

## **Teemasessio: Työelämäyhteistyö**

**Valli Heli, Keskuspuiston ammattiopisto, Arlan toimipaikka, Espoo**

### **Esteetön palvelu – tyytyväinen asiakas!**

#### **Ravitsemispalveluiden kehittäminen näkövammaisten asiakkaiden avulla**

Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää ravitsemispalveluita. Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin etnograafista käytettävyystudkimusmenetelmää soveltaen (Lappalainen ym. 2007) näkövammaisten asiakkaiden avulla ravitsemispalveluiden käyttöön liittyviä ongelmia. Kohdejoukkoina toimivat näkövammaiset miehet (n=15) ja naiset (n=21). He havainnoivat ravitsemispalveluiden käyttöä ja saavutettavuutta lounasaikana kahdessa oppilaitoksen ja yrityksen ravintolassa ja yhdessä päivätoimintakeskuksen ravintolassa. Heistä oli opiskelijoita 17 (m=21 vuotta), työssäkäyviä 11 (m= 35 vuotta) ja ikäihmisiä 8 (m= 78 vuotta).

Käyttäjätietoa kerättiin haastatteluilla ja käyttäjien havainnoinnilla (Sinkkonen & ym. 2006). Tuloksia analysoitiin käyttäjien sekä ravintolapäällikön, esteettömyysasiamiehen, näönkäytön ja liikkumisen asiantuntijoiden kanssa.

Tutkimuksen tuloksena syntyi käyttäjälähtöisesti kehitetyn kuvamateriaalin rinnalle ravitsemispalveluiden saavutettavuuden suosituslista.

#### **Tutkimuksen sovellettavuus ja vaikuttavuus**

Tutkimus auttaa eri alojen asiantuntijoita kehittämään ravitsemispalveluja ja ravitsemisalalla työskentelevien työelämävalmiuksia.

#### **Avainsanat**

Käytettävyys, näkövammainen, ravitsemispalvelut, saavutettavuus.

#### **Lähteet**

Lappalainen, S. & Hynninen, P. & Kankkunen, T. & Lahelma, E. & Tolonen, T. (TOIM.). 2007. Etnografia metodologina. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.

Sinkkonen, I. & Kuoppala, H. & Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Edita Prima Oy. Helsinki.