänsten</i>			
	Oppiari/ammatti <i>Studiegrad/yrke</i>				
3 TUTKIMUS UNDER- SÖKNINGEN	Tutkimuksen kohdealue sosiaalitoimissa <i>Objektet för undersökningen inom socialväsendet</i>				
	1 Lasten päivähoito <i>Barndagvården</i>	2 Lapsiperheet <i>Barnfamiljer</i>	3 Aikuiset <i>Vuxna</i>	4 Vanhukset <i>Aldringar</i>	5 Hallinto ja kehittämispalvelu <i>Förvaltning och utvecklingservice</i>
	<input type="checkbox"/> 11 päiväkotihoidon vård på daghem	<input type="checkbox"/> 21 perhekeskus- toiminta <i>familjecenter- verksamhet</i>	<input type="checkbox"/> 31 sosiaalinen ja taloudellinen tuki <i>socialt och ekonomiskt stöd</i>	<input type="checkbox"/> 41 sosiaali- ja lähi työ <i>socialt arbete och närarbete</i>	<input type="checkbox"/> päätöksenteko, suunnittelu, valmistelu, viestintä, tietohuolto, koulutus, neuvonta, hallinto- ja tukipalvelut, kehittämistoiminta
	<input type="checkbox"/> 12 perhepäivähoito <i>familjedagvård</i>	<input type="checkbox"/> 22 perheneuvola- palvelut <i>familjerådgiv- ningservice</i>	<input type="checkbox"/> 32 työvoiman palvelukeskus- toiminta <i>verksamhet vid centralen för arbetskrafts- service</i>	<input checked="" type="checkbox"/> 42 vanhainkoti- ja palveluasumi- nen <i>boende på äldringshem och servicehus</i>	<input type="checkbox"/> beslutsfattande, planering, beredning, kommunikation, informationsför- sörjning utbildning, rådgivning, förvaltnings- och stödfunktioner utvecklings- verksamhet
	<input type="checkbox"/> 13 esiopetus <i>förskoleundervisning</i>	<input type="checkbox"/> 23 perheoikeudelliset asiat <i>familjerättsliga ärenden</i>	<input type="checkbox"/> 33 sosiaalinen kuntoutus <i>social rehabilitering</i>	<input type="checkbox"/> 43 päivätoiminta <i>dagverksamhet</i>	
	<input type="checkbox"/> 14 kotihoidon tuki <i>hemvårdsstöd</i>	<input type="checkbox"/> 24 sijaishuolto vård utom hemmet	<input type="checkbox"/> 34 vammaistyö <i>handikapp- service</i>	<input type="checkbox"/> 44 omaishoidon tuki <i>stöd för närstå- endevård</i>	
	<input type="checkbox"/> 15 yksityisen hoidon tuki <i>privat vårdstöd</i>	<input type="checkbox"/> 25 leikkitoiminta <i>lekverksamhet</i>	<input type="checkbox"/> 35 ruotsinkieliset sosiaalipalvelut <i>svensk socialservice</i>	<input type="checkbox"/> 45 palvelu- ja virikistyskeskus- toiminta <i>verksamhet på service- eller rekreations- central för äldringar</i>	
6. Muu kohdealue <i>mikä:</i> Annat objekt <input type="checkbox"/> 61 <i>vilket:</i> Ruokailu					
Tutkimuksen nimi ja aihe (lyhyt kuvaus) <i>Undersökningens namn och ämne (kort beskrivning)</i> Käyttäjälähtöinen palveluiden kehittäminen - Case Ruokatarjoilulinjaston suunnittelu					
<input type="checkbox"/> Liitteenä tutkimussuunnitelma <i>Forskningsplanen bifogas</i>					
Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppi-/ tutkimuslaitoksessa <i>Datum då forskningsplanen godkänts på läro-/ forskningsanstalten</i>					



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÅND**

2

<p>3 TUTKIMUS (jatkuu)</p> <p>UNDER- SÖKNINGEN (forts.)</p>	<p>Tutkimuksen taso/laatu <i>Undersökningens nivå/kvalitet</i></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Väitöskirja <i>Doktorsavhandling</i> <input type="checkbox"/> 2 Lisensoituttutkimus <i>Licentiatavhandling</i> <input type="checkbox"/> 3 Pro gradu <input type="checkbox"/> 4 Pro-seminaarityö <i>Proseminariearbete</i></p> <p><input type="checkbox"/> 5 Ammatillinen opinnäyte <i>Lärdomsprov för yrkesexamen</i> <input checked="" type="checkbox"/> 6 Muu opinnäyte <i>Annat lärdomsprov</i> <input type="checkbox"/> 7 Muu, mikä <i>Annan, vilken</i></p> <p>Pääasiallinen tutkimustapa/-menetelmä (rastita yksi vaihtoehto) <i>Huvudsaklig undersökningsmetod (kryssa för ett alternativ)</i></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Kysely <i>Enkät</i> <input checked="" type="checkbox"/> 2 Haastattelut <i>Intervjuer</i> <input type="checkbox"/> 3 Asiakirja-/tilastoanalyysi <i>Dokument-/statistikanalys</i></p> <p><input type="checkbox"/> 4 Koeasetelma <i>Provinstitution</i> <input checked="" type="checkbox"/> 5 Havainnointi <i>Observation</i> <input type="checkbox"/> 6 Muu, mikä <i>Annan, vilken</i></p> <p>Aineiston suunniteltu keruu-aika <i>Tidsperiod för insamling av undersökningsmaterialet</i></p> <p>Alkaa <i>Börjar</i> Päätyy <i>Upphör</i></p> <p>10.5.2009 30.9.2009</p> <p>Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika <i>Uppskattad tidpunkt då undersökningen antas bli färdig</i></p> <p>Päivämäärä <i>Datum</i></p> <p>30.11.2009</p>
<p>4 TUTKIMUS- SUUNNITELMAN JULKISUUS FORSKNINGS- PLANENS OFFENTLIGHET</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Annan sosiaalivirastolle luvan antaa tutkimussuunnitelmaani koskevia tietoja ulkopuolisille. <i>Jag ger socialverket tillstånd att lämna ut uppgifter om min forskningsplan till utomstående.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelmastani ei saa antaa tietoja ulkopuolisille. <i>Uppgifter om min forskningsplan får inte lämnas ut till utomstående.</i></p>
<p>5 ASIAKIRJA- TIEDOT, JOIHIN TÄSSÄ HAKEMUK- SESSA HAETAAN LUPAA</p> <p>DOKUMENT- UPPGIFTER FÖR VILKA TILLSTÅND ANSÖKS</p>	<p>Tarvittavat sosiaalihuollon salassapidettävät asiakirjatiedot, mitä tietoja ja mistä <i>Önskade sekretessbelagda uppgifter ur socialväsensdets dokument, vilka uppgifter och varifrån</i></p> <p>näkökykyyn vaikuttavat tekijät.</p> <p>Arvio sosiaalivirastolle aiheutuviasta ylimääräisistä kustannuksista (Aineiston hankkiminen, tietojen poiminta asiakastietorekisteristä tms.) <i>Bedömning om de extra kostnader som åsamkas socialverket (Anskaffning av undersökningsmaterialet, plockning av data från klientdataregistret, o.d.)</i></p> <p>ei kustannuksia.</p>
<p>6 KÄYTTÖ- OIKEUDET ÅTKOMST- RÄTTIGHETER</p>	<p>Onko haettu tai haetaanko tutkimusta varten käyttöoikeutta sosiaaliviraston tietojärjestelmään? <i>Har den sökande ansökt eller tänker han ansöka om åtkomsträttigheter till socialverkets datasystem för undersökningen?</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 Ei <i>Nej</i> <input type="checkbox"/> 2 Kyllä <i>Ja</i></p> <p>Mihin järjestelmään ja mille ajalle? <i>Till vilket system och för vilken tidsperiod?</i></p>
<p>7 MUUT TUTKIMUK- SESSA KÄYTET- TÄVÄT TIEDOT JA SUOSTUMUS</p> <p>ÖVRIGA UPPGIFTER SOM ANVÄNDS I UNDERSÖK- NINGEN OCH SAMTYCKE</p>	<p>Muut asiakirjatiedot, mitkä, mistä ja millaisin luvin <i>Övriga dokumentuppgifter, vilka, varifrån och med vilka tillstånd</i></p> <p><i>ei</i></p> <p>Muut tiedot (esim. tutkittavilta haastattelu/kyselyin saatavat tiedot, näytteet yms.) <i>Andra uppgifter (t.ex. uppgifter som erhållits genom intervjuer av de undersökta, prover mm.)</i></p> <p>ikä, palveluasumisen kesto yms. käyttäjätietoseikat.</p> <p><input type="checkbox"/> Liitteenä mallit yhteydenotto- ja informointikirjeistä ja suostumusasiakirjoista <i>Modeller av kontakt- och informationsbrev samt dokument om samtycke bifogas</i></p>
<p>8 TUTKIMUSREKISTERIN TIETOTYYPIT (liitteenä esim. luonnos henkilötietolain perusteella laadittavasta rekisteriselosteesta)</p> <p>TYPER AV DATA I UNDERSÖKNINGS- REGISTRET (bifoga t.ex. ett utkast av den registerbeskrivning som bör göras enligt personuppgiftslagen)</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 Tutkimus ei sisällä henkilöiden tunnistetietoja. Ei synny rekisteriä. <i>Undersökningen innehåller inte uppgifter som personer kan identifieras av. Register uppstår inte.</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 Tutkimusrekisteriin kerättävät tunnistetieto- ja yksilöintitiedot eriteltynä (myös esim. kuva- tai videomateriaali, joista henkilö on tunnistettavissa, edellyttäen tutkimusrekisteriä) <i>Specifisering över individuella personuppgifter man har för avsikt att samla upp i ett undersökningsregister (även t. ex. bild- och videomaterial, ur vilka personer kan identifieras, kräver ett undersökningsregister)</i></p> <p>Otan tiliossa valokuvia, mutta yksittäisten henkilöiden tunnistettavuus pyritään hävittämään, jotta identiteetti säilyy tunnistamattomana.</p>
<p>9 TUTKIMUS-</p>	<p>Tunnistetietojen käyttö tutkimuksessa</p>



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÅND**

3

AINEISTON
SUOJAUS
LUVATONTA
KÄSITTELYÄ
VASTAAN

SKYDD AV
UNDERSÖK-
NINGSMATERIALET
MOT OLOVLIG
BEHANDLING

- 1 Tutkimusaineisto ei sisällä tunnistetietoja.
Undersökningsmaterialet innehåller inte identifieringsuppgifter.
- 2 Tunnistetiedot poistetaan ennen analyysivaihetta.
Identifieringsuppgifterna avlägsnas före analyskedet.
- 3 Analyysi tehdään tunnistetiedoin. Perustelu tunnistetietojen säilyttämiselle aineistossa:
Analysen görs med identifieringsuppgifter. Motivering till att identifieringsuppgifterna bevaras i materialet.

**Jos analyysi tehdään tunnistetiedoin, miten aineiston suojaus on järjestetty?
Om analysen görs med identifieringsuppgifter, hur har dataskyddet av materialet ordnats?**

Atk:lla käsiteltävän aineiston suojaustapa *Skyddsförfarande av materialet som behandlas med adb*

- 1 käyttäjätunnus 2 salasana 3 käytön rekisteröinti 4 kulun valvonta 5 muu
användarkod lösenord användarregistrering passerkontroll övrigt skydd

Kuvatkaa muu suojaustapa tarkemmin eri käsittelyvaiheiden osalta.
Beskriv det övriga skyddsförfarandet i detalj i olika skeden av behandlingen av data.

kasvotunnisteet peitetään kuvankäsittelyllä.

Kuka vastaa rekisterinpidosta ja sen laillisuudesta (henkilön nimi)?
Vem ansvarar för registerföring och dess laglighet (personens namn)?

Juhani Raudasmaa

10
TUTKIMUS-
AINEISTON
HÄVITTÄ-
MINEN/
ARKISTOINTI

FÖRSTÖ-
RING/
ARKIVERING
AV
UNDERSÖK-
NINGSMATERIALET

Tutkimusaineiston hävittäminen *Förstöring av undersökningsmaterialet*

- 1 Tutkimusaineisto ja tunnistetiedot hävitetään, miten ja milloin:
Undersökningsmaterialet och identifieringsuppgifterna förstörs, hur och när:
- 2 Tutkimusaineisto ilman tunnistetietoja säilytetään/arkistoidaan
Undersökningsmaterialet utan identifieringsuppgifter förvaras /arkiveras
- 3 Tutkimusaineisto tunnistetiedoin säilytetään/ arkistoidaan
Undersökningsmaterialet med identifieringsuppgifter förvaras /arkiveras

Tutkimusaineiston arkistointi *Arkivering av undersökningsmaterialet*

- 1 Ilman tunnistetietoja *Utan identifieringsuppgifter*
Mihin arkistoidaan *Arkiveringsplats*

Laurea ammattikorkeakoulun elektroniseen kirjastojärjestelmään

- 2 Tunnistetiedoin arkistolaisa tarkoitetun viranomaisen aineistona arkistolain säännösten nojalla arkistonmuodostus-
suunnitelman mukaisesti.
Med identifieringsuppgifter som myndighetsmaterial enligt en arkivbildningsplan med stöd av arkivlagens föreskrifter.
Mihin arkistoidaan *Arkiveringsplats*

- 3 Tunnistetiedoin Kansallisarkiston luvalla. *Med identifieringsuppgifter med tillstånd av riksarkivet.*
Mihin arkistoidaan *Arkiveringsplats*



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÅND**

4

<p>11 TUTKIMUK- SEN EETTINEN ARVIOINTI</p> <p>ETISK BEDÖMNING AV UNDER- SÖKNINGEN</p>	<p>Miten eettiset näkökohdat on otettu huomioon tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa? <i>Hur har de etiska aspekterna beaktats i planeringen av undersökningen och dess genomförande?</i></p> <p>Laurean eettisiä toimintaohjeita soveltaen.</p>		
<p>12 SITOU- MUKSET JA ALLEKIRJOI- TUKSET</p> <p>(Sitoumuksen allekirjoittavat kaikki ne henkilöt, jotka tutkimusta tehtäessä käsittelevät salassa pidettäviä tietoja)</p> <p>FÖRBINDEL- SER OCH UNDER- TECKNINGAR</p> <p>(Förbindelsen undertecknas av alla som under förloppet av undersök- ningen behandlar sekretess- belagda uppgifter)</p>	<p>Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja asiakkaan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus enkä luovuta saamiani henkilötietoja sivulliselle.</p> <p>Luovutan valmiista tutkimusraportista yhden kappaleen korvauksetta sosiaaliviraston tietopalveluun, osoite: PL 7010, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI.</p>		<p><i>Jag förbinder mig till att inte använda de uppgifter jag erhållit till förfång eller i nedsättande syfte för klienten eller hans/hennes närmaste eller i avsikt att kränka sådana intressen som sekretessplikten är avsedd att skydda. Jag överlåter inte heller personuppgifter jag erhållit till utomstående.</i></p> <p><i>Jag överlåter ett exemplar av den färdiga forskningsrapporten utan ersättning till socialverkets informationstjänst, PB 7010, 00099 HELSINGFORS STAD</i></p>
	<p>Paikka ja päivämäärä <i>Ort och datum</i></p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys <i>Underskrift och namnförtydligande</i></p> <p>Juhani Raudasmaa</p>	<p>Henkilötunnus <i>Personbeteckning</i></p> <p>010582-0758</p>
	<p>Paikka ja päivämäärä <i>Ort och datum</i></p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys <i>Underskrift och namnförtydligande</i></p>	<p>Henkilötunnus <i>Personbeteckning</i></p>
	<p>Paikka ja päivämäärä <i>Ort och datum</i></p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys <i>Underskrift och namnförtydligande</i></p>	<p>Henkilötunnus <i>Personbeteckning</i></p>
	<p>Paikka ja päivämäärä <i>Ort och datum</i></p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys <i>Underskrift och namnförtydligande</i></p>	<p>Henkilötunnus <i>Personbeteckning</i></p>
	<p>Paikka ja päivämäärä <i>Ort och datum</i></p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys <i>Underskrift och namnförtydligande</i></p>	<p>Henkilötunnus <i>Personbeteckning</i></p>
<p>Osoite johon päätös lähetetään <i>Adress till vilken beslutet skall sändas</i></p>			
<p>13 LAUSUNTO TUTKIMUK- SESTA JA HAKEMUKSEN TEKNINEN TARKISTA- MINEN</p> <p>UTLATANDE OM UNDER- SÖKNINGEN OCH TEKNISK GRANSKNING AV ANSÖKAN</p>	<p>Lausunto/ Vastuualue 1 <i>Utlåtande / Ansvarsområde 1</i></p>		
	<p>Päivämäärä, allekirjoitus/ nimen selvennys, puhelinnumero <i>Datum, underskrift / namnförtydligande, telefon</i></p>		
	<p>Lausunto/ Vastuualue 2 <i>Utlåtande / Ansvarsområde 2</i></p>		
	<p>Päivämäärä, allekirjoitus/ nimen selvennys, puhelinnumero <i>Datum, underskrift / namnförtydligande, telefon</i></p>		



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÄND**

5

13 jatkuu fortsätter	Lausunto/ Vastuualue 3 <i>Utlåtande / Ansvarsområde 3</i>		
	Päivämäärä, allekirjoitus/ nimen selvennys, puhelinnumero <i>Datum, underskrift / namnförtydligande, telefon</i>		
	Lausunto/ Vastuualue 4 <i>Utlåtande / Ansvarsområde 4</i>		
	Päivämäärä, allekirjoitus/ nimen selvennys, puhelinnumero <i>Datum, underskrift / namnförtydligande, telefon</i>		
	Lausunto/ Vastuualue 5 <i>Utlåtande / Ansvarsområde 5</i>		
	Päivämäärä, allekirjoitus/ nimen selvennys, puhelinnumero <i>Datum, underskrift / namnförtydligande, telefon</i>		
14 YHTEYS- HENKILÖ(T) SOSIAALI- VIRASTOSSA KONTAKT- PERSON(ER) PÅ SOCIAL- VERKET	Nimi <i>Namn</i> Helena Soini	Virka-asema <i>Tjänsteställning</i> Johtava kehittämiskonsultti	Puhelin <i>Telefon</i> 0403347215
	Nimi <i>Namn</i>	Virka-asema <i>Tjänsteställning</i>	Puhelin <i>Telefon</i>
	Nimi <i>Namn</i>	Virka-asema <i>Tjänsteställning</i>	Puhelin <i>Telefon</i>



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

Helsingfors stad
Socialverket

**TUTKIMUSLUPA-
HAKEMUS**

**ANSÖKAN OM
FORSKNINGS-
TILLSTÄND**

6

<p>15 PÄÄTÖS BESLUT</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 Tutkimuslupa myönnetään esitetyssä muodossa <i>Forskningstillstånd beviljas enligt framställningen</i></p> <p><input type="checkbox"/> 2 Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin: <i>Forskningstillstånd beviljas på följande villkor:</i></p> <p><input type="checkbox"/> 3 Lupa tietojen saantiin salassa pidettävistä asiakirjoista ja henkilörekistereistä myönnetään sosiaaliviraston tutkimuksen yhteyshenkilön kanssa erikseen sovitussa laajuudessa. Käyttöoikeudet yksilöidään erikseen lomakkeella "Käyttöoikeus ja vaitiolositoumus"</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Tutkimuslupahakemus hylätään, perustelut: <i>Ansökan om forskningstillstånd avslås med följande motiveringar:</i></p>	<p><i>Tillstånd att erhålla data ur sekretessbelagda dokument och personregister beviljas i den omfattning man separat avtalat om med undersökningens kontaktperson på socialverket. Åtkomsträttigheterna specificeras skilt på blanketten "Käyttöoikeus ja vaitiolositoumus"</i></p>
<p>16 PÄÄTÖKSEN- TEKIJÄ BESLUTS- FATTARE</p>	<p>Päätöspäivämäärä <i>Beslutsdatum</i></p> <p>Päätöksentekjän allekirjoitus, sen selvennys ja virka-asema <i>Beslutsfattarens underskrift, namnförtydligande och tjänsteställning</i></p>	
<p>17 PÄÄTÖKSEN JAKELU DISTRIBUTION AV BESLUTET</p>	<p><input type="checkbox"/> Hakijalle <i>Till den sökande</i></p> <p><input type="checkbox"/> Yhteyshenkilölle <i>Till kontaktpersonen</i></p> <p><input type="checkbox"/> Kehittämispalveluun <i>Till utvecklingsservicen</i></p> <p><input type="checkbox"/> Muualle, mihin/kenelle <i>Till övriga, vem</i></p>	
<p>18 LIITTEET BILAGOR</p>		

Liite 5: Suostumuslomake

Suostumuslomake

Arvoisa asiakas.

Nimeni on Juhani Raudasmaa. Olen opiskelija Laurea ammattikorkeakoulusta. Suunnittelen opinnäytetyökseni ruokapalvelulinjastoa Riistavuoren palvelukeskuksen ravintolaan. Nykyinen linjasto ei tietojeni mukaan vastaa asiakastarpeita tai ei ole riittävän suuri palvelemaan nykyistä asiakasmäärää.

Tutkimukseni osaksi kuuluu haastatteluja, joihin tarvitsen vapaaehtoisia haastateltavia asiakkaiden joukosta. Haastattelu sovitaan etukäteen palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa määräytyksi ajankohdaksi, jota haastattelun molempien osapuolien on mahdollista noudattaa. Haastattelu ei aiheuta kustannuksia haastateltavalle ja haastateltavan henkilötiedot pysyvät salaisina. Haastattelutuloksia käytetään osana tutkimusta suorittavan opiskelijan opinnäytetyötä, mutta haastattelutuloksia ei julkaista missään muussa yhteydessä. Tutkimustulokset säilytetään opinnäytetyöprosessin ajan aina siihen asti, kunnes työ on valmis ja arvosteltu. Sen jälkeen tulokset hävitetään.

Haastattelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja haastateltavalla asiakkaalla on oikeus kieltäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa. Haastatteluun ilmoittautuneet voivat ilmoittaa haastatteluun kieltäytymisestä tutkimusta suorittavalle opiskelijalle Juhani Raudasmaalle, jonka yhteystiedot löytyvät lomakkeen alareunasta.

Haastatteluja tullaan tekemään syyskuun aikana, kahdella eri käyntikerralla. Olisi toivottavaa, että molemmille kerroille löytyisi 2-3 vapaaehtoista asiakasta, jotka antaisivat aikaa yhteisen hyvän puolesta.

Ystävällisin terveisin,

Juhani Raudasmaa

Asiakkaan allekirjoitus

Liite 6.**Laiteluettelo**

Suppiloteline, rst 6S
Tarjoilupata upotettava, D-I 10 l
Neutraalitaso 450 yos., Nova N 450
Kylmäallas 1200, Nova CB 1200
Lautasjakelin läm., Nova PDW 2x270
Haudeallas 1200, Nova BM 1200-H
Lautasjakelin, Nova PD 2x270
Keraamitaso 1200 H, Nova CPL 1200 H