



LAUREA

"Mistä tiedän, mitä otan lautaselleni?"
Ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöinen
kehittäminen



Jokimäki, Minna

2009 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**"Mistä tiedän, mitä otan lautaselleni?"
Ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen**

Minna Jokimäki
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2009

Minna Jokimäki

"Mistä tiedän, mitä otan lautaselleni?" Ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen

Vuosi 2009

Sivumäärä 51

Opinnäytetyöni tutkimuksena kehitettiin ravitsemispalveluja käyttäjälähtöisesti heikkonäköisten asiakkaiden näkökulmasta. Taustana opinnäytetyölle toimii Laurea-ammattikorkeakoulun Gusto-hanke, jonka tavoitteena on kehittää ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä. Hankkeen toimeksiantajana toimii yliopettaja Auli Guiland. Opinnäytetyöni toteutettiin Uudellamaalla sijaitsevan vanhusten palvelutalon ravintolassa. Sekä palvelutalo että tutkimukseen osallistuneet vanukset pysyvät tutkimuksessani anonyymeina. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa palveluntarjoajalle käyttäjätietoa ja parantaa ravintolan palveluprosessia käyttäjälähtöiseksi.

Opinnäytetyössäni on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen lähestymistapana on etnografia. Opinnäytetyöni tutkimuksessa sovelletaan etnografiaa käytettävyyttutkimuksen näkökulmasta, jossa käyttäjät ovat keskiössä tiedon tuottajina. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat heikkonäköiset vanukset heidän kykynsä perusteella tuottaa uutta tietoa palvelujen kehittämiseksi. Tutkimusaineisto on kerätty havainnoimalla ja haastattelemalla kolmea heikkonäköistä vanhusten palvelutalon asukasta keväällä 2009. Havainnoista on kirjoitettu kenttämuistiinpanoja. Empiirisen tutkimusaineistonanalyysin tuloksena on kuvaus ravintolan palveluprosessista. Palveluprosessi on valokuvattu palvelutalon ulko-ovelta ravintolan astianpalautuspisteeseen, jolloin lukijalle välittyy kuva siitä, miten kaihia sairastavat heikkonäköiset asiakkaat näkevät.

Tutkimuksen tuloksena ovat kehittämissuositukset palvelutalon ravintolalle sekä käyttäjätieto tutkimukseen osallistuvasta käyttäjäryhmästä. Tutkimustulokset on käsitelty sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Keskeiset kehittämissuositukset ovat kontrastien lisääminen, ruokalistan muokkaaminen helppolukuisiksi, ruoka-annoksen värikyyden lisääminen, salaattipöydän muutokset sekä tuotteiden esillepano. Tulevaisuuden investointeja ajatellen on ehdotettu hankittavaksi helpommin havaittavia astioita.

Tutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa yleistettävää tietoa, koska käyttäjälähtöinen kehittäminen on pääsääntöisesti tapauskohtaista. Tuloksia voidaan hyödyntää ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöisessä kehittämisessä esimerkiksi Gusto-hankkeen yhteydessä. Palveluntarjoajat näkevät esimerkiksi kuvien perusteella miten heikkonäköiset näkevät, ja osaavat kehittää sen perusteella palveluprosessia. Kehittämistyön tuloksena kohderavintolassa on tehty muutoksia palveluprosessissa. Työn arviointi suoritettiin palvelutoimenjohtajalta ja ravintolan emännältä saadun palautteen perusteella. Tulokset on koettu hyödyllisinä ja tehdyt muutokset ovat auttaneet palveluprosessin hahmottamista.

Asiasanat: Etnografia, ikääntyneet, käyttäjälähtöinen tutkimus, näkövammaiset, ravitsemispalvelut

Minna Jokimäki

"How do I know what I am getting on my plate?" User-centred developing of alimentary services

Year	2009	Pages	52
------	------	-------	----

The thesis has explored alimentary services which were developed by employing a user-centred method from the perspective of visually impaired customers. The background for the thesis was the project Gusto of Laurea University of Applied Sciences which aims to improve the user-centred developing of alimentary services. The mandator of the thesis is Auli Guiland. The research of the thesis was carried out in a restaurant, which is located in a home for the elderly in southern Finland. The home for the elderly as well as the participants of the research remains anonymous in the thesis. The goals of the research are to deliver user-knowledge to the service provider and to improve the restaurant's service process into a user-centric process.

The thesis employed a qualitative research method with ethnography as the approach. Ethnography was adjusted in the study from the perspective of usability research where the users are at the centre as informants. The target group of the research consisted of three visually impaired elderly people due to their ability to provide information on services in order to develop the services. The research material was gathered during spring 2009 by observing and interviewing three visually impaired elderly residents at the home for the elderly. Field notes were written based on the observations. Representation of the service process from the restaurant results from the analysis of the empiric research material. The service process is photographed from the entrance to the return of dish. The reader is able to see how visually impaired customers suffering from cataract see.

The research resulted in development suggestions to the restaurant at the home for the elderly and the user-knowledge of the research participants. The results have been elaborated in the viewpoints of both the customer-and service provider. The essential development suggestions are to add contrast, to improve the readability of the menu, to make the plate more colourful, to make changes at the salad bar and to improve the product presentation. Reflecting on the investments of the future, one suggestion included the acquisition of easily observed dishes.

The purpose of the study was not to provide general information because user-centred developing is mainly case-specific information. The results can be used in the user-centred developing of alimentary services of, for example, project Gusto. In the pictures service providers can visualize how visually impaired people see and consequently the service providers can develop their service process. As the result of the study changes to the service process have been made at the target restaurant. Based on personnel's feedback the study results were evaluated. The results are seen as useful and the changes that have been made help customers to discern the service process.

Key words: Alimentary services, the elderly, ethnography, user-centred research, visually impaired

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Taustaa.....	8
2.1	Gusto-hanke	8
2.2	Palvelutalon ravintola	9
3	Näkökulmia ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöiseen kehittämiseen	9
3.1	Heikkonäköisyys.....	10
3.2	Ikääntyneiden palveluasuminen.....	11
3.3	Ravitsemispalvelujen tuottaminen	12
3.4	Käyttäjälähtöinen kehittäminen	14
4	Tutkimuksen suorittaminen	16
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusongelma.....	16
4.2	Tutkimusmenetelmänä laadullinen etnografinen tutkimus	17
4.3	Täsmennetyt tutkimuskysymykset.....	18
4.4	Aineistonhankinta	19
4.4.1	Havainnointi.....	19
4.4.2	Haastattelu.....	20
4.5	Aineistonanalyysi	21
4.6	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	22
5	Asiakkaanpolku ravintolassa.....	23
6	Kehittämissuhteet	34
6.1	Palveluprosessin parantaminen asiakkaan näkökulmasta	34
6.2	Kehittämissuhteiden työstäminen ravintolahenkilöstön kanssa	38
7	Johtopäätökset	40
8	Arviointi.....	42
	Lähteet.....	45
	Kuvat	48
	Liitteet	49
	Liite 1. Tutkimussopimus	50
	Liite 2. Haastattelukysymykset	51

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on etnografinen tutkimus vanhusten palvelutalon ravitsemispalvelujen kehittämiseksi käyttäjälähtöisesti heikkonäköisten asiakkaiden avulla. Tutkin, miten heikkonäköisten asiakkaiden tarpeet on otettu huomioon ruokailun yhteydessä ja kartoitin ravintolan palveluntarjonnan. Selvitin linjastossa ja päivittäisessä toiminnassa ilmeneviä haasteita ja esteitä haastatteleamalla sekä havainnoimalla vanhuksia. Keittiöhenkilökunta osallistuu tutkimusprosessiin vasta kenttätyövaiheiden jälkeen. Ruokasalissa istuva asiakas tarkastelee ravintolapalveluita eri suunnasta kuin keittiöhenkilökunta. Työnsä puitteissa he ovat tottuneet tekemään ja näkemään asiat tietyllä tavalla. Kuten Outinen, Holma & Lempinen (1994, 16) toteavat, asiakkaan ja henkilökunnan näkemykset eroavat toisistaan. Ravitsemispalveluja on kehitetty suhteellisen vähän näkövammaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen. Näin on kohderavintolassakin, jonka asiakaskuntaan kuuluu heikkonäköisiä. Ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen suorittanut opiskelija Heli Valli totesi saman, suunnitelleessaan omaa opinnäytetyötään ravitsemispalvelujen saavutettavuuden parantamiseksi (Valli 2008). Olen huomannut opinnäytetyömateriaalia kootessani, että ravitsemispalveluja ja -tiloja suunniteltaessa otetaan usein erityisryhmistä huomioon vain liikuntarajoitteiset asiakkaat. Näkisin, että ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen on vielä alkutekijöissä.

Heikkonäköisten iäkkäiden asiakkaiden määrä on kasvussa tulevina vuosina ja palvelurakenteet kaipaavat parannuksia. Näkövammaisten Keskusliitto ry:n näkövammarekisterin vuosikirjassa (2007a) arvioidaan, että 80 000 näkövammaisesta lähes 70 000 on ikääntyneitä. Suurin osa palvelutalon ravintolan asiakkaista on talon omia asukkaita ja henkilökuntaa, joilla ei ole näkökyvyn kanssa ongelmia. Tästä huolimatta olisi hyvä pitää katse tulevaisuudessa ja kehittää palveluita heikkonäköisiä asiakasryhmiä ajatellen. Palveluiden selkiytyminen kehittämisen yhteydessä palvelee kaikenlaisia asiakasryhmiä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa palveluntarjoajalle käyttäjätietoa sekä soveltaa ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä ravintolan palveluprosessin parantamiseksi. Tutkimuksessa tuottamani visuaalinen materiaali on muokattu Visual Impairment Simulator -ohjelman versio 1,0b (VIS) avulla (Dickey, Neubig, Gorczowski & Bender 2005). Kuvasarjoista välittyä, miten kaihia sairastavat heikkonäköiset asiakkaat näkevät palveluprosessin ulko-ovelta astianpalautukseen asti. Opinnäytetyöni pyrkii tutkimustulosten myötä tarjoamaan palvelutalon ravintolalle innovatiivisia kehittämisideoita. Palvelutalon ruokalassa voidaan tuottaa asiakkaille parempaa palvelua kehittämistyön ja tehtyjen muutoksien tuloksena. Palvelutalo vastaa itse käytännön muutostöistä. Opinnäytetyöni tulokset ovat laajemmin hyödynnettävissä ravitsemispalvelujen kehittämisessä. Henkilökohtaisena tavoitteenani on oppia, mitä palvelulle tulisi tehdä, että ne olisivat paremmin heikkonäköisten saavutettavissa. Samalla opin käytännössä, miten etnografinen tutkimus tehdään ja mitkä ovat sen hyviä, ja mitkä

huonoja puolia. Tavoitteenani on oppia ymmärtämään tutkimuksen eettiset ongelmat ja pyrkiä ratkaisemaan ne. Tutkimuksen päätyttyä voin osallistua ravitsemispalvelujen kehittämiseen antamalla omia ehdotuksiani havaintojeni ja kokemusteni pohjalta.

Opinnäytetyöni alkaa taustojen kartoittamisella: kuvailen Gusto-hanketta ja tutkimukseni kohteena ollutta vanhusten palvelutalon ravintolaa. Tämän jälkeen tarjoilen näkökulmia ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöiseen kehittämiseen useammalta eri kantilta. Teorian esittelyn jälkeen kerron tutkimuksen suorittamisesta, sen lähtökohdista, tutkimusongelmasta ja tutkimusmenetelmästä. Täsmennetyt tutkimuskysymykset muotoutuivat vasta kenttävaiheessa, jolloin havainnoin ja haastattelin vanhuksia. Aineistonanalyysin jälkeen pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Lukijaystävällisyyden parantamiseksi kuvasin asiakkaanpolun ravintolassa konkreettisesti. Näin itselleni, tutkimuksen saajalle ja lukijalle syntyy todennukainen kuva siitä, millaista on asioida heikkonäköisenä ravintolassa. Kehittämisehdotukseni pohjautuvat muun muassa asiakkaanpolkuun ja esittelen ne asiakkaan ja henkilökunnan näkökulmasta. Opinnäytetyöni lopussa ovat johtopäätökset ja arviointi.

2 Taustaa

Oma työhistoriani erilaisissa ravintoloissa on lisännyt mielenkiintoani palvelujen käyttäjälähtöisyyteen. Useamman kerran olen törmännyt tilanteeseen, jossa joku erityistarpeen omaava asiakas on joutunut tinkimään ravintolanautinnostaan, sillä hänen erityistarpeeseensa ei ole kyetty vastaamaan. Opinnäytetyöni lopullinen aihe nousi niin ikään halustani kehittää ravintolapalveluja käyttäjien näkökulmasta. Käyttäjryhmäksi valikoitui heikkonäköiset yliopettaja Auli Guillandin ehdotuksesta. Hän toimii opinnäytetyöni toimeksiantajana. Hän on ollut käynnistämässä Laurea-ammattikorkeakoulussa toimivaa Gusto-hanketta. Opinnäytetyöni on tavaltaan jatkumo Heli Vallin (2008) tekemälle tutkimukselle. Toimeksiantajani avulla hankin opinnäytetyölleni toteutusympäristöksi Uudellamaalla sijaitsevan vanhusten palvelutalon ravintolan. Seuraavissa alaluvuissa esittelen opinnäytetyöni taustaa.

2.1 Gusto-hanke

Opinnäytetyöni aihe syntyi Gusto-hankkeen pohjalta. Keväällä 2009 olin kuuntelemassa muiden opinnäytetyötään aloittavien opiskelijoiden kanssa, kun Auli Guilland oli esittelemässä hankkeen seuraavaa tutkimusvaihetta. Koin ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöisen kehittämisen itseäni kiinnostavaksi aiheeksi, kuten jo aikaisemmin totesin. Keskusteltuani Guillandin kanssa projektista olin valmis ottamaan sen vastaan. Otimme Guillandin kanssa yhteyttä palvelutaloon ja kysimme heidän halukkuutta osallistua projektiin.

Gusto on Laurea-ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitysyksikön (Velo) johdolla vuonna 2006 käynnistetty hanke. Aloitetun hankkeen vastuuryhmässä toimivat tutkimusjohtajana Petteri Ikonen sekä yliopettajat Auli Guilland, Olli Vilkki ja Susanna Kivelä. Gusto-hankkeessa on lähestytty ravitsemispalveluja uudesta näkökulmasta heikkonäköisten avulla. Opinnäytetyössään Esteetön palvelu - tyytyväinen asiakas! Heli Valli (2008) on formatoinut kuvia havainnollistamaan näkövammaisten ongelmakohtia ravitsemispalvelujen käytössä. Vallin innovaatio on palkittu EU Handinnov Europe 2008 palkinnolla (Guilland 2008, 6). Guilland toteaa (2006, 4), että Gusto-hankkeen tavoitteena on edistää ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä. Käyttäjälähtöisen tutkimusalustan avulla hankitaan tietoa ja ymmärrystä rajatun käyttäjryhmän toiminnasta ravintolassa ja pyritään saamaan monipuolinen kuva asiakkaan toiminnasta. Heikkonäköisillä asiakkailla on eri tarpeita palvelujen käytön yhteydessä kuin näkeville asiakkailla (Valli 2008). Guilland (2006, 6) painottaa, että kehittämistyön pohjana tärkeää tietoa ovat toiveet ja mieltymykset sekä se, mitä palvelulta odotetaan.

Käyttäjältä kerätyn tiedon avulla muodostetaan käyttäjäprofiileja. Keskityin opinnäytetyössäni vain yhteen käyttäjäprofiiliin, vaikka haastateltavia oli tutkimuksessani mukana kolme. Haastateltavina (nimet muutettu) olivat Ville (99 vuotta), Hanna (88 vuotta) ja Saara (85

vuotta), jotka kaikki ovat heikkonäköisiä. Heikkonäköisten näkökyky on yksilöllinen ja tuloksi-
en esittely olisi käynyt vaikeaksi, jos olisin ottanut jokaisen haastateltavani käyttäjäprofiilin
huomioon. Koko tutkimuksessa karttuneen tiedon pohjalta kehitellään innovatiivisia ja hel-
pommin saavutettavia palveluja. Käyttäjätutkimuksen avulla saadaan selville palveluun liitty-
viä tarpeita, joita heikkonäköisillä henkilöillä on. Näin ollen tutkimuksessa kehittelyn kohtee-
na ovat ravitsemispalvelujen jakeluun ja käyttöön liittyvät ratkaisut palveluprosessissa. Guil-
laidin aloitteesta Gusto-hanketta on toteutettu monialaisena kehittämisprojektina niin, että
siinä yhdistyy eri alojen osaamista, tietämystä ja lähestymistapoja. (Guilland 2006, 11.) Lau-
rea-ammattikorkeakoulussa on tehty useita tutkimuksia käyttäjäkeskeistä menetelmään käyt-
tään. Vasta ensimmäisten tutkimusvaiheiden jälkeen Gusto-hanke on yhdistetty palvelutoi-
mintojen kehittämiseen. Gusto-hankkeen aikana syntyvät innovaatiot muokataan sellaisiksi,
että niitä voidaan soveltaa erityisryhmille ja muille vastaaville asiakasryhmille. (Guilland
2006, 5.)

2.2 Palvelutalon ravintola

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tutkimusympäristönä toimivan ravintolan toimintaa.
Ravintolan pääasiakaskuntana ovat palvelutalon asukkaat, eli iäkkäät vanhukset, sekä palvelu-
talossa työskentelevät henkilöt. Ravintola on avoinna myös ulkopuolisille asiakkaille. Palvelu-
talo sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, joten esimerkiksi omaisten on helppo käydä
vierailulla ja he voivat nauttia vanhusten kanssa maittavaa lounasta. Ravintolassa myytävät
tuotteet on hinnoiteltu vanhuksille erikseen.

Ravintolassa on tarjolla aamupalan, lounaan ja päivällisen lisäksi kahvia sekä kylmävitriinissä
kavvileipiä päiväkahvilla. Keittiöhenkilökunta valmistaa myyntiartikkeleita itse. Tarjolla oleva
ruoka on kotiruokatyypistä ja se mukailee vanhusten makutottumuksia. Ravintolalla on an-
niskeluoikeus, joten sillä on valikoimissaan alkoholia, jonka menekki on vaihtelevaa.

Asiakaskunta vaihtelee määrältään, mutta esimerkiksi lounaalla se on keskimäärin 70 henki-
löö. Niille asukkaille, jotka eivät kykene tulemaan ravintolaan, toimitetaan annokset huonei-
siin. Ravintolan henkilökunta avustaa vanhuksia ruuan ottamisessa sekä kantaa tarjottimia
pöytiin ja pöydästä astianpalautuspisteeseen. Huonosti kävelevä asukas autetaan aulasta asti
tuoliin ja hänelle tuodaan ruoka valinnan mukaan.

3 Näkökulmia ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöiseen kehittämiseen

Tässä luvussa esittelen teoriaan nojaten heikkonäköisyyttä. Sen jälkeen kerron tarkemmin ra-
vitsemispalvelujen käyttäjäryhmän, eli iäkkäiden, elämästä palvelutalossa. Ravitsemispalvelu-
jen tuottamisesta on oma lukunsa, samoin käyttäjälähtöisestä kehittämisestä.

3.1 Heikkonäköisyys

Määttä (1981, 17) määrittelee vamman olevan yleisellä tasolla ihmisen perustoiminnon vaja-
vuus tai epänormaalius. Vamma voi olla elimellinen häiriö, kuten silmäsairaus, jolloin henkilö
voidaan puutteellisen näkökyvyn vuoksi luokitella näkövammaiseksi. World Health Organizati-
on määrittelee heikkonäköisen henkilön sellaiseksi, jonka laseilla korjattu näöntarkkuus on
alle 0,3. Sokeaksi henkilö määritellään, jos näöntarkkuus on alle 0,05 tai näkökenttä on supis-
tunut halkaisijaltaan alle 20 asteeseen. Sokeaksi voidaan määritellä henkilö, jonka toiminnal-
linen näkö on vastaavalla tavalla heikentynyt. Määrittelyt perustuvat World Health Organiza-
tion WHO:n luokitukseen, jossa otetaan huomioon muun muassa näöntarkkuus ja näkökentän
puutteet. (World Health Organization 2009, 1–5.) Virallisen diagnoosin näkövammaisuudesta
tekee silmälääkäri (Näkövammaisten Keskusliitto ry 2007b). Tutkimukseeni osallistuneilla
henkilöillä oli eriasteisia näkövaikeuksia. Kahdella tutkimukseeni osallistuneella asiakkaalla
oli ongelmana kaihi ja sen aiheuttamat näkökentän muutokset. Yhdellä tutkimukseeni osallis-
tuneella vanhuksella oli iän myötä heikentynyt näkö.

Sekä heikkonäköinen että sokea ihminen voidaan luokitella näkövammaiseksi. Näkövammais-
ten Keskusliitto ry (2007c) muistuttaa, että heikkonäköisten näkökyky vaihtelee yksilöllisesti
ja se voi vaihdella huomattavasti päivästä riippuen. Haastateltavani Saara totesi, että arkeen
kuuluu niin hyviä kuin huonojakin päiviä. Niin sanottuna huonona päivänä on helppoa istua
pöytään, kun ruoka tuodaan valmiiksi annosteltuna. Alentunut näkökyky vaikuttaa henkilön
arkeen. Se, kuinka paljon näkövamma haittaa heikkonäköisen henkilön elämää, on monen asi-
an summa. Haitta-asteeseen vaikuttavat ikä, jolloin näkökyky alkoi heiketä sekä näkövamman
kesto. Jos heikkonäköinen henkilö on henkisesti sopeutumiskykyinen ja henkilöllä on taito
omaksua uusia asioita helposti, selviytyy hän arjen tuottamista hankaluuksista paremmin.
(Näkövammaisten Keskusliitto ry 2007c.) Ikääntyneillä ihmisillä on useasti aikaa sopeutua ti-
lanteeseen, jossa he eivät enää näe niin hyvin kuin aikaisemmin. Koin, että haastattelemani
henkilöt eivät olleet turhautuneita tilanteestaan, vaan olivat sopeutuneet siihen ajan kanssa.
Henkilön elämäntapa, toimintakyky, näkökyvylle asetetut vaatimukset sekä ympäristö vaikut-
tavat siihen kuinka hyvin henkilö selviytyy normaalista arjesta, todetaan Näkövammaisten
Keskusliitto ry:n Internet-sivuilla (2007c). Palvelutalon henkilökunta vahvistaa etenkin sosiaa-
lisen ympäristön vaikuttavan vanhuksen sopeutumiseen ja sinuiksi tulemiseen oman heik-
konäköisyytensä kanssa. Toisaalta kanssa-asukkaiden keskinäinen yhdenvertaisuus vaikuttaa
ehkä hieman negatiivisestikin siihen, ettei yksi heikkonäköinen vanhus halua herättää liikaa
huomiota omista erityistarpeistaan. Näin ollen vanhuksen erityistarpeet saattavat joskus jää-
dä huomioimatta, vaikka ravintolassa siihen oltaisiin valmiita. Heikkonäköinen vanhus tarvit-
see paljon tukea, toteaa Hyvärinen (1981, 160). Vanhojen rutiinien uudelleenopettelu vie ai-

kaa. Ikääntyneiden eläessä kiireettömästi heillä on hyvät edellytykset arjesta selviytymiseen apuvälineiden, kuten suurennuslasin avulla. (Hyvärinen 1981, 160–161.)

Näkövammaisen henkilö voi käyttää valkoista keppiä apunaan ja lukea esimerkiksi ravintolassa ruokalista (Näkövammaisten Keskusliitto ry 2007b). Saara profiloituu sellaiseksi näkövammaiseksi, joka ei näe lukea, koska on menettänyt tarkannäön näköalueen, mutta pystyy liikkumaan ilman valkoista keppiä. Haastateltavani Ville on menettänyt täysin tarkannäköalueen näön, ja hänellä on vaikeuksia tunnistaa ihmisiä kasvoista. Ville kykenee liikkumaan kävelykepin avulla. Haastateltavani Hanna kärsii kaihistä sekä iän aiheuttamasta näön heikkenemisestä. Hanna kulkee kävelytelineen avulla. Hämäräsokeus ja häikäistymisherkyys ovat heikonäköisten ongelmana, näin myös haastattelemillani henkilöillä. Näkövammaisten Keskusliitto ry:n (2007b) mukaan on harvinaista, että sokeat eivät näkisi mitään: heillä voi olla kyky erottaa hahmoja ja nähdä valoa.

Kahdella tutkimukseeni osallistuneella henkilöllä on heikkonäköisyyden taustalla kaihi. Aho, Savolainen & Uusitalo (2006) kertoo kaihin olevan tyypillinen syy vanhuuden tuomalle näön heikkenemiselle. Kaihin seurauksena näkö heikkenee, kun verkkokalvo samentuu ja valon kulku verkkokalvolle vaikeutuu (Aho ym. 2006). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (2006) Internet-sivuilla kerrotaan edellisen lisäksi, että samentumia voidaan yleisesti kutsua kaihiksi silloin, kun ne heikentävät henkilön näkökykyä. Kaihi on hitaasti etenevä silmäsairaus ja se vaikuttaa näöntarkkuuteen. Valontaittumishäiriön vuoksi on suositeltavaa välttää kirkkaita valoja. Kaihin oireena voi olla myös kahtena näkemistä. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2006.)

3.2 Ikääntyneiden palveluasuminen

Simo Koskisen teoksessa Ikääntyneiden voimavarat (2004, 8) määritellään vanhuuden alkavan 80–85 vuoden iässä. Tämän jälkeen vanhuksella tapahtuu todennäköisesti toimintakyvyn aleneminen, mikä koetaan vanhuuden tuomana negatiivisena piirteenä. Positiivisina vanhuuden tuomana piirteinä koetaan kokemusten, taitojen ja viisauden lisääntyminen. (Koskinen 2004, 1, 8.)

Ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvet 2005 -kirjassa kerrotaan Suomen tämän hetkisen ikäpolitiikan keskittyvän edistämään ikääntyvien henkilöiden kykyä selvitä arjesta itsenäisesti. Ikääntyneille henkilöille, jotka eivät selviydy yksin, tarjotaan erilaisia asumisvaihtoehtoja. Suomessa ei ole ikääntyneiden palveluja koskevaa lainsäädäntöä. (Sosiaali- ja terveystalvet tutkimus- ja kehittämiskeskus 2007, 14.) Tästä syystä palvelutaso saattaa vaihdella kuntien sekä palveluntarjoajien välillä huomattavasti. Hyvinvointi 2015 - ohjelma antaa ohjeita ikäänty-

neiden palvelujen kehittämiseksi sekä kartoittaa palvelulle laatusuositukset (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 2007, 18).

Suomessa ei ole käytössä virallista määritelmää palveluasumisesta, joten se voidaan ymmärtää eri tavoin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus painottaa palveluasumisesta keskusteltaessa, että siihen sisältyy asumisen lisäksi kiinteästi liittyvät palvelut, kuten kodinhoito ja hygieniapalvelut (2007, 22). Palveluasumisen muoto voi vaihdella ryhmäkodista omaan huoneistoon. Palvelutaloihin hakeutuu yleensä yli 80-vuotiaat asiakkaat, joilla on tarvetta arjen toimintojen avustamiseen (Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 2001, 133). Tutkimuskohteenani olleessa palvelutalossa on noin 100 vuokra-asuntoa, jotka vastaavat varustelutasoltaan normaalia vuokra-asuntoa, tosin osassa asunnoista on erityistarpeet huomioitu apulaittein ja -varustein. Kooltaan asunnot ovat noin 40–55m² suuruisia. Talossa on huomioitu ikääntyneen ihmisen liikkumista ja turvallista asumista helpottavat ratkaisut. Käytössä on muun muassa turvapuhelin ja ympärivuorokautinen päivystys. Oviaukot ovat leveitä ja kynnyksettömiä.

Outinen, Holma ja Lempinen toteavat kirjassaan Laatu ja asiakas (1994, 11), että asiakas on aiempaa vaativampi palveluita ja tuotteita hankkiessaan. Asiakkaiden koulutus on aikaisempaa parempi ja heillä on selkeä kuva palvelutasosta. Asiakkaat eivät halua vastaanottaa huonoa palvelua. Sonkin ym. (2001, 90) arvioivat tulevien ikääntyneiden asiakkaiden tottuneen palveluyhteiskuntaan, jossa kyetään tarjoamaan esimerkiksi näkövammaisten asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelua. Tämän vuoksi palvelujen kehittäminen on erittäin tärkeää, toteavat Sonkin ym. (2001, 90). Haastattelutilanteissa haastateltavana ollut Saara kommentoi useasti edellisen palvelutalon olleen tasoltaan parempi. Hän ei kuitenkaan tarkentanut sitä, että millä tavalla taso olisi heikentynyt. Epäilin kyseessä olevan sopeutumisvaihe uuden palvelutalon arkeen, jolloin Saara totesi palvelujen olevan kalliita. Ron Kaufman kertoo artikkelissaan *In challenging times, service matters most* (2008), miten yritykset pystyvät erottautumaan toisistaan. Kaufman painottaa palvelunlaadun olevan merkittävä kilpailuvaltti muita yrityksiä vastaan. Laadukasta palvelua on vaikeaa kopioida. Kuten Saaran kommentteista voin päätellä, ikääntyneet ihmiset haluavat hyvää palvelua ja vastinetta rahoilleen. Olen huomannut, että ikääntyneet ihmiset ovat tarkempia rahan käytössään, koska eläke ei ole suuri. Sotajoukoista lähtien vanhempi ikäpolvi on tottunut siihen, ettei rahaa ole paljon käytettävissä.

3.3 Ravitsemispalvelujen tuottaminen

Ravitseminen tarkoittaa ruokailua, ruokapalvelun tuottamista ja ruuan tarjoamista. Ravitsemispalveluilla tarkoitetaan erilaisia ruokatuotteita ja palveluja, joita on tarjolla asiakkaille. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006 määrittelee ravitsemistoiminnalla tarkoitettavan yhteisön, säätion tai laitoksen henkilöstölle tai muuten rajoitetulle henkilöpiirille tar-

koitettua ruoan tai juoman tarjoamista. Opinnäytetyöni koskee vain palvelutalon tarjoamia ravitsemispalveluja.

Ravitsemisalan yritykset tuottavat palveluja asiakkaille, joilla on erilaisia tarpeita ja toiveita. Työ- ja elinkeinoministeriö (2008) määrittelee toiminnan keskeisiksi tavoitteiksi laadukkaan ja kannattavan toiminnan sekä tyytyväiset asiakkaat. Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin pyritään vastaamaan erilaisilla palvelukonsepteilla. Opinnäytetyöni avulla voidaan kehittää entistä paremmin heikkonäköisten tarpeisiin soveltuvia ravitsemispalveluja. Asiakkaan kannalta onnistuneen palvelutapahtuman tekijöitä ovat työntekijöiden ammattitaito ja palveluhalukkuus. Työni tukee palvelutalon keittiöhenkilökunnan ammattitaitoa palvella heikkonäköisiä asiakkaita paremmin. Asiakaspalvelussa korostuu tasavertaisuus ja asianmukainen kohtaaminen asiakasta kunnioittaen sekä asiakassuhteen luottamuksellisuus. Työ- ja elinkeinoministeriön (2008) mukaan kannattavassa toiminnassa edellytetään asiakkaiden muuttuvien tottumusten huomioimista palvelujen kehittämisessä. Asiakkaat odottavat yhä useammin yksilöllisiä palveluja, joiden tuottaminen vaatii jatkuvaa toiminnan kehittämistä ja arviointia.

Työ ja elinkeinoministeriön (2008) julkaisemilla Internet-sivuilla on todettu, että lähes joka toinen suomalainen käyttää päivittäin suurkeittiöpalveluja. Palvelutalon vanhukset käyttävät ravintolan palveluja säännöllisesti, koska se on yksinkertaista ja nopeaa. Palvelulaitoksissa tarjotaan usein räätälöityjä ruokavalioita ja erikoisruokia (Työ- ja elinkeinoministeriö). Lisäarvon saamiseksi palveluja tulisi räätälöidä käyttäjien mukaan. Ruuantarjoilu toteutetaan joukkoruokailupisteissä yleisesti itsepalveluperiaatteella, minkä vuoksi näkövammaiset asiakkaat tarvitsevat usein avustusta. Omassa opinnäytetyössään Heli Valli (2008, 90–97) listaa tarkistuskohdat ravitsemispalvelujen laadun varmistamiseksi. Tarkistuskohdat läpikäymällä palveluntarjoajalla on edellytykset tarjota hyvää palvelua myös heikkonäköisille asiakasryhmille.

Tarkistuskohdat ovat seuraavat:

- 1) Ruokalistassa on huomioitava ulkoasu, esillepanopaikat, lukeminen, tiedottaminen sekä ruokalistan suunnittelu.
- 2) Linjastossa toimimisen kriittisiä pisteitä ovat maksaminen, linjastossa toimiminen yleisesti, aterimet ja ruuan tarjoilu sekä siihen liittyvät asiat kuten ottimet, ruoka, juomalasit ja juomapiste sekä leipä ja leipäpiste.
- 3) Ruokasalissa tulee ottaa huomioon sijainti, tilat, kalustus ja sisustus sekä heikkonäköisen opastus.
- 4) Neljäntenä tarkistuskohdaksi on astianpalautuspiste.
- 5) Heikkonäköisen kannalta olennaista on asiakaspalvelijan hahmotus ja asiakaspalvelu.

Haastateltavana olleet henkilöt käyttävät ravintolapalveluja määrällisesti eritavoin. Tähän vaikuttaa se, kuinka hyvin he selviytyvät arjesta itsenäisesti. Palvelutalon läheisyydessä on muita vaihtoehtoisia palveluja, kuten esimerkiksi ruokakauppa, asiakkaiden hyödynnettäväksi. Nämä kilpailevat vaihtoehdot vähentävät asiakkaiden käyntiä ravintolassa. En koe niiden olevan uhka liiketoiminnalle, koska yrityksellä on vakioasiakaskunta, joka käyttää ravintolan tarjoamia palveluja säännöllisesti. Liiketoiminnan kannalta olisi kuitenkin kannattavampaa saada asukkaat käyttämään ravintolan palveluja mahdollisimman paljon. Ville hyödynsi ravintolapalveluja Saaraa ja Hannaa useammin. Ville ei kykene omatoimisuuteen ravintolassa, vaan hänelle tuodaan annos pöytään. Saara valmisti aamupalansa usein itse omassa asunnossaan.

3.4 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Käyttäjälähtöisen kehittämisen punaisena lankana - peruseriaatteina - on elämänlaatu ja ihmisläheisyys (Sahala 2006). Olen Sahalan (2006) kanssa samaa mieltä, koska käyttäjälähtöisen kehittämisen avulla voidaan parantaa asiakkaiden elämänlaatua. Opinnäytetyöni kehittämistyön tuloksena esimerkiksi ruuan hahmottaminen helpottuu, jolloin syöminenkin helpottuu. Sahala toteaa Sosiaalihuolto tietoyhteiskunnassa - seminaarin avauspuheessaan (2006), että käyttäjälähtöinen kehittäminen on perusedellytys yhteiskunnan toimimiseksi. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioiminen on kehitystyön perustana. Omassa työssäni en olisi voinut lähteä kehittämään palvelulinjastoa ainoastaan omien havaintojeni perusteella, vaan pysyväkseni niin sanotusti uskollisena käyttäjälähtöisen kehittämistyön ideologialle, minun tuli huomioida myös asiakkaiden toiveet.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2008) määrittelee kehittämisen lyhyesti tutkimiseksi ja arvioinniksi, minkä jälkeen parannetaan toimintaa. Opinnäytetyöni tutkimuksella tuotan palvelutalon henkilökunnalle uutta tietoa, jota he voivat hyödyntää ravintolapalvelujen kehittämisessä. Arantola & Simonen (2009, 29) ovat luoneet kaavion käyttäjälähtöisen kehittämisen määrittelemiseksi ja kehitystyön käynnistämiseksi. Heidän mukaansa aluksi on tärkeää kartoittaa lähtötilanne, jonka avulla määritellään tavoitteita kehittämiselle. Muutoksen aikaansaamiseksi täytyy tehdä selkeät tavoitteet Arantola & Simonen (2009, 29) painottavat. Seuraavaksi hankitaan tietoa prosesseista ja asiakasymmärrystä käytännön toiminnassa. Käyttäjälähtöinen kehittäminen edellyttää, että asiakkaista ja heidän toiminnasta on saatavilla tarpeeksi tietoa (Arantola & Simonen 2009, 6). Opinnäytetyössäni tämä tarkoittaa ravintolaprosessiin sekä asiakasryhmään tutustumista sekä ymmärryksen saavuttamista heidän tarpeistaan palveluprosessissa.

Käyttäjälähtöisen kehittämisen seuraavassa vaiheessa toteutetaan muutoksia, seurataan kehittämistyön onnistumista ja tehdään oivalluksia, joiden perusteella voidaan muokata alkupeleistä suunnitelmaa. Tässä tapauksessa oivallukset voivat johtaa ravintolassa toimiin, jotka

parantavat ravitsemispalvelun laatua. Arantola & Simonen painottavat (2009, 32), että liike-toiminnassa asiakasymmärryksen hallinta voi rakentua ennalta arvaamattoman suureksi kilpailueduksi. (Arantola & Simonen 2009, 29–32.) Arantola & Simonen (2009) osuivat mielestäni naulan kantaan, sillä asiakasymmärryksen kopioiminen toiseen yritykseen ei onnistu - asiakkaat ovat aina yksilöllisiä omine tarpeineen, vaikka asiakasryhmä olisi samankaltainen. Esimerkiksi heikkonäköisille asiakkaille muokattavat palvelut voivat antaa osviittaa toisellekin palvelutalolle, mutta todellisuudessa tarkemmat yksityiskohdat palvelujen tarpeesta tulee kunkin palveluntarjoajan hahmottaa itse.

Kuluttajatutkimuskeskuksen Internetissä julkaiseman tiedotteen mukaan tuotteista ja palveluista voidaan kehittää parempia käyttäjien avulla (Kuluttajatutkimuskeskus 2007). Käyttäjälähtöisen kehittämisen etuna on, että siinä saadaan laadullista tietoa määrällisen tiedon sijaan. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla palveluntarjoaja saa usein numeerisia vastauksia palvelutasosta. Palveluntarjoajaa hyödyttää kuitenkin numeerista tietoa enemmän se, mitä asiakas arvostaa ja mitkä asiat palvelussa toimivat ja mitkä eivät. (Arantola & Simonen 2009, 22.) Tämän vuoksi ravintolapalveluja kehitettäessä esimerkiksi heikkonäköisille, on ajan hukkaa tehdä numeerista tietoa tuottavia asiakastytyväisyyskyselyjä, sillä niistä ei ilmene, mitä muutoksia kaivattaisiin.

Guillandin (luentomateriaalit 2008) mukaan ravitsemispalvelujen kehittämisessä puuttuu heikkonäköisen käyttäjän näkökulma. Sonkin ym. (2000, 70) puolestaan toteavat, että ruuanvalmistus- ja ruokailuvälineissä on otettu huomioon käyttäjien tarpeita. Näen Guillandin ja Sonkin ym. toteamuksissa pienen ristiriidan. Jos ruokailuvälineissä on huomioitu käyttäjät, miten voi olla mahdollista, että heidän näkökulmaansa ei ole huomioitu? Kaikkien tuotteiden kehittäjien, suunnittelijoiden ja valmistajien sekä jälleenmyyjien tulisi tiedostaa käyttäjälähtöisen kehittämisen merkitys, jotta tuotteet vastaisivat käyttäjien tarpeita (Sonkin ym. 2000, 70). Outinen ym. toteavat (1994, 37), että asiakas tulee huomioida yksilöllisesti. Yksilöllisten palvelujen tarjoaminen luo asiakkaalle lisäarvoa. Ehkä Guilland (luentomateriaalit 2008) on tarkoittanut juuri Outisen ym. mainintaa yksilöllisestä huomioinnista koko palveluprosessissa. Opinnäytetyön muodossa pientä tutkimusta itse tehneenä minun täytyy todeta, että niin hienolta kuin yksilöllinen huomiointi kuulostaa, se on joskus lähes mahdottomuus ajan, rahan ja muiden resurssien puutteen vuoksi. Tutkimuskohteen rajaaminen tarkoittaa väistämättä yleistämistä yksilöimisen sijaan. Tätä pohdin lisää tutkimuksen luotettavuus - osiossa.

Käyttäjälähtöisen kehittämisen lähestymistapoja voidaan jaotella eri ryhmiin. Eri lähestymistavoissa voidaan tarkastella joko toimialaa ja käyttäjätyyppiä, innovaatioprosessin vaihetta, käyttäjän osallistumista ja käyttäjäkontekstin tutkimista tai innovaatioiden radikaalisuutta. Heiskanen, Hyvönen, Repo & Saastamoinen (2007, 8.) Heiskanen ym. (2007, 8) toteavat, että käyttäjälähtöisyyttä on eniten kehitetty ja hyödynnetty tieto- ja viestintäteknologian yrityk-

sissä. Arantola & Simonen (2009, 23) vertaavat etnografisen käyttäjälähtöisen tutkimuksen olevan lähellä käytettävyystudkimusta ja mystery shoppingia. Mystery shoppingissa tutkija osallistuu palvelutilanteeseen asiakkaan roolissa ja tekee havaintoja prosessin sujuvuudesta. Mystery shoppingissa ja käytettävyystudkimuksessa tarkastellaan aina valmista palvelua ja vertaillaan toimiiko palvelukonsepti. Arantola & Simonen (2009, 23) tiivistävät, että etnografia eroaa mystery shoppingista ja käytettävyystudkimuksesta tutkimuksen lähestymistavalla, joka lähtee aina asiakkaasta liikkeelle.

Palvelujen kehittämiseen liittyy olennaisesti palvelujen käytettävyys. Sinkkonen (2005, 178) määrittelee käytettävyyttä mittariksi, jolla mitataan tuloksellisuutta, tehokkuutta ja miellyttävyyttä. Outinen ym. (1994, 27) määrittelevät käytettävyyttä palvelujen saavutettavuutena: saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, miten hyvin asiakkaat pystyvät hyödyntämään olemassa olevia palveluja. Opinnäytetyöni tutkimusprosessissa kartoitan heikkonäköisten asiakkaiden mahdollisia esteitä täyden saavutettavuuden saamiseksi. Ravintolapalvelussa käytettävyys on asiakkaan kannalta erittäin tärkeää ja se vaikuttaa siihen miten palvelu koetaan. Käytettävyyden parantaminen lisää asiakastyytyväisyyttä.

4 Tutkimuksen suorittaminen

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyöni tutkimusongelman, minkä jälkeen kuvailen käyttämäni tutkimusmenetelmät ja täsmennän tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen havainnollistan aineistonhankintamenetelmiäni, kuvailen aineistoanalyysin vaiheita ja lopuksi tarkastelen tutkimukseni luotettavuutta ja eettisyyttä. Tutkimustulosten avulla pyrin luomaan teoriaosioon syvällisemmän ulottuvuuden havainnollistamalla teoriaa tutkimuksessa ilmenneillä ikääntyneiden heikkonäköisten asiakkaiden käytännön kokemuksilla ja näkemyksillä.

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusongelma

Tutkin opinnäytetyössäni ikääntyneiden heikkonäköisten asiakkaiden ruokailuprosessia ja siihen liittyviä haasteita palvelutalon ravintolassa. Tutkimukseni lähtökohtana kartoitan, miten heikkonäköiset asiakkaat otetaan huomioon ravintolan palveluprosessissa. Tutkimusongelmaksi työssäni muodostuu se, miten ravitsemispalveluja kehitetään heikkonäköisten käyttäjien saavutettaviksi. Kuten Valli (2008, 6) toteaa; ravintoloissa täytyy panostaa erilaisiin asioihin ikäihmisten ruokailun helpottamiseksi.

Havainnointi tutkimusmenetelmänä nähdään Hyysalon (2006, 100) mukaan yhtenä käyttäjätiedon kehittämisen keinoista. Teorioihin nojaten on minun helppo perustella tekemiäni tutkimusmenetelmävalintoja opinnäytetyössäni. Tutkimuksen onnistumisen kannalta minulla on tarve ymmärtää palvelun käyttäjiä luonnollisessa ympäristössä. Täydellinen ymmärrys ei Ahmedin (2000, 49) mukaan täysin onnistu tutkittavia kuulemalla tai havainnoimalla. Tutkimuk-

sen kannalta minulla oli kuitenkin hyvät lähtökohdat riittävän ymmärryksen saavuttamiseksi. Olen tutustunut heikkonäköisten asiakkaiden kohtaamiin esteisiin ravintolan palveluprosessissa palveluinnovaatioiden kehittäminen -opintojaksolla.

Luvan tutkimukseni tekemiseen hankin tutkimuskohteena olleen palvelutalon palvelutoimenjohtajalta sähköpostin välityksellä. Tutkimukseen osallistuneilta vanhuksilta hankin kirjallisen suostumuksen heidän tapaamisensa yhteydessä. Kävin kertomassa tutkimuksestani ja sen tavoitteista palvelutalon henkilökunnalle. Haastattelemilleni sekä havainnoimilleni henkilöille kerroin tutkimuksesta sekä heidän osallistumisestaan kenttätyövaiheeseen. Tämän jälkeen he saivat vapaasti päättää haluavatko he olla tutkimuksessa mukana. Clarkeburn & Mustajoki (2007, 67) muistuttavat, että koehenkilöille on annettava riittävät tiedot tutkimuksesta, että he voivat päättää osallistumisestaan haastatteluihin ja havainnoitavaksi. Tutkimukseen osallistuva palvelutalo sekä tutkimukseen osallistuvat vanhukset pysyvät täysin anonyymeinä. Liitteenä työssäni on esittämäni tutkimussopimus (liite 1).

Olen perehtynyt tutkimusaiheeseeni kirjallisuuden ja aikaisempien tutkimuksien avulla, kuten tutkimuksen laadintaan Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2004) mukaan kuuluu. Tutkimuksen vaiheisiin kuuluvat myös tutkimuksen suunnittelu, toteutus sekä raportin laadinta (Hirsjärvi ym. 2004, 57). Toteutin opinnäytetyössäni ravitsemisalalan etnografisen käyttäjälähtöisen tutkimuksen. Tein tutkimuksen omien ja tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden näkemysten puitteissa.

4.2 Tutkimusmenetelmänä laadullinen etnografinen tutkimus

Opinnäytetyöni ja omiin tutkimustarkoituksiini soveltuu parhaiten laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa paikoissa ja tilanteissa: tutkimusolosuhteita ei luoda varta vasten tutkimukselle ideaaleiksi. Tiedonhankintamenetelmissä luotetaan ihmiseen tiedon tuottajana ja annetaan tutkittavan äänen kuulua ja näkyä tulkintoja tehdessä (Hirsjärvi ym. 2004, 152, 155). Tarkemmin määriteltynä teen etnografisen tutkimuksen, jossa palvelun käyttäjät ovat keskiössä tiedon tuottajana. Etnografista tutkimusta on määritelty monin tavoin. Etnografiaan on viitattu silloin, kun tutkimuksessa käytetään monia menetelmiä ja tutkija viettää aikaa kentällä (Lappalainen, Hynninen, Kankunen, Lahelma & Tolonen 2007, 9). Pelkän osallistuvan havainnoinnin käyttö tutkimuksessa ei tee siitä etnografiaa, koska tulosten analysointi on olennainen osa etnografista tutkimusta (Anderson 1997, 159–183).

Tutkimukseni tiedonkeruumenetelmät ovat haastattelu ja havainnointi. Sovellan etnografiaa käytettävyydetutkimuksen näkökulmasta, jossa ei vaadita pitkiä kentällä olo vaiheita kuten (Vuorinen 2005, 74) toteaa. Etnografiseen tutkimukseen sisältyy kohteeseen ja käyttäjäryh-

mään tutustuminen etukäteen. Tämä auttaa tutkijaa pohtimaan tiedonhankintamenetelmiä sekä rajaamaan tutkimuksen kokonaisuutta (Janhonen, Nikkonen & Juntunen 2003, 59). Tiedonkeruun lisäksi etnografiaan olennaisesti kuuluu tuloksien kuvailu ja analysointi. Etnografian avulla luodaan kuvaus asiakkaan toiminnasta palvelukonseptissa (Arantola & Simonen 2009, 23). Eri tiedonkeruumenetelmillä saatu tieto muuttuu analyysivaiheessa niin sanotuksi vuoropuheluksi, jonka kautta tulokset muuttuvat moniulotteisemmiksi (Mietola 2007, 175–176). Tutkimuksissa tutkijalla on merkittävä rooli. Eskola ja Suoranta (2000, 103, 105) toteavat etnografian olevan kokemalla oppimista ja jokainen tutkimuskerta on ainutlaatuinen. Kuitenkaan tutkija ei saa antaa omien ennakkokäsitysten määrittellä liikaa tutkimuksen prosessien kulkua. Tutkijan täytyy pyrkiä objektiivisuuteen kaikin tavoin.

Opinnäytetyöni tutkimuksella pyrin selittämään, kuvailemaan ja ymmärtämään, miten heikkonäköisten iäkkäiden asiakkaiden palvelu vaatii erityistä huomiota palveluntuottajalta. Arantola & Simonen (2009, 23) toteavat, että asiakas ei mahdollisesti kykene välittämään tietoa omista käytännöistään, minkä vuoksi on haastateltava, havainnoitava ja osallistuttava asiakkaan toimintaan. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti, vaan se rajataan tarkasti omista tutkimuslähtökohdista käsin. Tutkimusaineistona voi olla vaikka yksi tapaus tai yhden hengen haastattelu. (Hirsjärvi ym. 2004, 155, 180.) Halusin keskittyä tutkimuksessani juuri heikkonäköisiin asiakkaisiin ja heidän näkemyksiin ja kokemuksiin, koska heillä on päivittäin eletyn arjen myötä selkeä kuva palvelutalon ravitsemispalvelusta.

4.3 Täsmennetyt tutkimuskysymykset

Pohdin tutkimuskysymyksiäni pitkään ja varsinaiset tutkimuskysymykset muotoutuvat vasta, kun olin seurannut tutkittavaa kohdetta kentällä. Kysymykset painoutuivat eri tavalla, kun opin aiheesta lisää. Halusin saada vastaukset tutkimuskysymyksiini havainnoimalla, miten asia todellisuudessa on. Kuten vanha sanonta tietää: hyvä kysymys on puoli vastausta (Hirsjärvi ym. 2004, 116). Ei ole siis yhdentekevää, millaisiin kysymyksiin päädyin.

Täsmennetyt tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä esteitä heikkonäköisillä käyttäjillä on ravitsemispalvelujen käytössä?
2. Miten heikkonäköiset asiakkaat otetaan huomioon palvelutalon ravintolassa?
3. Miten ravitsemispalveluja tulee kehittää, että heikkonäköisten asiakkaiden on mahdollista selviytyä ruokailusta ilman apua?

Havainnoin ravintolan palvelukonseptia saadakseni vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tein tutkimusta varten erilliset haastattelukysymykset. Näiden kahden tiedonkeruumenetelmän pohjalta pystyn muotoilemaan kehitysehdotuksia palvelutalon keittiöhenkilökunnalle ravintolan palvelusta. Havainnointi- ja haastattelumateriaalia analysoidessani muodostin kategorioita,

jotka nousivat sekä aineistosta itsestään että tutkimuskysymysteni pohjalta. Käsitykseni mukaan palveluiden kannalta olennaisia kategorioita ovat opastus, ruokalista, hinnasto, juomat, astiat, ruoka, astioidenpalautus sekä yleiset käyttöön liittyvät tekijät. Käyn läpi nämä kategoriat tutkimustuloksissani.

Tulevana restonomina näen, että palvelujen tulisi vastata asiakkaiden tarpeita. Tämä näkemys nousee opintojeni myötä kartuttamastani kokemuksesta. Restonomin tehtävänä on kehittää palveluja innovatiivisesti. (Laurea 2006.) Näkisin, että ravitsemispalvelujen kehittämällä palvelutalossa pystytään motivoimaan käyttäjiä käyttämään niitä itsenäisemmin. Toteuttamani haastattelujen tarkemmat kysymykset löytyvät työni liitteenä (liite 2).

4.4 Aineistonhankinta

Aineiston hankintaa määrittää opinnäytetyön teoreettinen viitekehys (Alasuutari 1999, 83). Lähdin keräämään aineistoa omaan tarkoitukseeni ja halusin saada vastaukset tiettyihin kysymyksiin. Ennen aineiston hankkimista keskustelin yliopettaja Guilandin kanssa projektista ja opinnäytetyöni tavoitteista.

4.4.1 Havainnointi

Havainnointi on perusmetodi, jota käytetään tieteellisissä tutkimuksissa. Se on ominaista etenkin etnografiselle tutkimukselle. Luonnollisessa ympäristössä tehtyjen havaintojen etuna on se, että tehdään aina siinä kontekstissa, jossa se oikeasti tapahtuu (Vilka 2006, 37). Etnografisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu kohteen arkeen oppiakseen näkemään tutkittavaa todellisuutta tutkimuskohteen tavalla ja ymmärtämään heidän toimintaa (Vilka 2006, 48). Tutkija yrittää hahmottaa kokonaisuuksia, eikä vain osia siitä (Eskola & Suoranta 2000, 105–106). Etnografisessa tutkimuksessa intensiteetti, jolla tutkija osallistuu havainnointiin, voi vaihdella tutkimuksen mukaan. Analyysin tekemiseksi etnografi kirjoittaa havainnoistaan kenttämuistiinpanoja. (Lappalainen 2007, 113–114.) Hammersley ja Atkinson (1995, 175) käsitteellistivät kenttämuistiinpanot tallennusmenetelmänä. Havainnointitilanteessa kirjoitettavat kenttämuistiinpanot muodostavat sen aineiston, johon tutkija viittaa. Kenttämuistiinpanot ovat sekä tutkimusaineistoa että tutkijan havaintojen tulkinnan tulosta. (DeWalt & DeWalt 2000, 271.)

Kohdetta voidaan havainnoida monella eri tavalla. Valitsin tutkimukseeni havainnointitavaksi Eskolan ja Suorannan (2000, 98–102) määrittelemän kokemalla oppimisen. Suoritin tutkimuksen ravintolapalvelujen käytön havainnoinnin ennen asiakkaiden haastatteluja. Näin ollen pystyin kysymään heiltä asioita havaintojeni pohjalta nousseita asioita. En suunnitellut havainnointia tarkasti, vaan menin tilanteeseen niin sanottuna uutena asiakkaana. Minulla oli tietynlainen kuva siitä, mitä asioita tulen havainnoimaan, kuten esimerkiksi, millainen astiasto heil-

lä on käytössä. Kun havainnoin asiakkaiden käyttäytymistä ravintolassa, yritin pysytellä taustalla, etten vaikuttaisi heidän arkirutiineihin. Havainnoin palveluja uudelleen haastattelujen jälkeen saadakseni varmistuksen omille kehittämisideoilleni. Kirjoitin jokaisella kerralla havainnoistani kenttämuistiinpanoja.

Opinnäytetyön suurimpia haasteita ovat heikkonäköisten saaminen tutkimukseen mukaan, havainnointi sekä tuloksien luotettavuus. Luotettavuuden lisäämiseksi heikkonäköisten havainnointikertoja on kaksi, jolloin voin tarpeen mukaan tarkistaa edellisen kerran tuloksia testiasiakkaiden kanssa yhdessä. Samalla käydään läpi kehitysehdotusteni vaikutusta heidän toimintaansa. Haasteena on myös se, että ohjailen tai vaikutan läsnäolollani liikaa testiasiakkaisiin, minkä vuoksi olen päättänyt olla osallistumatta ruokailussa asiakkaanpolun avustamisessa ja havainnoin heitä kauempaa. Näin saan totuuden mukaisemman tuloksen mahdollisista haasteista. Tulosten luotettavuuden parantamiseksi kävin havainnoimassa ravitsemispalveluja itsenäisesti ilman heikkonäköisten asiakkaiden läsnäoloa ulkopuolisen asiakkaan silmin.

4.4.2 Haastattelu

Kun tutkittavat ovat ihmisiä, voidaan käyttää hyödyksi sitä, että he voivat itse kertoa itseään koskevista asioista. Haastattelu aineistonhankintamenetelmänä mahdollistaa suoran vuorovaikutuksen tutkittavan henkilön kanssa, mistä on sekä hyötyä että haittaa. Hyötyinä nähdään muun muassa haastattelun joustavuus, tutkittavan näkeminen subjektina ja mahdollisuus tuottaa monipuolisia vastauksia. Aineistonhankinnan menetelmänä haastattelu on aikaa vievä ja työläs. Haastattelussa muun muassa olosuhteet sekä tutkittavan henkilön esiintyminen edukseen saattavat vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen heikentävästi. (Hirsjärvi ym. 2004, 193–195.)

Haastattelumenetelmiä on useita erityyylisiä. Päädyin opinnäytetyössäni teemahaastatteluun, joka on niin sanottu puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Siinä haastattelun teemat ovat tiedossa ja kaikille yhteiset, mutta avoimia kysymyksiä voidaan esittää haastattelijan haluamassa järjestyksessä. Teemahaastattelussa painottuvat tutkittavien asioille antamat merkitykset ja tulkinnat. Teemahaastattelu soveltuu hyvin laadulliseen tutkimukseen ja sen tuottamaa aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48; Hirsjärvi ym. 2004, 197.) Minulla oli matala kynnys lähteä tekemään opinnäytetyön tiedonkeruuta haastattelujen muodossa, koska aiemmissa opinnoissani olin saanut jo kokemusta haastattelujen tekemisestä. Teemahaastatteluilla koin saavani haastateltavilta tarvitsemäni tiedon, jonka lisäksi he pystyivät antamaan minulle hyödyllistä tietoa näkökulmista, joita en ollut osannut ajatella tai kysyä.

Tutkimukseni kohderyhmäksi valikoitui kolme vanhusten palvelutalon heikkonäköistä asukasta. Olin ensin yhteydessä palvelutoimenjohtajaan, jolta kysyin tutkimusmahdollisuutta kyseisessä palvelutalossa. Palvelutoimenjohtajan kanssa keskusteltuani, hän ehdotti minulle omasta mielestään tutkimukseen sopivia asukkaita, joilta voisin kysyä heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseeni haastateltavaksi ja havainnoitavaksi. Etnografisessa tutkimuksessa niin sanotun avainhenkilön käyttö on hyödyllistä, että pääsee helpommin yhteisön sisälle (Janhonen, Nikkonen & Juntunen 2003, 61). Valintakriteerinäni tutkimukseen osallistuvilla oli heikkonäköisyys ja sen vaikutuksesta alentunut toimintakyky itsenäiseen suoriutumiseen ravintolassa. Suoritin haastattelut palvelutalon ravintolassa havainnoinnin jälkeen. Haastateltavien valinta tuntui loogiselta, sillä heikkonäköisillä asiakkailta on enemmän tarpeita ja toiveita palvelujen toteuttamiseksi. Gilmore (2002, 29–35) toteaa, että erilaisia käyttäjiä pidetään kiinnostavina, koska he pystyvät tarjoamaan tutkimuksen kannalta kiinnostavaa tietoa. Heikkonäköisten palvelutalon asukkaiden haastattelut toivat työlleni näkökulmallisen rajauksen, joka on tutkimuksessa tärkeää, ellei halua aineiston paisuvan liian suureksi. Suoritin opinnäytetyöni tutkimusosuuden keväällä 2009.

Teemahaastattelun aineiston sanotaan olevan runsas, vaikka haastateltavien joukko ei määrällisesti olisi kovinkaan suuri (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135). Näin koin myös omassa tutkimuksessani, johon haastattelin kolmea henkilöä. Haastateltavien vastaukset olivat samankaltaisia, vaikka pieniä asenne- ja näkemuseroja vastauksista välittyikin. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan saturaatiosta, aineiston kylläntymisestä. Sillä tarkoitetaan juuri havaitsemaani ilmiötä, että haastattelut alkavat toistaa itseään uusien näkökulmien tuottamisen sijaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 171.)

4.5 Aineistonanalyysi

Kerätty ja tallennettu aineisto on syytä litteroida, eli muuttaa kirjoitettuun muotoon tarkempaa analyysia varten. Litteroinnille ei ole tarkempia ohjeita, vaan litteroinnissa lähdetään liikkeelle tutkimuskohtaisesti ja analyysin tarpeista käsin. Alasuutarin (1999, 38, 44) mukaan laadullisessa analyysissä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, josta pyritään tekemään merkitystulkinta. Käyttäjälähtöisessä tutkimuksessa ei ole tarpeen litteroida materiaalia sanasta sanaan. Litteroin haastattelut propositiotason litteroinnilla, mikä tarkoittaa keskeisten argumenttien puhtaaksi kirjoittamista (Vuorinen 2005, 69). Litterointiin sisältyy haastateltavan puheen ja litteroijan tulkitsemia ajatussisältöjä (Kamppinen 1995, 49). Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä yli 10 sivua. Litteroidessani korostin tekstissä asioita, jotka olivat mielestäni oleellisia opinnäytetyötäni ajatellen. Litteroin aineistot välittömästi haastattelujen jälkeen, minkä ansiosta haastattelut olivat vielä tuoreessa muistissa. Sellaiset kohdat, joissa haastattelun aikana niin sanotusti lamppu syttyi, oli helppo poimia aineistosta esille.

Tutkimusaineiston laadullisessa analyysissä on tavoitteena tutkittavan asian sisällöllisesti mahdollisimman monipuolinen kuvaus. Laadullisen analyysin peruspiirteisiin kuuluu se, että analysointi alkaa jo haastattelutilanteessa. Tutkimushaastattelijat kuuntelevat merkityksiä ja tulkintoja, joita haastateltavat itse tuottavat ja joista heijastuu heidän maailmansa. Saatua aineistoa analysoidaan lähellä kontekstia ja aineistoa. Tutkija voi käyttää joko induktiivista tai abduktiivista päättelyä. Induktiivisessa päättelyssä lähdetään aineistosta käsin liikkeelle. Abduktiivisessa päättelyssä pyritään kerätyn aineiston avulla todentamaan teoreettisia ideoita, joita tutkijalla on ennestään. Analysointitekniikat ovat moninaisia ja työskentelytapoja on yhtä monta kuin on analysoijia. Koskaan ei voida täysin määritellä ainutta oikeaa tai muista parempaa analysointitapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000 136, 139–140; Hirsjärvi ym. 2004, 210.)

Tutkimuksessa käytin analysointitekniikkana sekä induktiivista ja abduktiivista päättelyä. Työssäni aineiston analyysi alkoi jo haastatteluvaiheessa, kuten aiemmin kertomastani voi päätellä. Pyrin opinnäytetyössäni kuvaamaan tutkimaani asiaa mahdollisimman monipuolisesti ja syvällisesti. Lähdin aineiston analyysissä liikkeelle aineistosta itsestään ja nostin sieltä esiin uusia näkökulmia työtäni ajatellen. Toisaalta pyrin vahvistamaan jo kokoamaani teoriaosuutta haastatteluissa ilmenneillä käytännön kokemuksilla.

Analyysi etenee tietyllä kaavalla ja siinä on tietyt vaiheet, joita voidaan kuvata esimerkiksi spiraalin muodossa. Tutkimuksen alussa kerätään aineistoa. Sen jälkeen tehdään kuvaus haastateltavasta ja haastattelutilanteesta. Aineiston kuvailu nähdään jopa analyysin perustana: sillä pyritään vastaamaan kysymyksiin muun muassa kuka, missä, milloin. Aineiston kuvailun jälkeen se koodataan, jolloin nähdään yhteydet aineiston ja haastattelun välillä. Analyysin viimeinen vaihe on raportointi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 144–145).

4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimusvaiheiden tarkka kuvailu. Aineiston analyysissä keskeisimmäksi ulottuvuudeksi nähdään aineiston luokittelu, joka tulee perustella samoin kuin päätelmät, joihin on tutkimustuloksillaan päätytty. (Hirsjärvi ym. 2004, 217–218.) Tutkimuksessani haastattelin niin sanotun suljetun yhteisön eli palvelutalon asukkaita. Palvelutalo toimintakenttänä on minulle jokseenkin vieras. Tämän vuoksi oli tärkeää tutustua siihen etukäteen. Olin tutustunut heikkonäköisten päivittäisiin ongelmiin aikaisemmalla opintojaksolla, joten minun oli helpompaa lähteä tästä näkökulmasta liikkeelle. En kuitenkaan ole ollut jokapäiväisessä kontaktissa vanhusten kanssa, joten vanhuksset asiakasryhmänä tuotti minulle uudenlaista tietoa palveluiden kehittämiseksi. Koen, että oma ennakkokäsitykseni vanhuksista tai heikkonäköisistä ei ole ohjannut työtäni mihinkään tiettyyn suuntaan. Toki restonomiopiskelijana sekä teoriaan tutustuttuani minulla on tietynlainen näkemys asioista, mutta pyrin tutkimuksen kaikissa vaiheissa objektiivisuuteen. Tällä tarkoitan, että en pyrkinyt

ylitulkitsemaan haastateltavieni vastauksia vain saadakseni työhöni särmää. Tutkimuksen aikana tuottamani valokuvamateriaali lisää tuloksien havainnollisuutta ja tuo tutkimukseen luotettavuutta. Uskon, että tutkimukseni luotettavuutta lisää haastateltavieni kokemus ravitsemispalvelujen käytöstä. Haastateltavani olivat asiantuntijoita kentällä. Haastatteluja suunnitelllessani sain tukea opinnäytetyöni toimeksiantajalta.

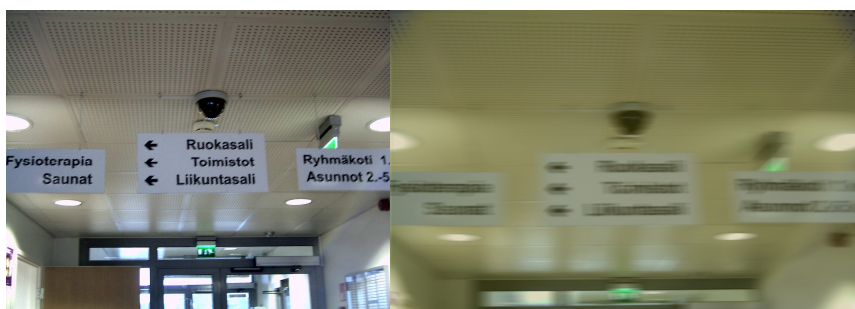
Itse haastattelu- ja havainnointitilanteet sujuivat hyvin. Suoritin teemahaastattelut ja havainnoinnin sovittuina ajankohtina palvelutalon ravintolassa. Koin hyväksi käytännöksi sen, että ennen haastatteluja kävin esittäytymässä palvelutalossa. Tuttuun paikkaan oli siten vähän helpompi mennä, varsinkin, kun olin tavannut haastateltavat jo aikaisemmin. Se, että palvelutalo tiesi havainnointieni aikataulut, saattoi vaikuttaa heidän normaalitoimintaan ympäristössä. Tämä tosiasia olisi voinut vaikuttaa tutkimustulosteni luotettavuuteen. Nähdäkseni jokainen havainnointikerta oli erilainen ja pystyin näkemään toimintaa monipuolisesti. Koin näkeväni asioita rehellisesti sen sijaan, että palveluntarjoaja olisi yrittänyt kaunistella tilanteita. Haastateltavat pystyivät vastaamaan avoimesti esittämiini kysymyksiin. Tähän toki vaikutti se, että haastateltavat pysyvät työssäni anonyymeinä. Tuloksia esitellessäni käytän haastateltavistani muutettuja nimiä. Laadullisen tutkimuksen ideana ei ole tuottaa yleistettävää tietoa, vaan tietoa juuri tutkimuksen ennalta määriteltyihin tarpeisiin. Tutkimukseni ei siten ole yleistettävissä, koska haastattelin vain kolmea henkilöä. Kuten laadullisessa tutkimuksessa yleensäkin, pyrin yleistettävissä olevan tiedon sijaan tuottamaan syvällistä ja moniulotteista tietoa.

Tieteellisen tutkimuksen eettisyyteen vaikuttavat tutkimusaiheen valinta ja perustelu, tutkitavien henkilöiden kohtelu ja epärehellisuuden, kuten esimerkiksi plagioinnin, välttäminen kaikissa tilanteissa. Hyvä tutkimus täyttää edellä mainitut eettisyyden periaatteet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 25–28). Koin tutkimukseni eri vaiheissa toimineeni eettisten periaatteiden mukaisesti kenenkään yksityisyyttä loukkaamatta. Tutkimukseni luotettavuutta sekä eettisyyttä vahvistaa se, että käytän lainauksia haastateltavien kertomasta. Näin ollen vältyn vääristämistä haastateltavien puheita tai antamasta niille omia merkityksiä. Kaikki haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyöprosessin päätyttyä.

5 Asiakkaanpolku ravintolassa

Analysoin tutkimukseni tuloksia keräämäni valokuvamateriaalin pohjalta. Asiakkaanpolku on prosessikuvaus asiakkaan toiminnasta ravintolassa. Otin kuvia ulko-ovelta astioidenpalautukseen asti. Valokuvat ovat siinä järjestyksessä, missä asiakas ne näkee ja toimii ravintolassa. Asiakkaanpolku kuvien purkamisessa auttaa hahmottamaan palvelujen kokonaiskuvaa, joka muuten saattaisi jäädä epäselväksi, jos kuvat olisivat vain satunnaisotoksia. Asiakkaanpolku -kuvien avulla havainnollistan heikkonäköisyyden vaikutuksen palvelujen hahmottamiseen.

Muut tutkimuksessani ilmentyneet esteet palvelujen käytössä opinnäytetyöni tutkimukseen osallistuneilla asiakkaila olivat: 1) hahmotusvaikeudet, 2) kahtena näkeminen, 3) häikäistyminen sekä 4) kulkemiseen liittyvät fyysiset rajoitteet. Kuvien avulla välittyy tietoa siitä, miten heikkonäköiset asiakkaat otetaan palvelutalon ravintolassa huomioon. Esittelen valokuvat kuvasarjoina, joissa on aina kaksi kuvaa. Toinen kuvista on normaalinäkymä ja toinen kuva on muokattu VIS-ohjelmalla. VIS-ohjelmalla muokattu kuva esittää sitä, miten kaihia sairastava asiakas näkee. VIS-ohjelmalla pystyy muokkaamaan kuvia myös muiden heikkonäköisyyttä aiheuttavien sairauksien mukaisesti. (Dickey ym. 2005.) Tutkimuksessani nousseita palvelujen kannalta olennaisia kategorioita ovat opastus, ruokalista ja hinnasto, juomat, astiat, ruoka, astioidenpalautus sekä yleiset käyttöön liittyvät tekijät. Nämä kategoriat näkyvät tutkimustuloksissani. Asiakkaanpolun käyvät haastateltavistani läpi Hanna ja Saara. Ville istuu pöytään ja hänelle tuodaan ruoka siihen. Tästä syystä Villestä on mainintoja vain muutamassa kuvasarjojen kappaleissa.



Kuvasarja 1. Sisääntulo

Kun asiakas astuu ulko-ovesta palvelutaloon sisään, hänen opastamiseksi on ripustettu kylttiä (Kuvasarja 1). Oven vasemmalla puolella on ruokasalin edessä pieni aulatila. Tilassa on tuoleja sekä sohvia istuskeluun. Vanhukset voivat halutessaan viettää aulassa aikaa ja keskustella toisten vanhusten kanssa. Normaalinäkymässä kyltit ovat hyvin selkeitä, mutta kaihista kärsivän asiakkaan on vaikea saada tekstistä selvää. Kylttien tekstiä ei kannata suurentaa nykyisestä, koska se ei auttaisi lukemista, eikä se olisi esteettisesti toteutettavissa.



Kuvasarja 2. Naulakko

Ulkoa tuleva asiakas voi ripustaa takin ruokasalin läheisyydessä olevaan naulakkoon. Musta naulakko erottuu hyvin valkoisesta seinästä myös jälkimmäisessä kuvassa (Kuvasarja 2). Tässä kontrastit toimivat hyvin ja asiakkaan on helppo havaita se. Toisen naulakon sijainti on hie-
man piilossa tuulikaapin takana, minkä vuoksi se jää yleisemmin huomaamatta asiakkailta.



Kuvasarja 3. Ravintolan edusta

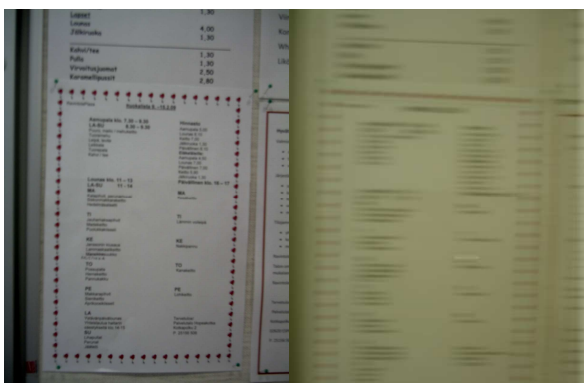
Ruokasalin ulko-ovet ovat lasia, joissa on puiset reunukset. Aukioloaikojen yläpuolella on teksti "Ruokasali", joka on toisessa kuvassa erittäin epäselvä (Kuvasarja 3). Tarkemmin katsotuna kuvaa huomaa, että oven ollessa auki, teksti on asiakkaalle väärinpäin. Palveluntarjoaja luo asiakasta kunnioittavan ilmapiirin selkeillä opasteilla. Outinen ym. (1994, 68) toteavat, että jokaisessa tilassa on sille tyypillinen tunnelma tai ilmapiiri. Tunnelmaan vaikuttavat tilaan tehdyt fyysiset ratkaisut, siisteys ja viihtyisyys. Asiakaskunta huomioon ottaen tilassa on käytetty erittäin hillittyjä ja siistejä ratkaisuja.

Ravintolan edusta on tilojen ulko-oven välittömässä läheisyydessä, mikä helpottaa vanhusten ja heikkonäköisten kulkua. Tilat ovat esteettömät, eikä niissä ole korotuksia tai kulkemista helpottavia liukurampeja. Tämä luo palvelutalon sisällä kulkemiseen rauhallisuutta ja turvallisuutta.



Kuvasarja 4. Aukioloaika

Asiakkaan tultua lähemmäs ovelle hän pystyy erottamaan valkoisen kyltin, jossa on tekstiä. Näkeväälle asiakkaalle aukioloajat ovat hyvin selkeästi merkittyinä. Lasi heijastaa tekstiä, mutta se on selkeästi luettavissa. Asiakkaalle kyltin fontti on helppolukuinen ja riittävän iso (Kuvasarja 4). Kun paikka on tuttu, ei vanhus välttämättä tarvitse joka päivä tietoa siitä, koska ravintola on auki. Saara ja Hanna toteavat heidän muistavan, milloin ravintola on auki, eivätkä kiinnitä huomiota kylttiin.



Kuvasarja 5. Menu ja hinnasto

Tarjottimien yläpuolella seinällä on menu sekä hinnasto. Asiakkaiden mielestä ne ovat liian pienellä fontilla ja olen heidän kanssaan samaa mieltä. Palvelutalon asukkailla on mahdollisuus saada kyseinen ruokalista myös kotiin. Saara ei kykene lukemaan ruokalistaa, vaan joutuu kysymään päivän ruuan erikseen henkilökunnalta. Kontrasteiltaan hinnasto ja menu ovat kuitenkin hyviä (Kuvasarja 5). Kun havainnoin ulkopuolisen asiakkaan silmin ravitsemispalveluja, pidin ruokalistaa epäselvänä, koska siinä oli niin paljon tekstiä erittäin pienellä fontilla. Vaikka minulla ei ole näkövaikeuksia, jouduin menemään lähemmäksi nähdäkseni päivän ruuan. Havainnoidessani ruokalistaa ravitsemispalvelujen käyttäjän näkökulmasta, huomasin että erityisruokavaliomerkinnot puuttuvat listasta kokonaan. Asiakkaana ollessani haluaisin nähdä erityisruokavaliotiedot jo ruokalistassa, että pystyn valitsemaan minulle sopivan ruuan.



Kuvasarja 6. Tarjotin

Ilmoitustaululla olevan hinnaston ja menun alapuolella on tarjotinjakelija. Jakelijassa on kaksi tasoa, joissa on pino tarjottimia. Ylemmän tason tarjottimet nousevat aina asiakkaan kannalta sopivalle korkeudelle. Sekä Saaralla, että Hannalla ei ollut vaikeuksia erottaa tarjotinta jakelijassa. (Kuvasarja 6.)



Kuvasarja 7. Lasiteline

Lämminruokalinjasto alkaa lasitelineellä, jonka alapuolella on kahvilautasia (Kuvasarja 7). Kontrastien luomiseksi eriväriset korit voisivat olla helpompia hahmottaa. Hanna on huomannut lasitelineen alapuolella olevat kahvilautaset. Ulkopuolisena asiakkaana olin hämmentynyt lautasten sijainnista. Lautaset olisivat helpommin saatavilla, jos ne olisivat edempänä, eivätkä telineen alla, ehdottaa Hanna. Olen Hannan kanssa samaa mieltä, koska asiakkaat eivät välttämättä kiinnitä niihin ollenkaan huomiota, ja lautasia tarvittaessa asiakkaat voivat joutua etsimään niitä.



Kuvasarja 8. Vesijakelija

Ravintolaan on valittu Metoksen toimittamiin laitteisiin kuuluva vesijakelija (Kuvasarja 8). Mallissa on kirkkaan sininen osa, johon asiakas asettaa lasin ja työntää sitä eteenpäin saadaakseen vettä. Saara totesi, että vedenjakelija erottuu juuri sinisen osan vuoksi. Havainnointieni perusteella tämä malli Metoksen valikoimasta on automaattista vesijakelijaa parempi, koska siinä ei ole mitään huomiota kiinnittävää yksityiskohtaa.



Kuvasarja 9. Juomat ja jälkiruoka

Kaihista kärsivällä asiakkaalla on taipuisuutta valoherkkyyteen (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2006). Vitriinissä ylähyllyllä ollut piiras erottuu erittäin huonosti kaihiasiakkaan silmin (Kuvasarjassa 9). Piiraasta erottaa vain punaiset pallot, toteaa Saara. Saara käyttää laktoositonta maitoa ja pyytää aina henkilökuntaa antamaan sitä. Juoma-altaassa olevat maidot ovat olleet välillä asiakkaan kannalta epäsuotuisassa järjestyksessä niin, että purkeista ei heti erota kumpi on oikea. Tästä syystä Saara kertoo pyytävänsä aina juoman, että saa varmasti hänelle sopivaa juotavaa. Saaran kannalta on parempi, ettei alatasolla ole valaistusta.



Kuvasarja 10. Lautaset

Lautaset sijoittuvat linjastossa kylmävitriinin jälkeen. Lautasilla on oma jakelija, joka pitää ne lämpöisenä. Valkoiset lautaset heijastavat kirkkaasti valoa. Sekä Hanna että Saara hahmottivat linjastossa olleet lautaset ongelmitta.



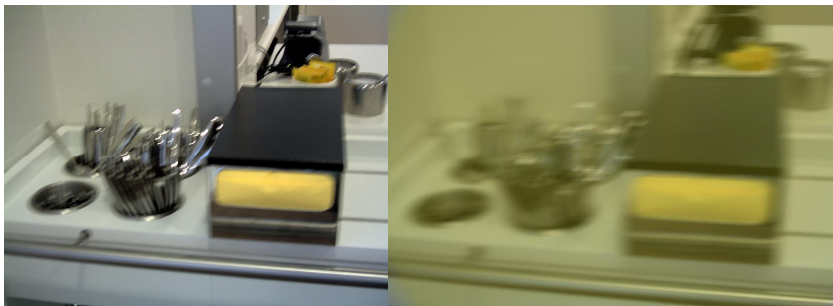
Kuvasarja 11. Lämpöhaude

Lämpöhauteessa on tarjolla päivän lämmin ruoka (Kuvasarja 11). Musta- ja punapäinen kauha erottuu teräspinnasta kokonaan terästä olevaa otinta paremmin, toteaa Saara. Henkilökunta on avustamassa asiakkaita ruuan ottamisessa ja tarvittaessa annostelee heille ruuan. Saara käyttää tätä mahdollisuutta usein, koska se helpottaa hänen asiointia. Kävelytelineen avulla kulkeva Hanna toteaa ruuan ottamisen itse haasteelliseksi, joten ruoka annetaan hänelle valmiina annoksena tarjottimelle.



Kuvasarja 12. Kahvi ja kassa

Lämpöhauteen jälkeen linjastossa tulee kahvipiste ja kassa. Kahvipiste sijaitsee linjaston loppupäässä ja kupit alkupäässä, joten pelkän kahvin juoja joutuu kulkemaan linjastoa pitkin siittä huolimatta, että ottaa vain kahvin. Tässä vaiheessa palveluprosessia tapahtuu asiakkaan maksutapahtuma. Ravintolassa voi maksaa työnantajalta saatavilla lounasseteleillä, mikä hyödyttää lähinnä ulkopuolisia asiakkaita. (Kuvasarja 12.) Näkövammaisten Keskusliiton Internet-sivuilla neuvotaan työntekijöitä palauttamaan heikkonäköiselle asiakkaalle ensin kolikot ja sitten vasta setelit käteen (Näkövammaisten Keskusliitto 2007e). Oman kokemukseni perusteella asiakaspalvelijat antavat rahat usein yhtä aikaa takaisin, jolloin kolikkojen tippuminen on todennäköisempää.



Kuvasarja 13. Servietit ja aterimet

Linjaston loppupäässä on musta serviettiteline ja aterimet (Kuvasarja 13). Kontrastien luomiseksi on hyvä käyttää erivärisiä serviettejä, jotka erottuvat tarjottimelta. Servietti luo hyvän kiiltämättömän taustan aterimille, joten ne ovat helpommin asiakkaan erotettavissa muuten hieman kiiltäväpintaisesta tarjottimesta. Saara kertoo, että osaa ottaa aterimet vanhasta tottumuksesta. Hän tunnistaa veitsen ja haarukan toisistaan erilaisen pään perusteella.



Kuvasarja 14. Salaattilautaset

Ensimmäisellä kerralla tiloihin tutustuessani kyseenalaistin erillisen salaattipöydän. Etenkin, kun se tuli asiakkaalle ensimmäiseksi vastaan. Jouduin miettimään, että mikä merkitys oli salaattipöydän niin sanotusti väärässä päässä olevilla lautasilla, jos asiakkaan oli tarkoituksena aloittaa linjastossa ottamalla salaatti (Kuvasarja 14). Salaattilautasten vieressä olevat sinappi ja ketsuppi purkki olivat toisinaan sijoitettuna salaattipöydän ylätasolle. Tämä ei haitannut haastattelemiani asiakkaita, sillä he kokivat ne siitä huolimatta selkeästi erottuviksi. Haastateltuani asiakkaita, minulle selvisi, että heidän mielestään oli hyvä asia, kun salaattipöytä oli linjastossa erikseen. Hanna totesi, että se helpottaa varsinaisessa itsepalvelulinjastossa syntyvää ruuhkaa. Olen Hannan kanssa samaa mieltä asiasta, koska salaattipöydän äärellä pystyy olemaan useampi asiakas samaan aikaan. Haastattelujen perusteella minulle selvisi niin sanottu asiakkaanpolku, jonka he kulkevat ravintolassa. Kyseenalaistan kuitenkin ravintolassa tehdyn ratkaisun salaattipöydän erillisyydestä. Jos ruoka on tarjolla juuri sallitun 60 asteen lämpötilan yläpuolella, joutuu asiakas syömään ruokansa haaleana, koska heikkonäköinen asiakas ei selviydy salaattipöydästä yhtä nopeasti kuin näkevä asiakas. Havainnointieni perusteella osa asiakkaista ottaa salaatin ensin.



Kuvasarja 15. Salaatinkastike ja levite

Havainnoidessani huomasin, että salaattipöytään oli laitettu leviterasia vain toiselle puolelle. Heikkonäköisen Saaran oli vaikea huomata sitä, kun se ei ollut muiden tuotteiden kanssa samalla tasolla (Kuvasarja 15). Pidin kuitenkin hyvänä ideana levitteen viemistä salaattipöytään, koska muuten sillä täytyisi olla erillinen kylmäalusta leipien vieressä. Tällainen ratkaisu vie pöydältä liikaa tilaa, kun asiakas tulee linjastoon jo täyden tarjottimen kanssa, tarvitaan linjastoon laskutilaa.



Kuvasarja 16. Salaattivalikoima

Ravintolan salaattivalikoima on houkuttelevan ja runsaan näköinen (Kuvasarja 16). Havainnointitilanteessa asiakkaana olleella Saarella tuli ongelmia erottaa mitä astioissa on, ja hän joutui turvautumaan apuun. Salaattipöydässä oli tarjolla lanttu-porkkanaraastetta, vihersalaattia, suikaloituja paprikoita, kuutioitua kurkkua ja hunajamelonia. Kurkku, salaatti ja hunajameloni ovat erittäin neutraalinvärisiä, joten niitä ei voida tarjoilla samalla puolella tai vierekkäin. Kuten kuvasarjassa 16, neutraaleja salaattikomponentteja ei ollut asetettu vierekkäin tarjolle. Toisessa havainnointitilanteessa salaattipöydässä oli vesimelonia, jota Saara ei erottanut tomaatista. Saara kysyi työntekijältä: "Onko tässä sitä vesimelonia?". Hän halusi varmistua saavansa sitä, koska piti siitä erityisesti.



Kuvasarja 17. Pöytä

Ravintolan sisustuksessa on käytetty hillittyjä värejä. Seinät ovat valkoiset ja lattia on vaaleaa laattakiveä. Väriä tilaan tuo verhot ja pöytien päällä käytetyt paperiset liinat. Liinat vaihtuvat kauden mukaan. Sen hetkiset liinat olivat värikästä mainosmateriaalia. Kalustus on vaalean puunvärinen. Tuoleissa istumaosa on erivärinen, mutta ei luo tilaan lisää väriä, koska suurimmaksi osaksi tuolit ovat työnnetty takaisin pöydän alle. Vieraillessani ravintolassa havaitsin, että tuolit ovat erittäin raskaita. Haastattelussa ollut Saara totesi, että tuolit ovat välillä hankalia, kun joutuu vetämään ne pöydän alta. Toisaalta, kun vanhus kulkee liikumista helpottavan kävelytelineen kanssa, on parempi, että tuoli on tukeva, ettei vanhus kaadu tuolin kanssa siirtyessään siihen. Hanna on asiasta samaa mieltä, vaikka hänkin sanoi tuolien olevan raskaat.

Kun heikkonäköinen Ville istuutui pöytään, tuli työntekijä kysymään häneltä ruuan. Työntekijä lähestyi Villeä Näkövammaisten Keskusliitto ry:n ohjeiden mukaan kiinnittämällä asiakkaan huomion koskettamalla häntä olkapäähän (2007d). Villelle kerrottiin päivän ruokavaihtoehdot. Ville valitsi ruuaksi keittoa, koska kertoi sen olevan helpommin syötävää. Keiton syöminen keittolautaselta osoittautui ongelmalliseksi, koska reunat eivät olleet riittävän suorassa. Ville ei erottanut hyvin juomia toisistaan ja joutui peilaamaan lasia usein valoa vasten.



Kuvasarja 18. Keittoannos

Asiakkaan kannalta kuvassa olevan tarjottimen kokonaisuus on mahdollisimman yksivärinen. (Kuvasarja 18). Servietti luo hyvän kiiltämättömän taustan aterimille, joten ne ovat helpommin asiakkaan erotettavissa tarjottimesta. Ainoa tummempi kontrasti on kotikalja. Ville mainitsi muiden haastateltavien tapaan hankalaksi sen, että tarjotin on liukaspintainen.



Kuvasarja 19. Poronkäristys

Kun työntekijä toi ruoka-annoksen pöytään, opastettiin Villeä tarjottimella olleista tuotteista. Työntekijä käytti havainnollistamisessa kellotaulua. Esimerkiksi yllä olevan kuvan tarjottimessa aterimet ovat kello kolmessa (Kuvasarja 19). Näkövammaisten Keskusliitosta kehoitetaan työntekijöitä kertomaan asiakkaalle mitä ruokaa asiakkaalle tarjotaan (2007e). Kyseiseltä tarjottimelta puuttuu jälkiruualle tarkoitettu lusikka. Vieressä olevassa kuvassa annos on suhteellisen epäselvä, eikä kaihista kärsivä asiakas pysty erottamaan tarkemmin mitä lautasella on, joten annoksesta kertominen on erittäin tärkeää.



Kuvasarja 20. Astioidenpalautus

Kukaan haastattelemistani heikkonäköisistä asiakkaista ei vie tarjotinta astioidenpalautuspisteeseen, vaan he jättävät sen henkilökunnalle vietäväksi. Kysyessäni Saarialta palautuspisteestä, hän totesi, että mieluummin jättää tarjottimen pöytään kuin vie sen itse. Hänellä on pelko, että pudottaa tarjottimen maahan ja aiheuttaa epätoivottua huomiota. Saara totesi, että valkoisesta seinästä puinen teline erottuu valkoista paremmin. Astianpalautustelinetä kuljettaessa kuuluu todella kova ääni. Se on niin kova, että se häiritsee puhetta. (Kuvasarja 20.)

6 Kehittämis ehdotukset

Opinnäytetyöni tavoitteena on palvelujen kehittäminen. Heikkonäköisten asiakkaiden avulla olen saanut merkittävää tietoa palveluntarjoajalle. Esittelen kehittämistyöni tuloksia ensin käyttäjän näkökulmasta. Sen jälkeen kerron kehittämisehdotuksista, joita olemme muokanneet yhdessä palvelutalon keittiöhenkilökunnan kanssa käyttäjälähtöisyyttä silmällä pitäen. Guillard (2008, 8) mainitsee, että tulosten tulkintavaiheessa tutkimusprosessiin kytketään palveluntarjoaja. Näin tutkija voi kiinnittää huomiota kehittämisen kannalta olennaisiin elementteihin kuten toteutettavuus ja taloudellisuus (Guillard 2008, 8). Kehitysehdotukset etenevät asiakkaanpolku ravintolassa -luvun mukaisessa järjestyksessä.

6.1 Palveluprosessin parantaminen asiakkaan näkökulmasta

Seuraavaksi esittelen haastattelujeni, havainnointieni ja VIS-ohjelmalla (Dickey ym. 2005) muokattujen asiakkaanpolku -kuvien perusteella muodostamiani kehitysehdotuksia ravitsemispalveluprosessista. Muodostamillani kehittämisehdotuksillani pyrin vastaamaan kolmannen tutkimuskysymykseeni: "Miten ravitsemispalveluja tulee kehittää, että heikkonäköisten asiakkaiden on mahdollista selviytyä ruokailusta ilman apua?". Kehitysehdotuksillani pyrin ratkaisemaan käyttäjien mahdollisia esteitä palvelujen käytössä. Olen hyödyntänyt kehittämisehdotusten muodostamisessa myös omia havaintojani niin sanottuna uutena asiakkaana.

Ulko-ovelta tullessa asiakas opastetaan kylttien avulla oikeaan paikkaan. Asiakas riisuu mahdollisesti takkinsa naulakkoon ja suuntaa kohti ravintolaa. Minulla ei ole prosessin kahdelle ensimmäiselle vaiheelle kehittämisehdotuksia, koska katson palveluympäristön olevan toimiva nykyisellään. Muutokset eivät ole kannattavia, niistä saatuihin hyötyihin verrattuna. Suurimmalla osalla asiakaskunnasta jää asiakkaanpolun kaksi ensimmäistä vaihetta pois, kun he tulevat ruokailemaan omasta huoneestaan. Ruokasaliin tullessa aukioloaikojen taakse oli teipattu valkoinen paperi. Tällaisen valkoisen paperin voisi laittaa myös ruokasali-tekstin taakse, jotta se erottuisi paremmin. Kun ravintolan ovi on asiakkaille yleensä auki, niin teksti ruokasali näkyy asiakkaille väärinpäin. Tekstiä voisi kehitellä paremmin huomiota herättäväksi esimerkiksi oven reunuksiin sopivilla kehyksillä ja taustalla. Ehdotukseni antaisivat siistimmän vaikutelman kuin nykyinen aukioaikojen taakse teipattu valkoinen paperi.

Tullessani ravintolaan uutena asiakkaana en tiennyt, mistä linjastossa oli tarkoitus aloittaa. Asiakasta ohjaamaan tarkoitettu Aloita tästä -kyltti, olisi erittäin hyödyllinen ulkopuolisille asiakkaille. Mahdolliselle kyltille löytyy tila ilmoitustaulun yläpuolelta tai kyltti kiinnitettäisiin salaattipöydän yläpuolelle. Lattiaan laitettava opastusraita helpottaa heikkonäköisiä asiakkaita linjaston alkuun. Ehdottaisin nykyisen ilmoitustaululle laitettavan viikkoruokalistan tilalle joko päivittäin vaihtuvaa ruokalistaa tai vaihtoehtoisesti kaksi erillistä listaa lounaalle ja päi-

välliselle. Kun paperilla on vähemmän tietoa kerralla, sen pystyy kirjoittamaan isommalla ja näin ollen ruokalistan lukeminen helpottuu.

Tarjottimista keskustellessamme vanhuksat totesivat niiden olevan liukaspintaisia. Tarjottimien koko oli Saaran mielestä liian pieni. Olen hänen kanssaan siitä samaa mieltä, koska kaikki lautaset eivät mahdu kunnolla tarjottimelle, jos esimerkiksi leivälle ja salaatile otetaan oma lautanen. Esimerkiksi palveluntarjoaja Vabon Internet-sivuilla on esitelty erilaisia tarjottimia, joita saa kahden kokoisena. Pienempi on 36cm x 28cm ja isompi on 43cm x 33cm. Markkinoilla on paljon erivärisiä tarjottimia, joiden avulla esimerkiksi valkoisen lautaset kanssa tarjotin luo paremman kontrastin. Muovista valmistettu tarjotin ei ole niin kiiltäväpintainen eikä liukas kuin nykyinen melamiinista valmistettu tarjotin.

Lasit erottuvat paremmin linjastosta, kun käytössä on värilliset lasikorit. Telineen alapuolella olevat kahvilautaset, ovat linjastossa hieman huomaamattomassa paikassa. Lautaset pystytetään sijoittamaan lasitelineeseen, jos linjastoon olisi valittu suunnitteluvaiheessa toisenlainen malli. Lasitelineen vieressä oleva vesijakelija on hyvä sellaisenaan ja sijaitsee linjastossa loogisessa paikassa lasien jälkeen.

Kylmävitriinistä on hyvä tarjota valmiiksi annosteltuja jälkiruokia, piirakoita ja kahviaikaan muita myyntiartikkeleita. Eräänä havainnointikertana esillä ollut piirakka olisi hahmottunut paremmin, jos se olisi ollut tarjolla irrallisina paloina. Henkilökunnan tulee siis kiinnittää enemmän huomiota tuotteiden tarjoilutapaan. Kiinnitin huomiota juomavalikoiman runsauteen, koska kylmältaasta löytyy melkein jokaiselle jotakin. Tärkeintä juomapurkeissa asiakkaan kannalta on se, ettei esimerkiksi laktoositonta maitojuomaa ja rasvatonta maitoa sijoiteta vierekkäin. Asiakkaan on vaikea hahmottaa, kumpi purkeista on oikea. Vitriinin alatasolla oli muuta vitriininosaa heikompi valaistus. Hyvärinen toteaa (1981), että valaistuksen säätäminen on yksi tärkeimpiä asioita heikkonäköisyyttä huomioitaessa. Valaistuksen tulee olla miellyttävää. Ikääntynyt henkilö häikäistyy herkemmin ja toipuminen häikäisystä kestää pidempään (Hyvärinen 1981, 64–65). Valaistuksen säätäminen kylmävitriinissä lisäisi purkkien ja muiden tuotteiden hahmotettavuutta.

Saara ottaa osan lämpimästä ruuasta itse. Asiakaskunnan ollessa pieni henkilökunta tuntee asiakkaat ja heidän ruokavalionsa. Tällaisessa tilanteessa henkilökunta pystyy antamaan asiakkaalleen sellaista tietoa, mitä hän ei osaa edes kysyä (Outinen ym. 1994, 37). Asiakas arvostaa sitä, kun hänet otetaan huomioon, ja osataan tarjota juuri hänen ruokavalioon sopivia tuotteita. Ravintolan ruokalistasta puuttuvat erikoisruokavaliomerkinnot. Tilanteessa, jossa erityisruokavaliota noudattava asiakas ottaa itse ruuan, saattaa sattua sekaannuksia, jos asiakas ei tiedä kumpi tarjolla olevista ruuista sopii hänen ruokavaliionsa. Valintaa helpottaisivat erikoisruokavaliomerkinnot ruokalistassa. Keskusteltuani Saaran kanssa ottimista hän totesi,

että esimerkiksi lämpimässä ruuassa käytettävät ottimet erottuvat paremmin kuin pelkät teräksiset ottimet. Ravintolassa tulisi siis lisätä samantyyppisten ottimien käyttöä myös salaattipöydässä. Se toisi yhtenäisyyttä ruuan ottimiin. Tutkimukseen osallistuneilla vanhuksilla ei ollut vaikeuksia aterimien ottamisessa, koska se sujui vanhasta tottumuksesta. Linjaston loppupäähän sijoitetut aterimet ovat helposti otettavissa, joten aterimien esillepano toimii, koska se on hyvä nykyisellään.

Saaran tullessa salaattipöydän ääreen, hänellä on vaikeuksia erottaa tuotteita. Hän joutui turvautumaan apuun, selvittäessään, mitä hän otti lautaselleen. Salaattipöytä on erittäin monipuolinen, kun siinä on viisi erilaista vaihtoehtoa. Salaattien esillepanossa tulee kiinnittää huomiota tuotteiden väreihin, koska useat salaattipöydässä olevat tuotteet ovat melko neutraalinvärisiä. Salaattipöydän värimaailma kannattaa pitää mielessä jo suunnitteluvaiheessa. Saara totesi, että hän ottaa aina vähän. Hän pyrkii välttämään niin sanottuja riskituotteita, jotka sisältävät laktoosia. Koska ravintolassa oleva salaattipöytä on erillinen, lämpimän ruuan lämpötiloihin tulee kiinnittää enemmän huomiota. Ruuan nautittavuuden kannalta tarjoilulämpötilaa pystytään seuraamaan huolellisella omavalvonnalla sekä avustamalla asiakasta salaatin ottamisessa ja tarjottimen pöytään kantamisessa. Nykyisessä lämminruokalinjastossa ei ole tilaa salaattipöydälle. Kuten haastattelemani vanhukset totesivat, erillinen salaattipöytä helpottaa ruuhkaa linjastossa. Pohdin havainnointini jälkeen sitä vaihtoehtoa, että linjaston aloitus alkaisi salaattipöydästä, jolloin tarjotinjakelija ja salaattilautaset sijoitettaisiin saarekkeen oikeaan reunaan. Tällöin vanhusten ruoka ei pääse jäähtymään liikaa ja heidän ei tarvitsisi kannatella tarjotinta ruuhkan syntyessä.

Saara on palveluiden käyttäjänä hyvä esimerkkitapaus, koska hänellä on päiviä, jolloin näkeminen on vaikeaa. Huonoina päivinä hän turvautuu henkilökunnan apuun ja hyvinä päivinä ottaa ruuan itse. Outinen ym. (1994, 37) toteavat, että vanhusten aktivoinnissa omatoimisuuden edistäminen olevan tärkeää. Vanhukset, jotka kykenevät ottamaan ruokaa itse, pysyvät virkeämpänä. Huonoina päivinä Saara turhautuu entistä herkemmin.

Esittelin aiemmin asiakkaanpolun avulla kaksi erilaista ruoka-annosta, jotka olivat ravintolassa tarjolla. Toinen annos sisälsi kukkakaalikeittoa (Kuvasarja 18) ja toinen riistakäristystä (Kuvasarja 19). Keittoannos kokonaisuutena oli erittäin väritön. Tarjottu ruoka on ollut kuitenkin poikkeuksetta maukasta vanhusten mielestä. Ehdottaisin palveluntarjoajaa kiinnittämään enemmän huomiota annoksen väreihin, koska tarjotussa annoksessa sitä ei ollut. Väriä on helppo lisätä esimerkiksi ripauksella tuoretta persiljaa. Kun asiakkaalle tuodaan annos pöytään, on hyvä kertoa ruuasta, koska asiakas ei välttämättä erota, mitä tummassa kohdassa lautasta on. Havainnointini perusteella tällainen käytäntö on jo ravintolassa ja sitä on tärkeää jatkaa.

Olen pitänyt asiakkaan saaman annoksen eli niin sanotun tarjotinannoksen (Kuvasarja 21–22) kehittämistä mahdollisesti tulevaisuudessa näkyvämpänä osa-alueena tutkimuksessani. Ruoka-annoksen muokkaaminen ja muutostöiden tekeminen eivät vaadi palveluntarjoajalta suurta rahallista panostusta palveluun. Kun ravintolassa tulee tarvetta vaihtaa nykyisiä astioita, voi palveluntarjoaja käyttää valintojen tukena tutkimukseni johtopäätöksiä. Nykyinen melamiinista valmistettu tarjotin oli pöydän kanssa lähes samanvärinen, joten ehdottaisin tarjottimien tummentamista samaan sarjaan kuuluvalla tummalla tammensävyllä. Tumma sävy luo kaivattua kontrastia. Ravintolassa oli käytössä valkoiset lautaset, joiden tilalle ehdottaisin lautasia, joiden reunuksissa on käytetty väriä. Tämä helpottaisi Saarankin mukaan heikkonäköisen hahmottamista, missä lautasen reuna on. Vilellä oli juomana kahta erilaista juomaa ja hän joutui aina peilaamaan ikkunaa vasten, kumpi juoma lasissa oli. Ehdottaisin, että juomat tarjoiltaisiin erilaisista lasista, jolloin asiakkaan ei tarvitse ottaa selvää, kumpi juoma on kyseessä. Asiakkaalle voidaan kertoa esimerkiksi, että vesi on korkeassa lasissa ja maito matalassa. Vaihtoehtoisesti värillisen lasin käyttö auttaa heikkonäköistä hahmottamaan sen paremmin.



Kuvasarja 21. Uusi annos

Tarjotin on samaa sarjaa kuin palvelutalon ravintolassa käytetty vaaleampi malli. Pelkkien valkoisten lautasiensa sijaan annoksessa on käytetty lautasta, jossa on sininen tehosteraiha. Näin ollen lautasen reunan hahmottuminen helpottuu ja ruoka ei leviä niin helposti koko tarjottimelle. Kuvasarjassa 21 on käytetty erilaisten lasien havainnollistamiseksi saman sarjan erikokoisia lasseja. Juomaa ei tarvitse peilata valoa vasten, kun asiakkaalle on valmiiksi kerrottu, että vesi on korkeassa lasissa. Tarjottimella olevat Hackmanin Savonia-aterimet kiiltävät valossa. Aterimien erottamiseksi toisen värinen esimerkiksi sininen servietti olisi ollut parempi. Kuvat ovat otettu toisen palveluntarjoajan toimipisteessä ja kyseessä oli sen tarjoama annos. (Kuvasarja 21.)



Kuvasarja 22. Liukueste

Asiakkaat pitivät melamiinista valmistettua tarjotinta liukaspintaisena. Tähän ongelmaan löytyy ratkaisu liukuesteestä. Markkinoilla on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja ja niistä yksi on dy-cem-materiaalista valmistettu liukueste (Apuneuvos, 2009). Liukuesteen avulla sekä tarjotin, että lautasen pysyvät paikallaan. Kuvasarjassa 22 olevan tarjottimen kehittäminen on suunnattu Villen kaltaisille asiakkaille, joilla on hankalaa syödä esimerkiksi keittoa keittolautaselta. Lautasen reunat helpottavat ruuan lusikoitavuutta. Lautasen alla on punainen liukueste, joka pitää lautasen paikoillaan. (Kuvasarja 22.)

Nykyinen astianpalautusjärjestelmä ei houkuttele asukkaita omatoimiseen astioiden palauttamiseen, joten sitä tulisi kehittää. Toisenlainen palautusjärjestelmä voisi tuoda tehokkuutta keittiöhenkilökunnan työskentelyyn, kun asiakas tai henkilökunta hoitaisi astioiden ja roskien lajittelun jo ruokasalissa. Nykyinen palautusjärjestelmä on kuitenkin asiakkaan kannalta esteettisempi kuin ehdottamani palautuskärry. Jos palautuspisteinä toimisivat palautuskärryt, joutuisivat asiakkaat jonottamaan ruuhkahuippuina tarjottimet kädessä. Toisaalta ruokasalissa ei ole järkevää sijoituspaikkaa toisenlaiselle palautuspisteelle, koska kärryjä tulisi olla kaksi ruuhkan helpottamiseksi. Päädyn kehittämissuunnitelmaani kompromissiratkaisuun, jossa vanha palautusjärjestelmä jäisi saliin pylvään toiselle puolelle. Toiselle puolelle tulisi palautuskärry, jossa astiat olisivat pinoissa lajiteltuina. Kärryssä olisi taso, johon vanhuksen olisi helppo laskea tarjotin ja siirtää astiat oikeisiin pinoihin.

6.2 Kehittämissuunnitelman työstäminen ravintolahenkilöstön kanssa

Esittelin ravintolan henkilökunnalle opinnäytetyöni tuloksia asiakkaanpolun avulla ja kävimme palveluprosessin läpi ensin normaalinäkymässä. Tämän jälkeen havainnollistin kaihia sairastavan asiakkaan näkökykyä ja esittelin tuloksien pohjalta muodostamiani kehitysehdotuksia. Kävimme ehdotukset läpi kuva kovalta ja keskustelimme ehdotuksieni toimivuudesta käytännössä. Järjestin niin sanotun vuorovaikutteisen palautetilanteen, jossa molemmat osapuolet toivat esille oman näkökulmansa. Tilaisuudessa sain myös työntekijöiden näkökulman siihen, mi-

ten heidän mielestään heikkonäköiset asiakkaat otetaan huomioon. Seuraavaksi esittelen yhdessä pohtimiamme asioita.

Käydessämme läpi opinnäytetyöprosessissa syntyneitä kuvia selvisi, että palvelutalon henkilökunnalla on vaihtelevat työtavat. Esimerkiksi lasikorien väri vaihtelee usein päivän mukaan. Tuotteiden esillepano vaihtelee myös tekijän mukaan. Laadukkaan työskentelyn vuoksi henkilökunnan tulee muodostaa selkeitä ja yhdenmukaisia sääntöjä linjaston rakentamiseen ja tuotteiden esillepanoon. Itsekin ravintolassa työskentelevänä, tiedän yhteisten sääntöjen olevan toiminnan kannalta erittäin merkityksellisiä. Sääntöjen selkiyttäminen on positiivinen lisä opinnäytetyöni kehittämideoihin. Henkilökunta otti palautetta hyvin vastaan ja heiltä tuli toiminnan kannalta hyviä ideoita, joiden pohjalta minun oli helpompi viimeistellä käyttäjälähtöisiä kehitysehdotuksia.

Toiminta palvelutalon ravintolassa on ollut vaihtelevaa ja tavat ovat vasta juurtumassa asiakkaiden mieliin. Palvelutalon ravintolassa on kuntouttava työote ja asiakkaiden omatoimisuutta pyritään edistämään. Ravintolan henkilökunta on tietoisesti yrittänyt selkiyttää toimintaa lounaan aikana. Henkilökunta nyökkää suoraan pöytiin istuville asiakkaille, että heidät on huomioitu ja ruoka tuodaan pöytään. Kuitenkin asiakkaat haluavat olla näkemässä tarjolla olevan ruuan ja sanomassa paljonko he haluavat. Henkilökunta kertoi vanhusten kauhistelevan ruuan jättämistä, joten he haluavat olla vaikuttamassa siihen, paljonko sitä laitetaan. Näin ollen lounaan aikana linjaston eteen muodostuu melkoinen ruuhka kävelytelineen avulla kulkevista vanhuksista. Henkilökunnalla on kuitenkin käytössään rajalliset mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen, koska toiminnan täytyy olla asiakasta kunnioittavaa ja asiakkaan tahtoa on noudatettava. Vanhukset ovat tietoisia omasta tilastaan, mutta sosiaalisen paineen takia asiakas ei halua erottautua muista ravintolan asiakkaista. Eräs työntekijä totesikin, ettei ravintolan henkilökunta voi holhota asiakkaitaan.

Palautetilanteen keskustelujen perusteella keksimme yhdessä ratkaisun salaattipöytä. Keskustelumme lopputulokseksi tuli ehdotus kääntää salaattipöytä ruokasalissa toisinpäin. Kääntämisen ansioista sen aloitus tulee asiakkaalle loogisemmin vastaan. Osa asiakaskunnasta ottaa salaatin ensin ja siirtyy sitten lämpimän ruuan ottoon, mikä on henkilökunnan mielestä ollut toimiva käytäntö. Kun asiakaskunnassa on paljon kävelytelineen avulla liikkuvia asiakkaita, jää nähtäväksi toimiiko salaattipöydän kääntäminen halutulla tavalla vai muodostuuko sen ympärille ruuhkaa. Salaattipöydän kääntämisen yhteydessä tulisi testata mahtuuko tarjotin jakelija salaattipöydän eteen, jolloin aloituspiste olisi asiakkaan kannalta aiempaa selkeämpi. Tämän lisäksi Aloita tästä -kyltti olisi hyvä sijoittaa salaattipöydän yläpuolelle.

Ruokasalissa olevassa ilmoitustaulussa on hyvin rajallinen tila. Tästä huolimatta ehdotukseni kiinnittää päivän ruokalista siihen isolla fontilla, otettiin hyvin vastaan. Emäntä kertoi pohti-

neensa tätä ratkaisua jo aiemmin. Kahvilautasten uudelleen sijoittamiseksi emme keksineet parempaa vaihtoehtoa, koska yksinkertaisesti linjastossa ei ole niille muualla tilaa. Ravintolan suunnitteluvaiheessa oli pohdittu pyörivän kuppitelineen käyttöönottoa, minne olisi voinut sijoittaa lautaset. Nykyinen vaihtoehto kuitenkin valittiin todennäköisemmin taloudellisista syistä. Ehdotukseni lautasista ja tarjottimista otettiin vastaan hyvin. Kuitenkin erikokoiset lasit aiheuttivat epäilyksen idean toimivuudesta käytännössä. Toisella palveluntarjoajalla on käytössä erikokoiset lasit, enkä ole kokenut niitä hankalaksi työskennellessäni kyseisessä paikassa.

Selvisi, että ravintolassa oli jo hyödynnetty käyttäjiltä saatua palautetta. Kahvintarjoilussa käytettävä lämpölevy oli käännetty asiakkaille niin sanotusti väärinpäin, koska aikaisemmin asiakkaat olivat epähuomiossa kytkeneet usein virran pois laitteesta. Ravintolassa on lounasaikaan kolme työntekijää avustamassa ruokailussa. Pohdimme työntekijöiden kanssa astioidenpalautuspistettä ja tulimme siihen tulokseen, että nykyinen järjestelmä on paras. Henkilökunta on mielellään keräilemässä tarjottimia pöydiltä, koska tippuneen tarjottimen jälkien siivoamiseen menee huomattavasti enemmän aikaa. Asiakkaat kokevat tarjottimen pudottamisen häpeällisenä.

7 Johtopäätökset

Pekkala (2005, 149) toteaa, että syyt käyttäjätiedon vähäiseen tutkimiseen liittyvät usein siihen uskomukseen, että käyttäjäryhmästä tiedetään jo tarpeeksi, eivätkä tutkimukset tuottaisi mitään uutta. Yritykset eivät ole hyödyntäneet käyttäjien innovatiivisuutta ja aktiivisuutta, toteavat Heiskanen ym. (2007, 2). Uskomus riittävästä tiedosta joutaa mielestäni romukoppaan, sillä vaikka tutkimuskohteena olleessa ravintolassa oli jo aiemminkin muutettu palveluja käyttäjälähtöisempään suuntaan, tutkimuksessani nousi yhä mahdollisia kehittämisen kohteita. Tutkimuksen tarkka rajaaminen tiettyjen erityisryhmien asiakkaiden mukaan lisää palvelun käyttäjäkohtaista saavutettavuutta. Toisaalta voidaan pohtia, palveleeko palvelutalon ravintolassa pienen erityisryhmän palvelujen kehittäminen yleisellä tasolla. Tämän tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että näin saattaa käydä. Palvelutalon henkilökunta vastaa tulevaisuudessa tehtävistä muutostöistä, joten tuloksien hyödyntäminen on heistä itsestään kiinni.

Nykyään käyttäjälähtöisyys on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioon ottamista (Pekkala 2005, 150). Omat johtopäätökseni tutkimuksieni perusteella ovat optimistiset. Palvelutalon ravintolassa otetaan huomioon erilaisia asiakasryhmiä, mutta kaikkiin käytettävyyttä parantaviin seikkoihin ravintolassa ei ole kiinnitetty huomiota. Tästä todisteena on esimerkiksi salaattipöydän asennus siihen kohtaan ruokasalia, mistä saadaan virtaa laitteeseen. Salaattipöydän

sijoittelua ei ole tämän jälkeen kyseenalaistettu. Olen vakuuttunut, että ravintolassa otetaan aiempaa enemmän asioita huomioon ja toteutetaan mahdollisia muutoksia palveluprosessissa.

Tarkastellessani tutkimukseni luotettavuutta, sitä puoltavat oikeutetut perustelut pienen tutkimusotannan valitsemiseen. Koen, että tässä tapauksessa tutkimustulos olisi saattanut vääristyä, jos olisin ottanut huomioon laajemman tutkimusotannan. Kuitenkin laajemman tutkimuksen avulla olisin voinut saada yleistettävämpää tietoa, joka hyödyttäisi muitakin kuin tutkimuksen kohteena ollutta ravintolaa. Toisaalta voidaanko yleistettävyydestä puhua samaan aikaan ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöisyyden kanssa, joka on yksilöllistä ja asiakas- ja taupauskohtaista. Jokaisen palveluntarjoajan on käytävä kehittämisprosessi itse läpi, koska kaikissa ravintoloissa on omat piirteensä, eikä niitä kannata yleisesti kopioida. Omien ideoiden tuottaminen saattaa nousta merkittäväksi kilpailuvaltiksi, kun tulevaisuudessa asiakkaat ovat tietoisempia siitä, mitä he haluavat.

Onko tietoisuus tiukasta taloudesta näin taantuman aikana, ohjannut muodostamiani kehitysehdotuksia? Toisaalta koen, että taloudelliset rajat ovat saattaneet ohjata ideointiani, vaikka minulle ei ole taloudellisia rajoja palvelutalon palvelutoimenjohtajan toimesta asetettu. Olen halunnut tutkimuksessani kiinnittää sellaisiin kehityskohteisiin huomiota, jotka eivät vaadi taloudellista panostusta palvelutalolta. Kehittämisideoiden taustalla olen pohtinut niiden toteutettavuutta. Tutkimuksen vaikuttavuuden kannalta koen, että asiakkaille näkyvimmit muutokset ovat ilmaisia ja ne voidaan toteuttaa heti. Toisaalta olen halunnut kehittää ideoita tulevaisuutta ajatellen, kun palvelutalossa tehdään seuraavan kerran investointeja. Toivon, että silloin ymmärrettäisiin ottaa huomioon muut kuin taloudelliset syyt vaihtoehtoja punnitessa. Kuten Määttä (1981, 105) toteaa kehittämistyön olleen tähän asti niin sanottua keskiarvosuunnittelua, jolloin palvelut on mitoitettu määrällisesti ja laadullisesti keskivertoihmisen mukaan. Tästä syystä tulisi unohtaa taloudellisten seikkojen pohtiminen ja suunnitella heikökonäköisille asiakasryhmille sopivia palveluja, jotka sopivat hyvin kaikenlaisille asiakasryhmille.

Ympäristössä olevien heikkojen signaalien vaistoaminen ja valmius muutoksille muodostuu ravitsemisalalla menestystekijäksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008). Yhteiskunnan ikärakenteen muuttuminen ja asiakkaiden erilaistuminen aiheuttaa ruokapalveluntuottamiseen kehittämistarpeita. Tulevaisuudessa ruokailu ravintolassa on aiempaa käyttäjälähtöisempää. Sahala (2006) muistuttaa, että palvelujentarjoaja voi vaikuttaa tulevaisuuteen nykyhetken toimenpiteillä. Muutoksia tehtäessä, niihin sopeudutaan ja uudistutaan sekä huomataan muutoksien antamat mahdollisuudet. Muutosvirtaa hyödyntävät tulevat menestymään tulevaisuudessa. (Sahala, 2006.) Kuten tutkimuksessani on käynyt ilmi, etnografinen tutkimus soveltuu mainosti ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöisen kehittämiseen. Haastatellessani Saaraa hän toteasi, että on hyvä kehittää, koska muuten polkee paikoillaan tai jopa taantuu. Olen hänen kans-

saan samaa mieltä. Aina pitää olla valmis arvioimaan toimintaa ja tekemään sen perusteella tarvittavia muutoksia.

Palvelujen ominaisuudet itsessään eivät tuota asiakkaalle arvoa, vaan palvelujen tuottamat vaikutukset käytön yhteydessä verrattuna asiakkaan tavoitteisiin (Arantola & Simonen 2009, 2). Koen pystyneeni tuomaan esille sellaisia kehityskohteita, joilla on vaikutusta asiakkaan toimintaan ravintolassa. Ravintolan sisällä palveluprosessin hahmotus helpottuu, kun salaattipöytä käännetään. Ruokalistan lukeminen helpottuu, kun esille laitetaan vain päivittäin vaihtuva menu. Työntekijöiden työtavat yhtenäistyvät säännöistä sovittaessa. Tutkimukseni toi esille toiminnan kannalta olennaisia tarkistuskohteita, joita muuttamalla toiminta kehittyy entistä paremmaksi. Henkilökunta on kiinnittänyt entistä enemmän huomiota palveluprosessin eri osioihin. Toimintaa kehitettäessä normaalisti näkevien vanhusten keskuudessa on syntynyt kehitystyöstä negatiivisia ajatuksia. Vanhukset saattavat kokea itsensä vajaakuntoiseksi, ja esimerkiksi päivän ruokalistan esillepanosta ravintola on saanut vanhuksilta negatiivisia kommentteja. Olen kuitenkin varma, että vanhukset tottuvat muutoksiin, koska esimerkiksi salaattipöydän kääntämistä eivät vanhukset olleet huomanneet.

Työni tavoitteena oli työstää ravintolalle innovatiivisia kehittämisehdotuksia. Olen mielestäni löytänyt tutkimusprosessini kautta iäkkäiden heikkonäköisten ruokailuhetkiä helpottavia ratkaisuja. Olen työstänyt tuloksia myös henkilökunnan kanssa, jolloin heidän näkökulma asioihin on antanut minulle vahvistusta omista ideoistani. Heikkonäköisten näkökyvyn havainnollistaminen asiakkaanpolku - kuvien avulla onnistui mielestäni hyvin. Esittelin kuvat palveluntarjoajan tiloissa videoprojektorilla. Heikkonäköisyyteen syvällisemmin tutustuminen jää henkilökunnan oman mielenkiinnon varaan. Olen pystynyt seuraamaan kentällä tutkittavaa kohdetta ilman ennakkokäsityksiä, eivätkä näin ollen ennakkokäsitykset ole vaikuttaneet tutkimukseni suorittamiseen. Menin haastattelu- ja havainnointilanteisiin avoimin mielin ja toimin sen perusteella, mitä oli vastassa.

8 Arviointi

Suoritan opinnäytetyöni arvioinnin palvelutalon henkilökunnalta saamani palautteen avulla. Kysyin tuloksien esittelyn yhteydessä henkilökunnalta palautetta työni tuloksista. Opinnäytetyöni arvioinnin mittareina toimivat tuloksien luotettavuus sekä käyttökelpoisuus muissa yrityksissä, hyötysuhde ja palveluiden kehittyminen. En voi ottaa arviointimittariksi palveluiden konkreettista kehittymistä, koska palvelutalo vastaa konkreettisesta kehittämisestä viime kädessä itse ja siitä, mitä he tutkimustuloksillani tekevät.

Opinnäytetyöni tutkimuksen kohteena olleen palvelutalon ravintolan emäntä ja palvelutoimenjohtaja kokivat opinnäytteeni tutkimuksen olleen luotettava ja hyödyllinen. Tutkimus on

suoritettu aiemmin mainitulla tavalla ja siinä on otettu tutkimuksen tekoon liittyvät eettiset asiat huomioon. Emäntä totesi tutkimuksesta olleen hyötyä henkilökunnalle. Se on avannut työntekijöiden silmät. Työntekijät näkevät palveluprosessin entistä kriittisemmin ja eri tavalla kuin aikaisemmin. Ravintolassa on toteutettu konkreettisia muutoksia ja niistä on saatu palautetta asiakkailta. Suurin osa asiakkaista on ollut tyytyväisiä, niin kuin myös henkilökunta. Opinnäytetyöni tuloksia aiotaan hyödyntää esimerkiksi palvelutalon toisessa pisteessä. Emäntä totesi, että opinnäytetyötä voidaan hyödyntää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työstäni on hyötyä sellaiselle henkilölle, joka ei ole joutunut työskentelemään heikkonäköisten parissa. Tulokset ovat ravintoloiden hyödynnettävissä ravitsemispalvelujen kehittämisessä.

Opinnäytetyöni lopuksi arvioin omaa oppimistani ja käyn läpi asettamieni tavoitteiden toteutumista. Opinnäytetyö on ollut pitkä ja vaiherikas prosessi, joka lähti käyntiin tammikuussa 2009. Aloitin opinnäytetyöni niin sanottuna toisena projektina esimiesharjoitteluni rinnalla. Tämä on verottanut keväällä paneutumistani opinnäytetyöhön sen vaatimalla intensiivisyydellä. Koen opinnäytetyön alun menneen liian nopeassa tahdissa, koska olisin halunnut paneutua prosessiin paremmin. Korjasin kuitenkin tilanteen siinä vaiheessa, kun tutustuin enemmän teoriaan, niin sain todellisen ymmärryksen siitä, mitä olin tekemässä. Olen sitä mieltä, että pidin tiettyjä asioita liian itsestänselvyyksinä, joita olisi kannattanut pohtia ohjaavien opettajieni kanssa aikaisemmin. Minulla kesti kauan - välillä pidin opinnäytetyöstäni jopa luovaa taukoa - ennenkö löysin sen punaisen langan, jonka pohjalta lähdin suorittamaan tuloksien analyysiä lopulliseen muotoon. Koen, että olen oppinut hyödyntämään saamaani palautetta opinnäytetyöni erivaiheissa. Opin myös sen, miten suuri merkitys annetulla palautteella on opinnäytetyön tekemisessä. Olen käyttänyt paljon aikaa erilaisten kehitysehdotusten miettimiseen ja mentyäni töihin erääseen palvelutaloon moni asia selkiytyi mielessäni, mitä olin alustavasti pohtinut. Koen, että sain työyhteisöni avulla kirkastettua tuloksia mielessäni. Koko prosessin aikana olen oppinut tulevaisuutta ajatellen sen, ettei yhteistyötä kannata jatkaa, jos itsestään tuntuu siltä, ettei se tulisi onnistumaan. Kun yhteistyö ei tunnu luontevalta, joutuu tekemään kaksinkertaisen työn, että se onnistuisi. Olen iloinen, että olen pystynyt työstämään opinnäytetyötäni minulle aluksi vieraassa työympäristössä ja kääntämään opinnäytetyöni aikana syntyneet vaikeudet voitoksi.

Minulla oli tavoitteena oppia näkemään ravintolapalvelu heikkonäköisen silmin ja kehittää niitä paremmaksi. Kykenen arvioimaan ravintolapalvelujen laatua heikkonäköisten silmin. Koen, että olen saanut syvällisen ymmärryksen palvelujen käyttäjälähtöisestä kehittämisestä. Olen saanut opinnäytetyöni avulla sellaista tieto-taitoa, jota en normaalissa työyhteisössä saisi. Opin miten etnografinen tutkimus tehdään käytännössä. Mielestäni se on juuri sopiva tutkimusmenetelmä kyseisenlaisiin tutkimuksiin. Vaikka etnografisen tutkimuksen tekeminen vie paljon tutkijan aikaa, koen siitä saadut tulokset olevan vaivan arvoisia. Opin antamaan kehittä-

tämistyölle aikaa ja ymmärrän opinnäytetyön olevan pitkä prosessi, jonka aikana lopullinen työ muovautuu jatkuvan vuorovaikutteisen palautteen avulla. Opinnäytetyöni prosessin perusteella ymmärrän tutkimukseen liittyvät eettiset ongelmat aikaisempaa paremmin. Ymmärrän opinnäytetyöni luotettavuudella olevan suuren merkityksen sen eettisyyteen.

Oman ammatillisen kehittymisen arvioinnissa otan huomioon seuraavia asioita, kuten esimerkiksi työmenetelmien, työvälineiden ja erilaisten materiaalien hallinta. Työmenetelmistä koen hallinneeni haastattelu- ja havainnointimenetelmät oikeaoppisesti etnografisen mallin mukaan. Työvälineinä minulla oli opinnäytetyön tutkimusosiossa esimerkiksi kamera ja tietokone, joiden käyttö luonnistui minulta hyvin. Erilaisten materiaalien hallinnassa olen ylittänyt oman osaamiseni, sillä VIS-ohjelma (Dickey ym. 2005) oli minulle entuudestaan outo ja osasin käyttää ohjelmaa kehittämisen näkökulmasta hienosti, lisäksi olen mielestäni onnistunut teorian etsinnässä ja käyttämisessä. Työprosessin hallinta alkoi sujua paremmin opinnäytetyöni loppupuolella. Koen, että tein työtäni liian pitkällä aikavälillä, sillä osa havainnoista ja haastatteluista on tapahtunut jo aikaisin viime keväänä ja tulosten avaaminen uudelleen oli haasteellista. Suunnitelmallisuutta opinnäytetyön eri vaiheissa osaisin parantaa, jos lähtisin tekemään uutta tutkimusta. Vuorovaikutus-, viestintä- ja yhteistyötaidot ovat mielestäni hyvät. Uskon, että kenttätöitäni ja vuorovaikutusta siellä on helpottanut oma kokemukseni ravintolamaailmasta. Pieniä väärinkäsityksiäkin havainnointikäytännöistä sopimisessa on ilmennyt, mutta vastoinkäymisten myötä olen oppinut luottamaan itseeni ja siihen, että tiedän toimineeni oikein. Se ei ole ollenkaan turha taito työelämässä, tai elämässä yleensä. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen toiminnan hallitseminen oli olennaista käyttäjälähtöisen ravitsemispalvelujen kehittämisen kannalta ja koen onnistuneeni siinä, sekä hallitsevani erilaisia asiakaslähtöisiä työmenetelmiä.

Lopuksi haluan kiittää tutkimukseeni osallistuneita palvelutalon vanhuksia, joilta sain arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseksi. Kiitokset osoitan niin ikään palvelutoimenjohtajalle sekä keittiöhenkilökunnalle osallistumisesta tutkimukseen. Ilman teitä työstäni olisi puuttunut merkittävä näkökulma. Ennen kaikkea kiitokset kuuluvat opinnäytetyöni toimeksiantajalle sekä ohjaaville opettajille, jotka ovat auttaneet, neuvoneet ja kannustaneet minua koko työprosessin ajan.

Lähteet

- Aho, T; Savolainen, A. & Uusitalo R. 2006. Harmaakaihi aikuisilla. [www-dokumentti]. <<http://www.kaypahoito.fi/kh/kaypahoito?suositus=khp00052>>. (Luettu 28.8.2009).
- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Apuneuvos. 2009. Apuneuvos apuvälineiden verkkokauppa. [www-dokumentti]. <<http://www.apuneuvos.fi/eshop/categories/141/>>. (Luettu 18.10.2009).
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. [pdf-tiedosto]. <http://www.digibusiness.fi/uploads/reports/1250837300_256_09_Palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf>. (Luettu 17.10.2009).
- Clarkeburn, H & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Dewalt, K; Dewalt, B. R. & Wayland, C. B. 2000. Participant observation, 259-299. Teoksessa: Bernard, H. R. (toim.) Handbook of Methods in Cultural Anthropology. Walnut Creek, Lanham, New York, Oxford: Altamira Press.
- Dickey, R; Neubig, G; Gorczowski, K. & Bender, F. 2005. VIS Visual Impairment Simulator, versio 1,0b -ohjelma 4/2005. [www-dokumentti]. <<http://vis.cita.uiuc.edu/>>. (Luettu 30.1.2009).
- Eskola, J & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.
- Guilland, A. 2006. Hankesuunnitelma. [pdf-tiedosto]. <http://www.velo.fi/materiaali/Gusto/Hankesuunnitelma_Gusto_200906.pdf>. (Luettu 30.1.2009).
- Hammersley, M. & Atkinson, P. 1995. Ethnography. Principles in practice. London: Routledge.
- Heiskanen, E; Hyvönen, K; Repo, P. & Saastamoinen, M. 2007. Käyttäjät tuotekehittäjinä. Helsinki: Painotalo Miktor.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. 2006. Kaihi. [www-dokumentti]. <<http://www.hus.fi/default.asp?path=1;32;818;1733;1991;2584&voucher=8F5F73EE-6C54-401E-87C0-0E92DCC2678C>>. (Luettu 28.8.2009).
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004 Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyvärinen, L. 1981. Silmät ja näkeminen. Tampere: Tampereen Kirjapaino.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.
- Janhonen, S; Nikkonen, M. & Juntunen. 2003. Hoitokulttuurin tutkimuksesta: Etnografia hoitotieteellisessä tutkimuksessa, 44-80. Teoksessa: Janhonen, S & Nikkonen, M. (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2., uudistettu painos. Juva: WS Bookwell.
- Kaufman, R. 2008. In challenging times, service matters most. [www-dokumentti]. <<http://www.upyourservice.com/customer-service-training/library/CustomerServiceTrainingArticle0221.html>>. (Luettu 2.10.2009).

Kamppinen, Matti. 1995. Kaaos ja kosmos 2. Kognitiivisen kulttuurintutkimuksen metodiikka ja metodologia. Turku: Turun yliopiston Täydennyskoulutuskeskus.

Koskinen, S. 2004. Ikääntyneiden voimavarat. [pdf-tiedosto].
<http://www.ulapland.fi/includes/file_download.asp?deptid=19721&fileid=6931&file=20051012114012.pdf&pdf=1>. (Luettu 17.10.2009).

Kuluttajatutkimuskeskus. 2007. Tiedotteet 2005-2009. [www-dokumentti].
<http://www.ncrc.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotteet_2005-2009/?136_m=771>. (Luettu 17.10.2009).

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006.

Lappalainen, S; Hynninen, P; Kankkunen, T; Lahelma, E. & Tolonen, T. 2007. Etnografia metodologiana lähtökohtana koulutuksen tutkiminen. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen, S. 2007. Havainnoinnista kirjoitukseksi, 113-134. Teoksessa: Lappalainen, S; Hynninen, P; Kankkunen, T; Lahelma, E. & Tolonen, T. (toim.) 2007. Etnografia metodologiana lähtökohtana koulutuksen tutkiminen. Tampere: Vastapaino.

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2006. Opinto-opas.

Mietola, R. 2007. Etnografisesta haastattelusta etnografiseen analyysiin, 151-176. Teoksessa: Lappalainen, S; Hynninen, P; Kankkunen, T; Lahelma, E. & Tolonen, T. (toim.) 2007. Etnografia metodologiana lähtökohtana koulutuksen tutkiminen. Tampere: Vastapaino.

Määttä, P. 1981. Vammaiset suuri vähemmistö. Jyväskylä. Gummerrus.

Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2007a. Näkövammarekisterin vuosikirja 2007. [www-dokumentti]. <<http://www.nkl.fi/julkaisu/nvrek/arviot.htm>>. (Luettu 10.1.2009).

Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2007b. Näkövammaisuuden määrittely. [www-dokumentti]. <<http://www.nkl.fi/tietoa/maarittely.htm>>. (Luettu 10.1.2009).

Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2007c. Näkövammarekisterin vuosikirja 2007. [www-dokumentti]. <<http://www.nkl.fi/julkaisu/nvrek/maarittely.htm>> (Luettu 10.1.2009).

Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2007d. Näkövamma aiheuttamia ongelmia. [www-dokumentti]. <<http://www.nkl.fi/tietoa/ongelmia.htm>>. (Luettu 10.1.2009).

Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2007e. Kun kohtaat näkövammaisen. [www-dokumentti]. <<http://www.nkl.fi/tietoa/kohtaaminen.htm>>. (Luettu 10.1.2009).

Outinen, M; Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakas-tutkimus sosiaali- ja terveysalalla. Juva. WSOY.

Pekkala, J. 2005. Käyttäjätutkimus käytännössä, 146-163. Teoksessa: De Mooij, M; Kortesmäki, T; Lammi, M; Lautamäki, S; Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino.

Sahala, H. 2006. Sosiaalihuolto tietoyhteiskunnassa -seminaari. [www-dokumentti]. <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/08667b10-7615-45a4-8a79-f02fd12a64bd/Avaus.doc>>. (Luettu 17.10.2009).

Sinkkonen, I. 2005. Käytettävyyden psykologiaa, 176-206. Teoksessa: De Mooij, M; Kortesmäki, T; Lammi, M; Lautamäki, S; Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino.

Sonkin, L; Petäkoski-Hult, T; Rönkä, K. & Södergård, H. 2001. Seniori 2000 Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannele. Helsinki. Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. 2007. Ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelut 2005. Helsinki. Yliopistopaino.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2008. Kehittäminen. [www-dokumentti]. <<http://www.stakes.fi/FI/Kehittaminen/index.htm>>. (Päivitetty 17.10.2008). (Luettu 17.10.2009).

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2008. Ravitsemispalvelut. [www-dokumentti]. <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat;jsessionid=F283F01132E3797AA0DE915812CB55D5?p_p_id=akyssearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_akyssearchammattiala_INSTANCE_6tRI_command=detailView&_akyssearchammattiala_INSTANCE_6tRI_alald=10&_akyssearchammattiala_INSTANCE_6tRI_subAlald=10.32>. (Luettu 19.2.2009).

Vabo. 2009. Produkter. [www-dokumentti]. <<http://www.vabo.se/produkt.htm>>. (Luettu 30.8.2009).

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus.

Vuorinen, K. 2005. Etnografia, 63-78. Teoksessa: Ovaska, S; Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampere: Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1.

World Health Organization. 2009. Change the Definition of Blindness. [pdf-tiedosto]. <<http://www.who.int/blindness/Change%20the%20Definition%20of%20Blindness.pdf>>. (Luettu 19.2.2009).

Julkaisemattomat lähteet

Ahmed, S. 2000. Who knows? Knowing strangers and strangeness. *Australian Feminist Studies* 15:31.49-68.

Anderson, R.J. (1997) Work, ethnography and system design. In Kent, A. & Williams, J.G. (Eds.), *Encyclopedia of Microcomputers*, 20, Marcel Dekker, New York, 159-183.

Gilmore, D. 2002. Understanding and overcoming resistance to ethnographic design research. *Interactions* 9.

Guilland, A. 2008. Hankeraportti. Gusto. Ravitsemispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen.

Guilland, A. 2008. Luentomateriaalit syksy 2008.

Valli, H. 2008. Esteetön palvelu - tyytyväinen asiakas! Ravitsemispalveluiden kehittäminen näkövammaisten asiakkaiden avulla. Laurea-amk. Espoo. Opinnäytetyö.

Kuvat

Kuvasarja 1. Sisääntulo	24
Kuvasarja 2. Naulakko	24
Kuvasarja 3. Ravintolan edusta.....	25
Kuvasarja 4. Aukioloaika.....	25
Kuvasarja 5. Menu ja hinnasto.....	26
Kuvasarja 6. Tarjotin.....	26
Kuvasarja 7. Lasiteline.....	27
Kuvasarja 8. Vesijakelija	27
Kuvasarja 9. Juomat ja jälkiruoka	28
Kuvasarja 10. Lautaset.....	28
Kuvasarja 11. Lämpöhaude.....	29
Kuvasarja 12. Kahvi ja kassa	29
Kuvasarja 13. Servietit ja aterimet.....	30
Kuvasarja 14. Salaattilautaset.....	30
Kuvasarja 15. Salaatinkastike ja levite	31
Kuvasarja 17. Pöytä	32
Kuvasarja 18. Keittoannos.....	32
Kuvasarja 19. Poronkärästys.....	33
Kuvasarja 20. Astioidenpalautus	33
Kuvasarja 21. Uusi annos	37
Kuvasarja 22. Liukueste	38

Liitteet

Liite 1. Tutkimussopimus	50
Liite 2. Haastattelukysymykset.....	51

SOPIMUS

Suostun osallistumaan opinnäytetyön havainnointi- ja haastatteluosuuteen palvelutalossa. Osallistujan henkilökohtaisia tietoja ei julkaista opinnäytetyössä. Sekä paikka että henkilöt pysyvät ehdottoman salaisina. Julkaistavista valokuvista henkilöitä ei tunnisteta.

Suostun siihen, että minua havainnoidaan ruokalassa asioidessani. Havainnoinnin jälkeen suostun haastatteluun.

Aika ja paikka: _____

Osallistujan allekirjoitus:

Tutkijan allekirjoitus:

Ruokalista, hinnasto ja opastus

Näkyivätkö aukioloajat mielestänne hyvin?

Pystyittekö hahmottamaan hinnastoa?

Selvisikö teille päivän ruoka etukäteen?

Salaattipöytä

Näkyivätkö salaattiottimet selkeästi?

Oliko salaatti helposti otettavaa?

Oliko leipä ja levite helposti otettavaa?

Lasit ja juomat

Erottuivatko juomalasit?

Huomasitteko kahvilautaset telineen alapuolella?

Oliko vesipiste mielestänne selkeästi erottuva?

Oliko juomien otto vitriinistä hankalaa?

Olisiko parempi jos valaistus vitriinissä olisi tehokkaampi?

Ruoka

Oliko lautaset selkeästi havaittavia?

Oliko lämminruoka helposti otettavaa?

Erottuivatko ottimet?

Erottuiko paperiteline hyvin?

Miten aterimien otto sujui?

Astianpalautus

Oliko palautuspiste selkeästi havaittavissa?

Yleisesti

Oliko linjastossa jotain erittäin hankalaa?

Miten koitte erillisen salaattipöydän?