



# **ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ALEKSINTUVAN TOIMINNASTA**

**Anna-Maria Hänninen**

Opinnäytetyö

Toukokuu 2012

Sosiaalialan koulutusohjelma

Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

HÄNNINEN, ANNA-MARIA: Asiakkaiden kokemuksia Aleksintuvan toiminnasta

Opinnäytetyö 41 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Toukokuu 2012

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden toimijuutta näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimusosuus toteutui yhteistyössä Aleksintuvan kanssa. Tutkimus on kvantitatiivinen survey-tutkimus, ja tutkimusaineisto kerättiin standardoidun asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen avulla 44:ltä Aleksintuvan asiakkaalta. Aineisto analysoitiin tilastollisesti kuvailemalla hyödyntäen Microsoft Excel 2007 -taulukkolaskentaohjelmaa.

Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 28 Aleksintuvan asiakasta. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Aleksintuvan monipuolisiin palveluihin. Kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisimpiä Aleksintuvan tarjoamaan avustajapalveluun. Asiakkaat olivat saaneet useimmiten avustajan mukaansa kauppa-asiointiin, terveyspalveluissa käynteihin ja ulkoiluun. Asiakkaat toivovat lisää avustajia ja Aleksintuvalta ulospäin suuntautuvaa virkistystoimintaa, esimerkiksi retkiä. Tutkimustuloksista voidaan myös päätellä, että Aleksintuvan toiminnalla on suuri merkitys asiakkaiden elämässä. Tutkimustulokset ovat melko yhteneväisiä verrattuna vuonna 2002 tehtyyn asiakaskyselytutkimukseen Aleksintuvan toiminnasta.

Aleksintuvan työntekijät voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia arvioidessaan ja kehittäessään Aleksintuvan toimintaa. Myös opiskelijat, uudet työntekijät sekä aiheesta kiinnostuneet voivat käyttää tutkimuksen tuottamaa tietoa oppimisen ja perehdyttämisen apuvälineenä. Tutkimustyö kokonaisuudessaan laajensi ja syvensi opinnäytetyön tekijän omaa tietämystä ja ymmärrystä näkövammaisuudesta ja palvelukeskus Aleksintuvan toiminnasta.

---

Asiasanat: asiakastyytyväisyys , toimijuus, näkövammaisuus

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

Hänninen Anna-Maria: Customer satisfaction in Service Center Aleksintupa.

Bachelor's thesis 41 pages , appendices 6 pages  
May 2012

---

The purpose of this research was to chart customer satisfaction and customers' participation in the daily activities offered at Aleksintupa, a service center for visually impaired people. The research was a quantitative survey study and the data was collected through a standardized customer satisfaction form completed by forty-four customers of Aleksintupa. The research was carried out in co-operation with Aleksintupa. The research data was analyzed through statistical description.

According to the research results, the customers were satisfied with the services of Aleksintupa. The respondents were the most pleased with Aleksintupa's assistance services. The customers were most often accompanied by their assistants on the following occasions: when they went shopping, needed to use health services, or did outdoor activities. They hoped to get more assistants and more social recreational activities, such as trips from Aleksintupa, in the future. The research results show that the activities and services offered at Aleksintupa play a big role in the lives of the customers. The research results are quite comparable to an earlier research on customer satisfaction of Aleksintupa that was carried out in 2002.

The results of the research can be used by the employees in evaluating and developing activities in Aleksintupa. Additionally, students, new workers and people who are interested in the subject may as well find the information gained from this research useful.

---

Key words: customer satisfaction, participation, visual disability

## SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
2. ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TOIMIJUUS NÄKÖVAMMAISTEN PALVELUKESKUS ALEKSINTUVALLA .....	7
2.1 Asiakastyytyväisyys.....	7
2.2 Toimijuus .....	8
2.3 Näkövammaisuus .....	9
2.4 Näkövammaisten palveluja koskeva keskeinen lainsäädäntö .....	9
2.5 Palvelukeskus Aleksintupa.....	10
3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	13
4. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN .....	14
4.1 Tutkimusmetodologia .....	14
4.2 Tutkimukseen osallistuvien valinta.....	14
4.3 Kyselylomake aineiston keruumenetelmänä.....	15
4.4 Tutkimuksen toteuttaminen.....	16
4.5 Aineiston analyysi.....	16
5. TUTKIMUSTULOKSET.....	18
5.1 Aleksintuvan asiakkaiden taustatiedot .....	18
5.2 Aleksintuvan palvelut.....	22
5.3 Asiakkaana Aleksintuvalla.....	24
6. TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELUA.....	30
7. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	32
8. POHDINTA.....	33
8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	33
8.2 Omat oppimiskokemukset ja jatkotutkimushaasteet .....	34
LÄHTEET.....	36
LIITE 1.....	38
LIITE 2.....	40

## 1. JOHDANTO

Näkövammaisia on arvioitu vuonna 2010 olevan Suomessa 80 000 (1,5 % väestöstä) ja vuoteen 2020 mennessä määrän arvioidaan kasvavan jopa puolella. Väestön ikääntyessä myös näkövammaisten määrä todennäköisesti suurenee huomattavasti ja hoidon ja apuvälineiden laaja-alainen tarve kasvaa. Tämä on myös kansantaloudellisesti merkittävä asia. (Näkövammaisen palveluopas 2012, 2.; Ojamo 2010, 3)

Näkövammaisten Keskusliiton puheenjohtaja Esko Jantunen (2012) on todennut seuraavaa: ”Väestön ikääntyessä näkövammaisten määrä kasvaa, mutta aktiivitoimijoiden määrä ei lisääny samassa suhteessa.” Jantunen (2012) toteaa myös, että Näkövammaisten Keskusliiton tehtävänä on vastata järjestämällä palveluita tulevaisuudessa kasvaviin tarpeisiin. (Näkövammaisten airut 1-2 2012.)

Aleksintupa perustettiin vuosina 1997- 2000 Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana kehittämisprojektina, jonka tarkoituksena alun perin oli kehittää näkövammaisille suunnattuja asumisen tukipalveluja. Nykyisin Aleksintupa on näkövammaisten palvelukeskus, joka toimii neuvonta-, ohjaus- ja tukipisteenä kaikissa näkövammaisuuteen liittyvissä asioissa Tampereen ja Nokian kaupunkien alueella. Aleksintuvan palveluiden tarkoituksena on tukea näkövammaisia asiakkaita itsenäiseen toimintaan ja arjessa selviytymiseen. Aleksintuvan rekisteriin kirjattiin vuoden 2011 aikana ohjaus- ja neuvontapalvelujen avustuskertoja yhteensä 1270. Vakituisen avun piirissä olevia asiakkaita oli noin 30 ja harvemmin avustusta tarvitsevia 20 asiakasta.

Tutkimuksen aiheen olen valinnut oman mielenkiintoni ja aiheen ajankohtaisuuden perusteella. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007,75.) mukaan tutkimuksen onnistuminen edellyttää, että tutkija on kiinnostunut aiheesta. Tutkimustyön olen tehnyt yhteistyössä näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan kanssa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa kyselylomakkeen avulla asiakastyytyväisyyttä ja näkövammaisten asiakkaiden toimijuutta Aleksintuvan toiminnassa. Asiakastyytyväisyyskysely valikoitui työmenetelmäksi Aleksintuvan tilauksesta ja kysely koottiin yhteistyössä Aleksintuvan henkilökunnan kanssa. Tutkimuksen

tavoitteena oli myös kehittää Aleksintuvan toimintaa tulevaisuudessa asiakkaiden mielipiteiden avulla.

Tutkimuksen tuloksia voivat Aleksintuvan työntekijät hyödyntää arvioidessaan ja kehittäessään Aleksintuvan toimintaa. Myös opiskelijat, uudet työntekijät sekä aiheesta kiinnostuneet voivat käyttää tutkimuksen tuottamaa tietoa oppimisen ja perehdyttämisen apuvälineenä. Tutkimustyö kokonaisuudessaan laajensi ja syvensi omaa tietämystä ja ymmärrystä näkövammaisuudesta ja palvelukeskus Aleksintuvan toiminnasta.

## 2. ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TOIMIJUUS NÄKÖVAMMAISTEN PALVELUKESKUS ALEKSINTUVALLA

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui tutkimustehtävään liittyvien, keskeisten käsitteiden määrittelystä kirjallisuuden ja aikaisempien tutkimusten avulla.

### 2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on käsite, joka kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakastyytyväisyys voidaan määritellä niin, että se on yhtenäinen, tajunnallinen ja tunteisiin liittyvä reaktio palvelusuhdetta tai yhtä yksittäistä palvelutapahtumaa kohtaan. Tyytyväisyys tai tyytymättömyys syntyy, kun asiakas vertaa odotuksiaan saamaansa palveluun. (Isotalo 2002, 16.)

Asiakastyytyväisyys muodostuu palvelun toimivuudesta, työntekijän ja asiakkaan välisestä kanssakäymisestä sekä oikeastaan jokaisesta asiakasta ja palveluntuottajaa yhdistävästä asiasta. Asiakkaiden tyytyväisyyden taso muodostuu heidän odotuksistaan, tarpeistaan ja kokemuksistaan. (Hiidenhovi 2001, 30-33) . Haasteena asiakastyytyväisyyden toteutumiselle ovat asiakkaiden erilaisuus ja heidän esille tuomat ongelmat. Nykyään asiakkaat vaativat palveluja ja antavat rohkeammin palautetta. Tavoitteena on saada palvelut vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja asiakkaan ja työntekijän välille avoin, kunnioittava ja luonteva vuoropuhelu. (Stakes 2008, 157.; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2012.)

Asiakastyytyväisyyskyselyillä kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä palveluihin. Vastausprosentti saattaa jäädä pieneksi, vaikka kysymykset olisivat oikein tehtyjä. Asiakkaat saattavat kokea, ettei tutkiva taho hyödynnä vastauksia ja tarvittavia muutoksia ei tapahdu. Asiakastyytyväisyyskyselyt tulisi nähdä toiminnan kannalta tärkeänä mittarina. Paras tapa asiakastyytyväisyyskyselyissä on reagoida asiakkaiden palautteeseen. Kun asiakkaat huomaavat, että heidän palautteelleen annetaan arvoa niin vastausprosentitkin nousevat. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen ovat

keinoja varmistaa asiakaslähtöinen toiminta ja siten lisätä asiakastyytyväisyyttä. (Arhippainen, Gustafsson 2007, 14-15.)

## 2.2 Toimijuus

Yhteiskunnassa toimijuus näkyy kansalaisaktiivisuutena; erilaisten tapahtumien järjestämisessä, kannanotoissa ja vaikuttamisessa erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa. Toimijuus kehittyy vuorovaikutuksesta, motiiveista, tahdosta ja kiinnostuksista. Toimiessaan ihminen ei opi pelkästään tietoja tai taitoja vaan osallistumisen kautta hän oppii omasta itsestään; kuka hän on ja kuka hän on suhteessa toisiin. Näin ihmiselle tulee käsitys omasta itsestään toimijana, jolla on oikeuksia, velvollisuuksia ja jonka tunteita, ajatuksia, tietoja sekä taitoja toiset joko kunnioittavat tai ei. Ihmisen tahtoa toimia aktiivisesti, kokea ja olla olemassa kutsutaan toimijuudeksi. (Kumpulainen 2009, 24.)

Jyrkämä (2007,5.) määrittelee toimijuuden ulottuvuuksien olevan kykenemistä, täytymistä, osaamista, tuntemista, ja haluamista. Toimijuus on kytköksissä toimintakykyyn, mutta pelkkä toimintakyvyn arviointi eli esimerkiksi selviytyminen arkipäivän toiminnoissa ei riitä kertomaan ihmisen koko toimijuutta. (Jyrkämä 2007, 200-202.) Laulainen (2010,45.) on väitöskirjassaan määritellyt toimijuutta mahdollisuudeksi tehdä päätöksiä ja vaikuttaa.

Toimijuus jaetaan näennäiseen ja aitoon toimijuuteen. Näennäinen toimijuus tarkoittaa opittuja normeja, jotka ovat odotettuja, mahdollisia tai hyväksytyjä eri tilanteissa. Sosiaaliset normit rajoittavat toimijuutta ja oma mahdollisuus valita puuttuu. (Kumpulainen 2009,26-28.)

Aito toimijuus on uusien ideoiden keksimistä ja rajojen ylittämistä. Aidon toimijuuden kehittymiseen vaikuttaa millainen vuorovaikutuskulttuuri järjestössä, kotona tai työpaikalla vallitsee. Tärkeää on, että aloitteet huomataan ja niillä on aidosti vaikutusta, mitä ja miten asioita tehdään sekä kenellä on oikeus sanoa mitään ja mitä puheesta seuraa. Toimijuus ei ole toiminnan edellytys vaan toiminnan ja osallistumisen tulos. (Kumpulainen 2009, 27-30.) Tässä tutkimuksessa tarkoitan toimijuudella asiakkaiden



kokemusta ja kertomaa siitä, miten ja millä keinoilla he voivat vaikuttaa Aleksintuvan toimintaan.

### **2.3 Näkövammaisuus**

Näkövammaisuuden määrittely perustuu Maailman terveysjärjestön (WHO) luokitukseen, jossa otetaan huomioon kaikki näkemisen esteet. Näkövammaiseksi määritellään henkilö, jonka paremman silmän laseilla korjattu näöntarkkuus on heikompi kuin 0,3. Heikkonäköisen henkilön näkökyky on tapauskohtaista: joku ei näe lukea, mutta pystyy liikkumaan tai jäljellä olevan tarkan näön avulla lukemaan, mutta ei näe ympäristöään. Heikkonäköisyyteen liittyy usein myös hämäräsokeutta ja häikäistymisherkkyttä. (Näkövammaisten Keskusliitto 2012.)

Sokeaksi määritellään henkilö, jonka paremman silmän laseilla korjattu näöntarkkuus on alle 0,05 tai näkökenttä supistunut alle 20 asteeseen tai näkö on jostain muusta syystä heikentynyt. Toiminnallisesti sokeaksi määritellään henkilö, joka on menettänyt esimerkiksi suuntausnäön vieraassa ympäristössä sekä lukunäön tavanomaisessa mielessä, mutta hän saattaa pystyä lukemaan erityisapuvälineiden kuten suurennuslaitteen avulla. (Näkövammaisten Keskusliitto 2012.) Ikäihmisille näkövammaisuuden syynä on useimmiten verkkokalvon ikärappeuma, jonka syitä ei tiedetä. Muita näkövammaisuuden yleisiä syitä ovat glaukooma ja diabetes. (Rudanko 2005.)

### **2.4 Näkövammaisten palveluja koskeva keskeinen lainsäädäntö**

Näkövammaisten palveluiden järjestämistä säätelevät useat lait. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380) korostaa vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Lain mukaan yhteiskunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Muun muassa lain 8 c §:n mukaan henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Muun muassa lain 5. §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Lain 7. §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolakiin (1982/710) sisältyy sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Suomen perustuslaki (1999 / 731) velvoittaa valtiota ja kuntia turvaamaan jokaiselle oikeuden riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin. Yksilön tarpeista on huolehdittava siten, että oikeus ihmisarvoiseen elämään toteutuu. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) korostaa ihmisen oikeutta hyvään terveyden – ja sairaanhoitoon.

## **2.5 Palvelukeskus Aleksintupa**

Aleksintupa perustettiin vuosina 1997- 2000 Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana kehittämisprojektina, jonka tarkoituksena alun perin oli kehittää näkövammaisille suunnattuja asumisen tukipalveluja. Merkittävän panoksen projektin syntymiselle antoi Näkövammaisten Keskusliiton Tampereen aluesihteerin Laila Salminen, joka jaksoi sinnikkäästi tuoda esiin näkövammaisten palvelutarpeita ja kehittämisajatuksia. (Pesonen-Säilä 2001, 5.).

Nykyisin Aleksintupa on näkövammaisten palvelukeskus, joka toimii neuvonta-, ohjaus- ja tukipisteenä kaikissa näkövammaisuuteen liittyvissä asioissa Tampereen ja Nokian kaupunkien alueella. Aleksintuvan henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä palveluohjaaja, vastaava palveluavustaja ja kolme palkkatuella työllistettyä avustajaa.

Aleksintuvan toiminnassa korostuu inhimillisyys, asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. (Aleksintupa 2012; Alanen 2012).

Aleksintuvan palveluiden tarkoituksena on tukea näkövammaisia asiakkaita itsenäiseen toimintaan ja arjessa selviytymiseen. Aleksintuvan toiminta täydentää kotipalveluiden resursseja, jotka eivät riittäisi ainoaksi palveluiden tuottajaksi. Toiminta saa rahoitusta Raha-Automaattiyhdistykseltä (RAY), joka on tukenut toimintaa yli kymmenen vuotta. Aleksintuvalla voi saada avustajapalvelua, ohjausta ja neuvontaa apuvälineiden hankkimisessa ja käytössä. Aleksintuvalta voi myös ostaa muun muassa seuraavia apuvälineitä: suurennuslaseja, suurennuslasivalaisimia, kelloja, lukutelevisioita, valkoisia keppejä, isonäppäinpuhelimia ja päivittäisiin toimintoihin tarvittavia pienapuvälineitä. (Aleksintupa 2012.)

Arkipäivisin Aleksintuvalla on mahdollisuus saada ilman ajanvarausta maksutonta apua muun muassa lehtien lukemiseen. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua ohjattuun toimintaan, jolloin he voivat myös tavata toisiaan ja vaihtaa ajatuksia keskenään. Tiistaisin Aleksintuvalla toimii vapaaehtoisten ylläpitämä Cafe Aleks, josta voi halutessaan ostaa juotavaa ja pientä syötävää. Lisäksi Aleksintuvalla kokoontuu kuukausittain Senioriklubi ja Makulaklubi, joissa eri alojen asiantuntijat alustavat ja vastaavat kysymyksiin ajankohtaisista aiheista. (Aleksintupa 2012.)

Aleksintuvalla toimii asiakkaista ja eri asiantuntijoista koostuva toimikunta, joka kokoontuu muutaman kerran vuodessa käsittelemään ajankohtaisia näkövammaisia koskevia asioita, esimerkiksi retkien ja virkistystoiminnan järjestämistä. (Palvelutoimikunnan toimintakertomus 2011.)



### 3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden toimijuutta näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimuksen tavoitteena oli myös tuoda esille kehittämisajatuksia Aleksintuvan toiminnasta tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Tutkimuskohteena olivat Aleksintuvan asiakasrekisteriin kuuluvat 44 asiakasta. Tutkimuksen lähtökohtana oli Aleksintuvan halukkuus tutkia asiakaskuntansa tyytyväisyyttä tällä hetkellä olemassa oleviin palveluihin ja mahdollista tarvetta lisätä ja kehittää palveluita ja toimintaa. Tutkimuskysymykset ja asiakastyytyväisyyskysely on laadittu yhdessä Aleksintuvan työntekijöiden kanssa.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten asiakkaat kokevat Aleksintuvan palvelut?
2. Millä tavoin asiakkaat hyötyvät Aleksintuvan palveluista?
3. Miten asiakkaiden toimijuus tulee esille Aleksintuvan toiminnassa?

## 4. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

### 4.1 Tutkimusmetodologia

Tutkimustyössä metodologialla tarkoitetaan kaikkia niitä menetelmällisiä valintoja, joihin tutkimuksen tekijä sitoutuu tutkimuksen eri vaiheissa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimukseen valitaan tutkimusta parhaiten palveleva metodologia. (Metsämuuronen 2006,83.)

Valitsin tutkimukseen kvantitatiivisen survey-tutkimusmenetelmän, joka antoi minulle mahdollisuuden yleistää vastauksia ja kuvata ilmiötä tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii antamaan perusteltua, luotettavaa ja yleistävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä.(Kananen 2011, 12-18,65.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja, todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista asioista. (Hirsjärvi ym. 2007, 135.) Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset määrittyvät tutkimusongelman perusteella. Kerätyn tiedoston avulla kuvaillaan, vertaillaan ja selitetään ilmiötä, joka tulee ilmi vastauksista. (Hirsjärvi ym. 2007, 130.) Tutkimuksen lähtökohtana oli Aleksintuvan halukkuus tutkia asiakaskuntansa tyytyväisyyttä tällä hetkellä olemassa oleviin palveluihin ja mahdollista tarvetta lisätä ja kehittää palveluita ja toimintaa.

Kvantitatiivinen tutkimus on tekijöiden eli muuttujien ja niiden suhteiden mittaamista sekä tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Tutkimuksesta saatavaa tietoa tarkastellaan numeerisesti.(Kananen 2011, 13-20.) Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeen avulla kerätty tieto esitetään numeerisesti kuvioita havainnollistamisen apuna käyttäen.

### 4.2 Tutkimukseen osallistuvien valinta

Kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa tutkimukseen osallistuvien valinta tapahtuu tarkoituksenmukaisesti ja harkitusti määrittelemällä perusjoukko, josta otetaan otos. Otoskehikko on suhteessa otantamenetelmään.(Kananen 2011, 66.) Tämän tutkimuksen perusjoukoksi muodostui Aleksintuvan asiakasrekisterissä olevat aktiiviset 44 asiakasta.

Perusjoukon valinta toteutui yhteistyössä Aleksintuvan henkilökunnan kanssa. Tässä tutkimuksessa otoskehikkona on Aleksintuvan asiakasrekisteri.

### **4.3 Kyselylomake aineiston keruumenetelmänä**

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleisintä on käyttää kyselylomaketta. Kvantitatiivisen kyselyn etuna on se, että sillä voidaan saada laaja tutkimusaineisto. Heikkoutena tässä tutkimustavassa on aineiston pinnallisuus, eikä ole mahdollista selvittää, kuinka huolellisesti ja rehellisesti tutkimuskohteena olevat asiakkaat ovat vastanneet kyselyyn. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii tekijältään aikaa, tietoa ja taitoa. Heikkoutena on myös vastausten mahdollinen viipyminen ja suuri vastaamattomien joukko. (Hirsjärvi ym. 2007, 188 -190; Vilka 2005, 73- 74.)

Tähän tutkimukseen valitsin tiedonkeruumenetelmäksi survey - kyselylomakkeen, jonka mukaisesti keräsin tietoa standardoidulla kyselylomakkeella tietyltä otokselta eli ryhmältä Aleksintuvan asiakkaita. Kysymykset toimivat mittareina, joilla selvitetään tutkittavaa ilmiötä. (Kananen 2011, 12.) Kyselylomakkeeseen ei voi enää tehdä muutoksia tiedonkeruun jälkeen ja siten saadaan vastauksia niihin kysymyksiin, mitä on kysytty. (Kananen 2011, 27,44.)

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyskyselylomake suunniteltiin ja laadittiin yhdessä Aleksintuvan henkilökunnan kanssa. Kyselylomake sisälsi kvantitatiiviseen tutkimukseen liittyviä monivalintakysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli saada tarkempaa lisätietoa asiakkaiden mielipiteistä ja toiveista toiminnan suhteen. Avoimia kysymyksiä käytetään yleisemmin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, mutta tässä tutkimuksessa käytin sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä täydentämään toisiaan. Monivalintakysymyksissä oli numeroituja vastausvaihtoehtoja, joihin vastaajat merkitsivät rastin yhden tai useamman vaihtoehdon kohdalle ohjeiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007,191-194.) Kyselylomakkeen lopussa oli mahdollisuus vapaamuotoisesti antaa palautetta tai mahdollisia kehittämissuhteita. (Liite 2)

Kyselylomakkeen eri muodoista päädyin kirjekyselyyn, koska kirjekyselyn aineiston keruu on nopeaa, tehokasta, taloudellista ja vaivatonta. Kirjekyselyssä tulee aina olla saatekirje.(Liite 1) Saatekirjeellä pyritään saamaan vastaaja myös motivoitumaan vastaamaan kyselyyn (Kananen 2011,46.) Kysely toteutettiin helmikuussa 2012. Kyselylomakkeet lähetettiin 44:lle Aleksintuvan asiakkaalle ja aikaa kyselyn palauttamiseen oli kolme viikkoa. Kirjekyselyn mukana oli palautuskuori, jonka postimaksu oli etukäteen maksettu.

#### **4.4 Tutkimuksen toteuttaminen**

Ennen tutkimuksen aloittamista sain tutkimuksen tekemiseen tarvittavat suulliset luvat tutkimuskohteena olevan Aleksintuvan palveluohjaajalta ja Tampereen ammattikorkeakoulun tutkimustyötä ohjaavalta opettajalta. Jotta tutkimukseen osallistuvat asiakkaat saisivat tietoa tutkimuksesta, sen tarkoituksesta, merkityksestä, luottamuksellisuudesta ja tutkimukseen osallistumisesta, lähetin kirjekyselyn mukana saatekirjeen (Liite 1). Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden kannalta on tärkeää, että tutkimukseen osallistuvat ymmärtävät, mistä tutkimuksessa on kyse ja mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74-76.)

Tutkimuksessa selvitettiin asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden toimijuutta Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimukseen vastasi yhteensä 28 Aleksintuvan asiakasta. Lomakkeet oli täytetty hyvin ja selkeästi. Kyselylomakkeen sai täyttää omaisen kanssa. Joitakin kohtia olivat asiakkaat täydentäneet halutessaan.

#### **4.5 Aineiston analyysi**

Kyselylomakkeiden analysointi tapahtui maaliskuussa 2012. Aineiston käsittelyn aloitin pian tutkimusaineiston keruun jälkeen tarkistamalla kyselylomakkeet. Ennen analysointia lomakkeiden tiedot tulee tarkistaa ja aineisto järjestää tallentamista varten. Analysointivaiheessa selviää, minkälaisia vastauksia saadaan tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 216)Tässä tutkimuksessa tallensin tutkimusaineiston Microsoft Excel 2007- taulukko-ohjelmaan.



Tutkimusaineiston analysoin tilastollisesti kuvailemalla hyödyntäen Microsoft Excel-2007- taulukkolaskentaohjelmaa. Tilastollisessa päättelyssä tuloksia voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa, josta havaintoyksiköt on saatu. Tuloksia esitetään taulukoissa prosentteina, jolloin jakauman ilmiön uskotaan vastaavan samoin perusjoukossa. (Kananen 2011 86; Hirsjärvi ym. 2007, 216-219.) Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeen avulla kerätty tieto esitetään numeerisesti kuvioita havainnollistamisen apuna käyttäen.

Avointen kysymysten vastaukset tulee kirjoittaa sana sanalta. Kun kaikki vastaukset on kirjoitettu, tarkastellaan yhdistäviä teemoja vastauksista, teemat yhdistetään ja koodataan numeroiksi, jotta analysointi onnistuu helpommin. ( Valli 2007,185.) Avointen kysymysten vastaukset kirjoitin ja siirsin tekstinkäsittelyohjelmistoon. Kyselylomakkeet hävitin tutkimustyön tekemisen jälkeen.

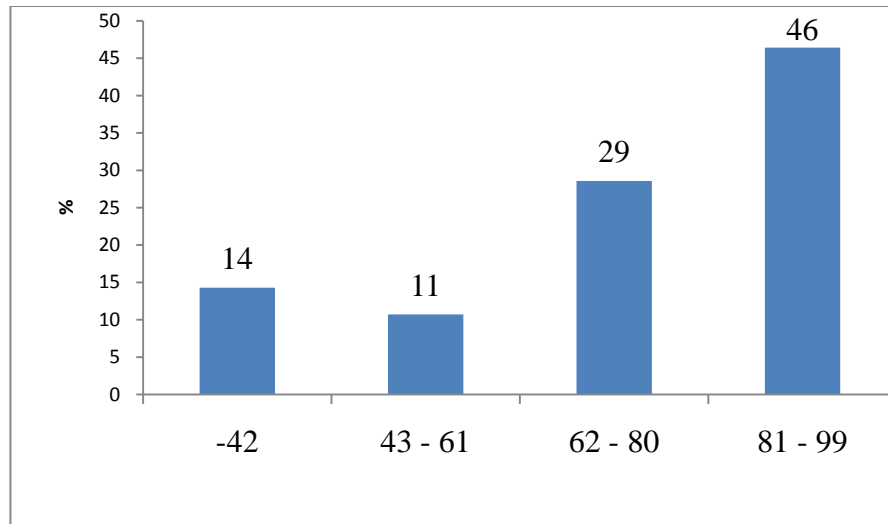
## 5. TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakastyytyvää ja asiakkaiden toimijuutta näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimusaineiston analyysin perusteella muodotui kolme pääluokkaa; Aleksintuvan asiakkaiden taustatiedot, Aleksintuvan palvelut ja asiakkaana Aleksintuvalla. Kyselylomakkeen suuren kysymysmäärän vuoksi olen tehnyt pylväskuviot tutkimuksen kannalta keskeisistä asioista. Tutkimustuloksissa tuon esille kaikki kysymykset vastauksineen. Tutkimustulosten yhteydessä käytettyjen suorien lainausten avulla olen pyrkinyt havainnollistamaan tuloksia. Mielestäni vastaajien suorat lainaukset myös lisäävät tutkimustyön luotettavuutta.

### 5.1 Aleksintuvan asiakkaiden taustatiedot

Kyselylomakkeen alussa kysymyksillä 1-6 kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Kysymykset koskivat vastaajien sukupuolta, ikää, Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n jäsenyyttä, asumismuotoa, näkövammaisuuden haitta-astetta ja käytössä olevia apuvälineitä.

Vastaajista 21 % (n=6) oli miehiä ja 79 % (n=22) naisia. Ikäjakauma vastaajien kesken (n=28) oli 24 - 94- vuotta. Aleksintuvan kävijöistä suurin osa on 81- 99-vuotiaita ja ikäkeskiarvoksi tuli 72,1 vuotta. (Kuvio 1.)

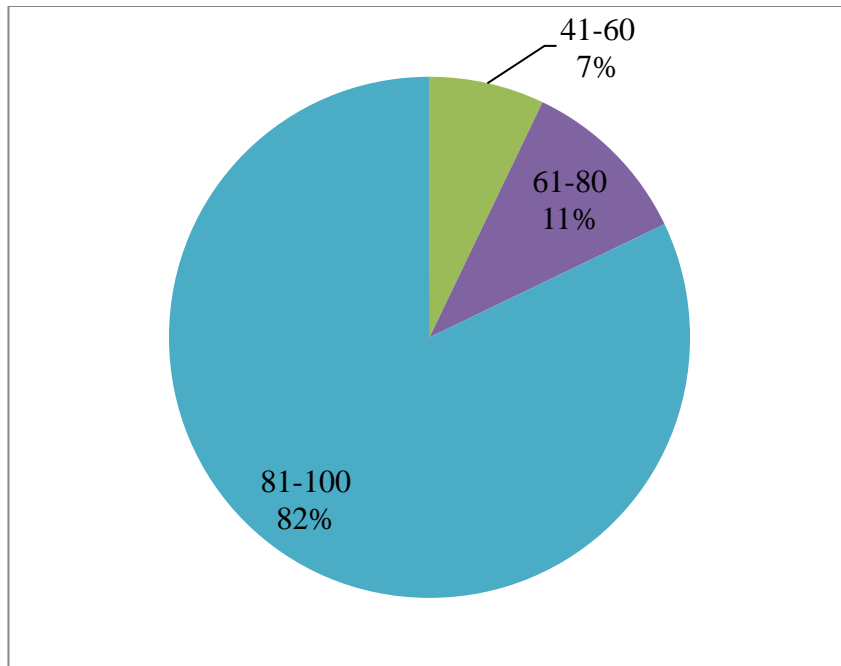


Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (n=28)

Vastaajista 89 % (n=24) kuuluu Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n Aleksintupa on Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toimintaa, mutta tupa ei velvoita kävijöitä olemaan yhdistyksen jäseniä.

Suurin osa vastaajista 89 % (n=25) asuu yksin, 11% (n=3) ei asu yksin. Vastaajat, jotka eivät asuneet yksin, asuivat joko puolison tai perheenjäsenen kanssa ja yksi vastaaja asui palvelutalossa.

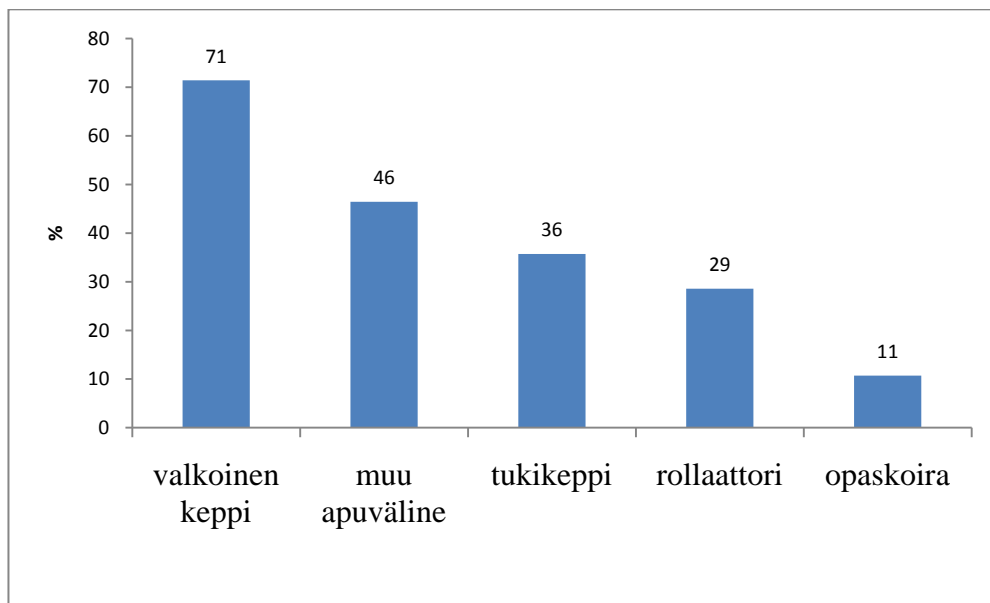
Vastaajista suurimmalla osalla 82 %:lla (n=23) on näkövammaisuuden haitta-aste 81-100 % (n=23), 11%:lla (n=3) haitta-aste on 61-80% ja 7%:lla (n=2) haitta-aste on 41-60%. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Näkövamman haitta-aste (n=28).

Monella vastaajalla saattoi olla useita apuvälineitä käytössään. Suurin osa vastaajista 71 % (n=20) käyttää valkoista keppiä. Muut apuvälineet jakaantuivat seuraavasti: opaskoira 11 % (n=3), rollaattori 29% (n=8), tukikeppi 36% (n=10), pyörätuoli 4% (n=1), muu apuväline 46% (n=13).

Muu apuväline - kohtaan asiakkaat vastasivat käyttävänsä seuraavia apuvälineitä: lukutelevisio, tietokoneen ja kännykän puhesyntetisaattori, sanelukone, suurennuslasit, daisy, kello, ranneke, belman visit-järjestelmä, oven avain, suihkutuoli, portatiivi, kahvoja, luupit, kuulolaite, tarttumapihdit, kävelysauvat, äänikirjojen kuuntelulaite, puhuva kello, turvaranneke, suihkutuoli ja henkilöapu. (Kuvio 3.)

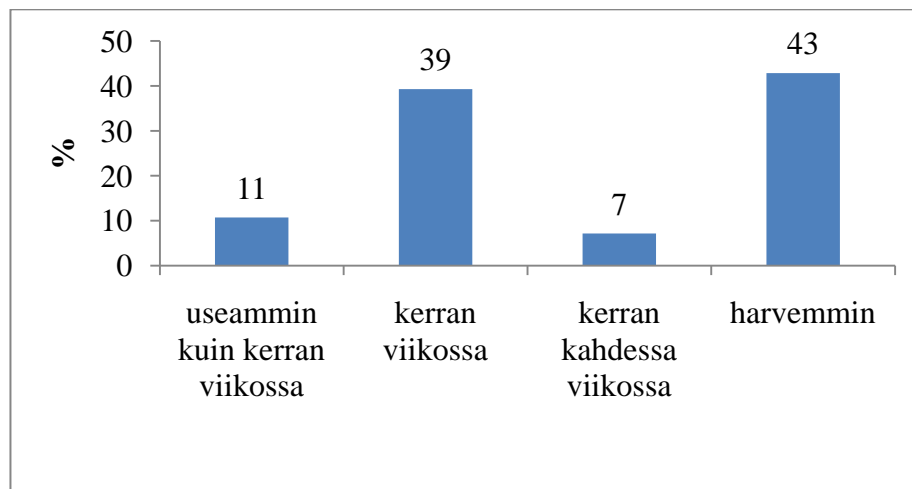


Kuvio 3. Apuvälineiden käyttö (n=28)

## 5.2 Aleksintuvan palvelut

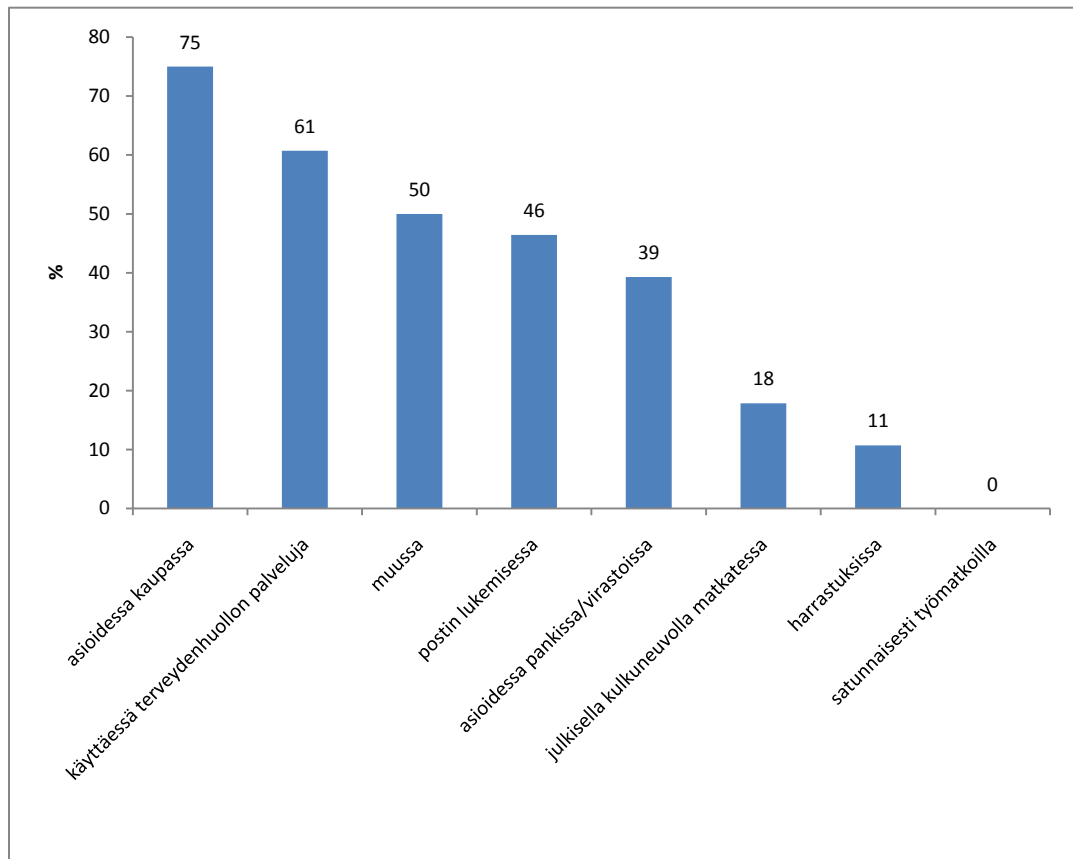
Kyselylomakkeen kysymyksillä 7-9 kartoitettiin Aleksintuvan palvelujen käyttöä. Kysymykset koskivat Aleksintuvan palvelujen käytön määrää, palvelutilanteita ja mistä asiakas oli kuullut Aleksintuvasta ensimmäisen kerran.

Vastaajista suurin osa 43 % (n=12) käytti Aleksintuvan palveluita harvemmin. Toiseksi eniten vastaajista 39 % (n=11) käytti kerran viikossa. Useammin kuin kerran viikossa käytti 11 % (n=3) ja kerran kahdessa viikossa 7% (n=2). (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Aleksintuvan palvelujen käyttö. (n=28)

Vastaajat hyödynsivät eniten Aleksintuvan palveluita kauppasioiden hoidossa 75 % (n=21) ja käyttäessään terveydenhuollon palveluita 61 % (n=17) sekä kolmantena oli postin lukeminen 46 % (n=13). Lisäksi vastaajat toivat esille seuraavia tilanteita, joissa olivat käyttäneet Aleksintuvan palveluja: ulkoilu, kirjoitusapu, ruoan käsittely, erilaisilla messuilla käynti, saunassa käynti, kävely, parturissa käynti ja senioriklubin tapaamisissa käynti. Ulkoilun oli maininnut erikseen yhteensä 9 vastaajaa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Aleksintuvan palvelutilanteet (n=28).

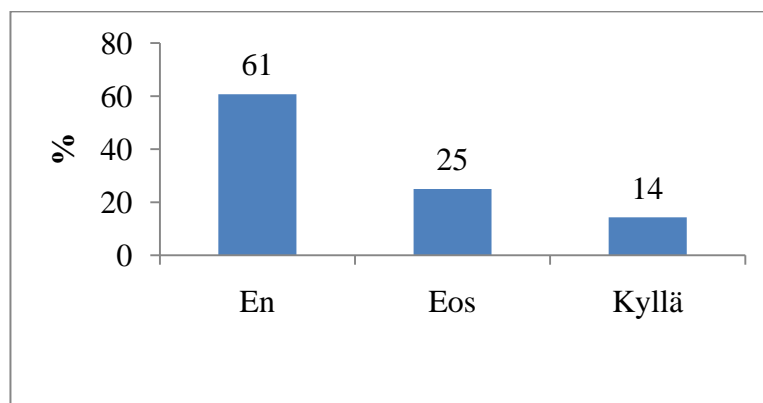
Suurin osa vastaajista 38% (n=10) oli kuullut Aleksintuvasta ensimmäisen kerran muualta, alueyhdistyksestä 35% (n=9) ja tuttavilta 27% (n=7). Tarkennukseksi muualta-kohtaan oli vastattu seuraavasti: silmäpoliklinikalta, seniorityöntekijältä, senioripalveluista, puskaradiosta, sokeainliikkeestä, silmälääkäriltä, TAYS:sta ja kolme vastaajaa ei muistanut mistä. Kahdessa lomakkeessa ei ollut tähän kysymykseen vastausta lainkaan, joten vastaajia oli yhteensä n= 26.

### 5.3 Asiakkaana Aleksintuvalla

Kysymyslomakkeen kysymyksillä 10-15 tarkennettiin asiakkuuteen liittyviä asioita. Kysymykset liittyivät avunsaantiin, luottamukseen henkilökuntaa kohtaan, vaikuttamiseen toiminnassa, suhdetta Aleksintupaan, kunnioituksen saamiseen ja yhteydenottoon.

Vastaajista 64% (n=18) on saanut aina tarvitsemaansa apua Aleksintuvalta ja yleensä 36 % (n=10). Henkilökunnan vaitiolovelvollisuuteen luotti 93 % (n=26), 4 % (n=1) ei osannut sanoa ja 4% (n=1) ei luottanut. Vastaajista 61 % (n=17) ei ollut vaikuttamassa Aleksintuvan toimintaan, 25% (n=7) ei osannut sanoa ja 14% (n=4) vastasi olleensa vaikuttamassa. Tarkentavaan kysymykseen ”miten oli ollut vaikuttamassa?” vastattiin ”on ollut jäsenenä Aleksintuvan toimikunnassa”(n=2) ja ”avustajissa, käy vain kaksi avustajaa.”

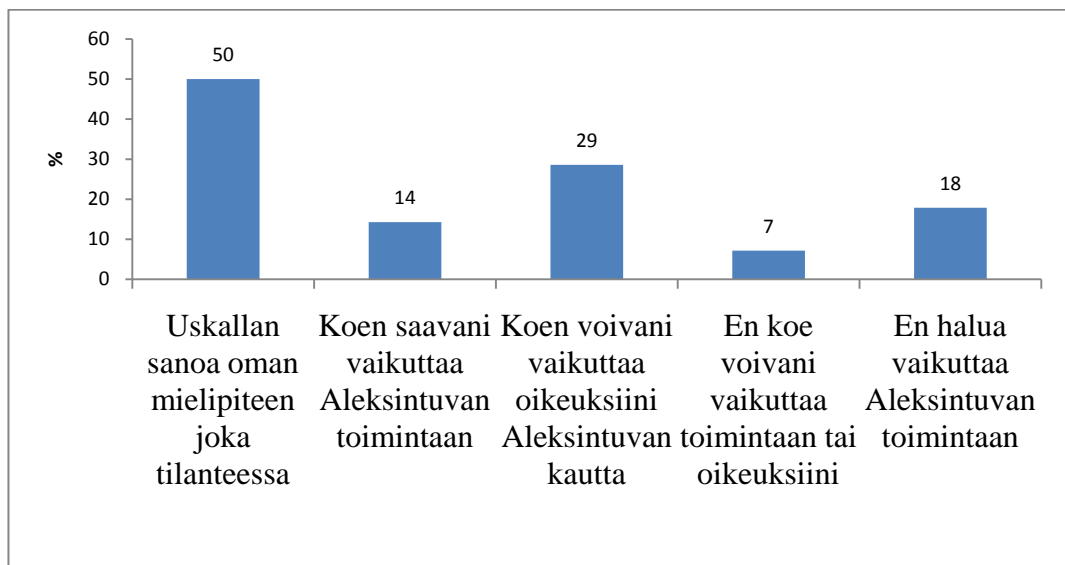
(Kuvio 6.)



Kuvio 6. Aleksintuvan toimintaan vaikuttaminen (n=28).

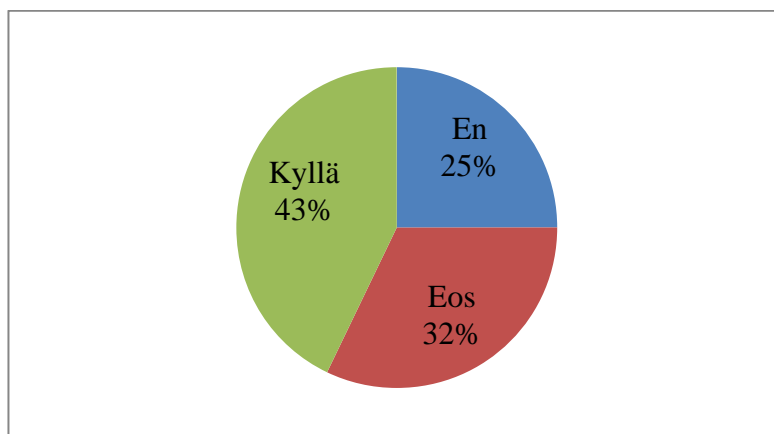


Vastaajista 14% (n=4) koki voivansa vaikuttaa Aleksintuvan toimintaan, 7% (n=2) ei kokenut vaikuttavansa toimintaan tai oikeuksiinsa. Vastaajista 29% (n=8) koki voivansa vaikuttaa oikeuksiinsa Aleksintuvan kautta. Oman mielipiteensä uskalsi tuoda esille joka tilanteessa vastaajista 50% (n=14). Vastaajista 18% (n=5) ei halunnut vaikuttaa Aleksintuvan toimintaan. (Kuvio 7.)



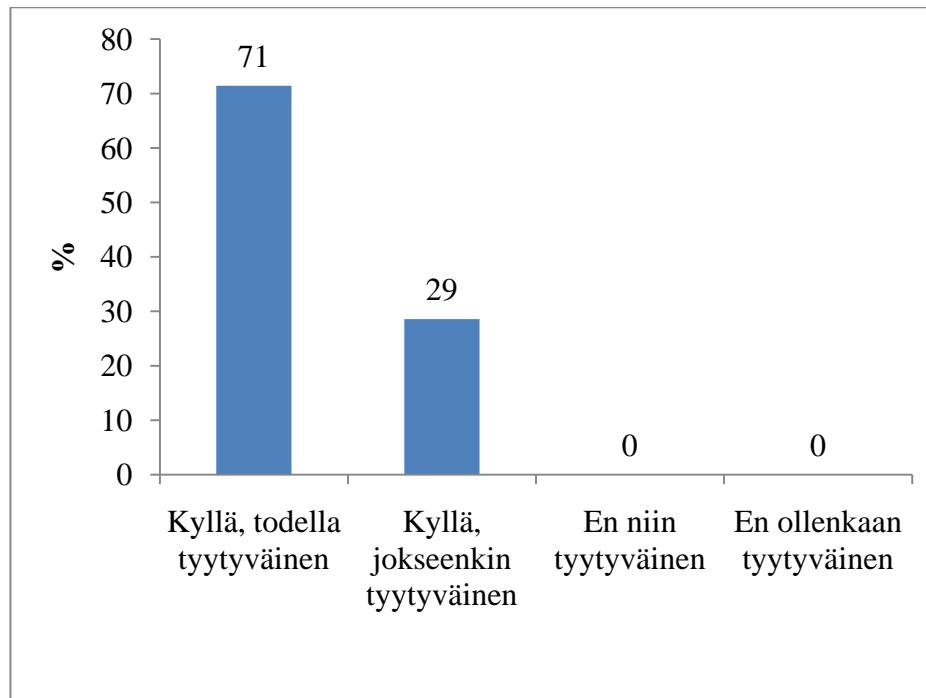
Kuvio 7. Vastaajien suhde Aleksintupaan (n=33).

Vastaajista 79% (n=22) koki Aleksintuvan henkilökunnan kunnioittavan asiakkaita, 14% (n=4) koki henkilökunnan kunnioittavan melko hyvin ja 7% (n=2) ei osannut sanoa. Aleksintuvan työntekijöiden yhteenottoa toivoi vastaajista 43% (n=12), 32% (n=9) ei osannut sanoa ja 25% (n=7) ei toivonut. (Kuvio 8.)



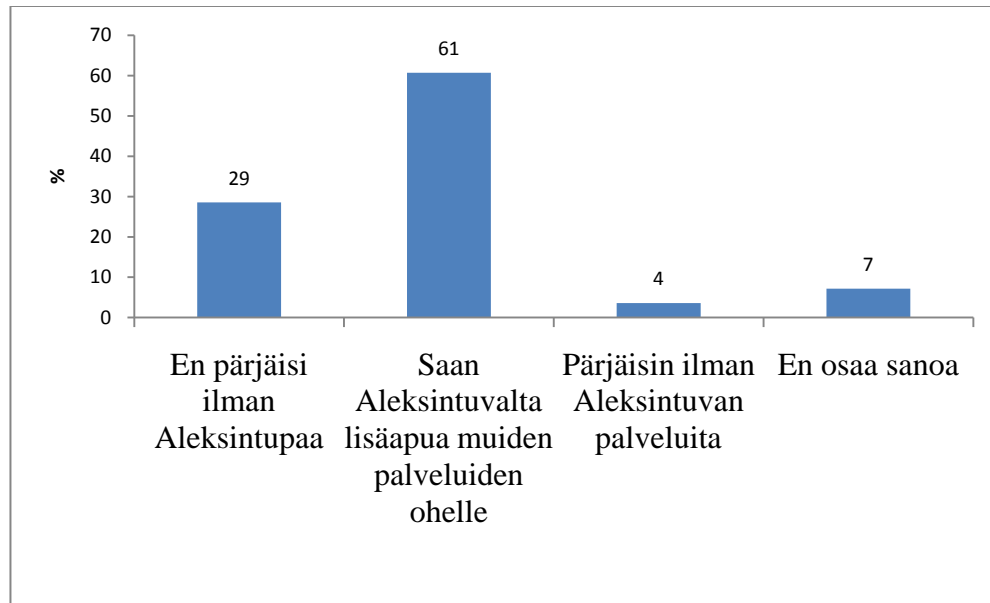
Kuvio 8. Aleksintuvan yhteydenotto (n=28).

Kyselylomakkeen kysymyksillä 16 ja 17 tarkennettiin vastaajien tyytyväisyyttä Aleksintuvan palveluihin ja Aleksintuvan palvelujen merkitystä asiakkaan elämässä. Vastaajista suurin osa 71% (n=20) oli todella tyytyväisiä palveluihin ja jokseenkin tyytyväisiä oli 29% (n=8).(Kuvio 9.)



Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys Aleksintuvan palveluihin (n=28).

Vastaajista 61% (n=17) sai Aleksintuvalta lisäapua muiden palveluiden ohelle, 29% (n=8) ei pärjäisi ilman Aleksintuvan apua, 7% (n=2) ei osannut sanoa ja 4% (n=1) pärjäisi ilman Aleksintuvan palveluita. Suurin osa vastaajista kertoi saavansa lisäapua Aleksintuvalta muiden palveluiden ohella. (Kuvio 10)



Kuvio 10. Aleksintuvan merkitys asiakkaalle

Kysymyksessä 18 kartoitettiin Aleksintuvan palveluiden vaikutusta asiakkaan arkeen. Kysymykseen oli mahdollista valita useita vastausvaihtoehtoja. Vastaukset olivat jakaantuneet seuraavasti: 79% (n=22) tiesi mistä saa tarvitessaan apua, 43%:lla (n=12) oli asioiminen virastoissa helpottunut, 43%:lla (n=12) kyky omatoimiseen asiointiin oli lisääntynyt, 39%:lla (n=11) oli tiedonsaanti parantunut, 39%:n (n=11) ei tarvinnut vaivata omaisia tai tuttaviam, 39% (n=11) oli saanut ystäviä. Kysymyksen lopussa sai vapaamuotoisesti kirjoittaa tarkentavaa tietoa palveluiden vaikutuksesta arkeen. Tähän kohtaan vastasi 25% (n=7).

*Alussa, kun muutin Tampereelle, en olisi pärjännyt ilman Aleksintupaa. Nykyään tarvitsen sen palveluita harvemmin.*

*En tarvitse kovin paljon Aleksintuvan palveluita, mutta tarvittaessa ne ovat hyvin tärkeitä.*

*On saanut ruokaa ja käydä kaupassa. Kuulojuttuongelmissa Aleksintupa auttoi.*

*Hyvinvointi paranee.*

*Pääsee ulos sinä päivänä*

Kyselylomakkeen kysymykseen 19 vastaajilla oli mahdollisuus vastata vapaamuotoisesti. He voivat halutessaan kirjoittaa muun muassa terveisiä, erilaisia

kehitysehdotuksia ja toiveita Aleksintuvalle. Vastauksissa tuli esille paljon kiitosta palveluista ja toiminnan tärkeydestä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä erityisesti asiointiavun saamiseen ja toivoivat lisää avustajia Aleksintuvalle. Useat vastaajat toivoivat Aleksintuvan järjestävän kesällä retkiä ja kävelylenkkejä Koivupuistoon.

*Olisi mukava, jos Aleksintuvalta saisi tilattua myös lenkkikaverin, että pääsisi kävelylle. Lenkkeily on tärkeää näkövammaiselle. Olisi myös kiva, jos samat työntekijät säilyisivät pitempään. Se loisi turvallisuudentunnetta.*

*Tärkeää toimintaa, pitäisi tehdä mahdollinen tutustumiskäynti Aleksintuvalle. Toiveena olisi ostosreissu keväällä.*

*Toivon Aleksintuvalle jatkuvaa toiminnallisuutta! Sekä yhteiskunnalta sille tukea!*

*Jatkakaa samaan malliin.*

*Kiitos, enemmän avustajia.*

## 6. TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELUA

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa kyselylomakkeen avulla asiakastyytyvyyttä ja asiakkaiden toimijuutta näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimusaineiston analyysin perusteella muotoutui kolme pääluokkaa; Aleksintuvan asiakkaiden taustatiedot, Aleksintuvan palvelut ja asiakkaana Aleksintuvalla. Tarkastelen tutkimustuloksia suhteessa aiemmin Pennasen & Perälammen (2002) tekemään asiakaskyselytutkimukseen.

Tutkimustulosten mukaan suurin osa Aleksintuvan asiakkaista on naisia, yksin asuvia, yli 80-vuotiaita näkövammaisia, joiden näkövammaisuuden haitta-aste on enintään 81-100% ja vähintään 41-60%. Vastaajista suurin osa on heikkonäköisiä ja kuuluu Tampereen Seudun Näkövammaiset -yhdistykseen. Asiakkaiden käytössä on useita apuvälineitä, valkoista keppiä käytetään eniten. Tutkimustulos on yhtenevä Pennasen & Perälammen vuonna 2002 tekemän asiakaskyselyn kanssa.

Tutkimuksen mukaan Aleksintuvan asiakkaat käyttivät palveluita tarvittaessa ja he kokivat palveluiden olevan lisäapuna muiden palveluiden ohella. Asiakkaista enemmistö käytti palveluita kauppa-asioiden hoidossa ja terveydenhuollossa asioidessaan. Asiakkaat olivat kuulleet Aleksintuvan palveluista muun muassa silmäpoliklinikalta, senioripalvelun työntekijältä ja tuttavilta. Samansuuntaisiin tuloksiin olivat päätyneet Pennanen & Perälampi (2002) asiakaskyselyssään.

Tutkimustulosten mukaan vastaajista yli puolet (61 %) eivät kokeneet olleensa vaikuttamassa Aleksintuvan toimintaan. Osa vastaajista koki vaikuttaneensa toimintaan esimerkiksi pyytämällä tuttuja avustajia avustamaan tai kuulumalla Aleksintuvan toimikuntaan. Toimijuus ei tullut tutkimuksessani riittävästi esille. On mahdollista, että tämä kysymys oli ymmärretty väärin ja kysymys olisi ehkä kannattanut muotoilla selkeämmin.

Tutkimustulosten mukaan puolet vastaajista uskalsi tuoda oman mielipiteensä esille joka tilanteessa. Neljäsosa vastaajista koki vaikuttavansa oikeuksiinsa Aleksintuvan kautta muun muassa osallistumalla Aleksintuvan toimikunnan kokouksiin. Lähes kaikki

asiakkaat luottivat Aleksintuvan henkilökuntaan vaitiolovelvollisuuden suhteen ja kokivat henkilökunnan kohtelevan asiakkaita kunnioittavasti. Asiakkaista noin puolet toivoi Aleksintuvan henkilökunnan yhteydenottoa tarvittaessa.

Vastaajista kolmas osa arvioi, ettei pärjäisi ilman Aleksintuvan palveluita. Pesonen-Säilä (2001, 37) on tuonut Aleksintuvan loppuraportissa esille Aleksintuvan toiminnan olevan suuri säästö laitoshoidolle ja toiminnallaan se myös ehkäisee näkövammaisten laitoshoitoon joutumista. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat toivoivat Aleksintuvalle lisää avustajia ja ulospäin suuntautuvaa virkistystoimintaa, esimerkiksi retkiä ja ulkoilua. Myös Pennasen & Perälammen(2002) asiakaskyselyssä tuli esille samansuuntaisia kehittämistoiveita.

## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa kyselylomakkeen avulla asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden toimijuutta näkövammaisten palvelukeskus Aleksintuvan toiminnassa. Tutkimustulokset tuottivat ajankohtaista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä Aleksintuvan tarjoamiin palveluihin ja toimintaan ja näin ollen voin pitää tutkimuksen tuloksia luotettavina.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Aleksintuvan tarjoamiin palveluihin ja Aleksintuvalla on tärkeä merkitys ikääntyneiden näkövammaisten arkielämässä. Tulosten perusteella Aleksintupa nähdään usein lisäavun paikkana, palveluja käytetään paljon ja niiden avulla asiakkaat pääsevät tekemään haluamiaan asioita sekä voivat samalla tavata toisiaan. Tutkimustulosten mukaan voidaan päätellä, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, ohjausta ja neuvontaa hyvin Aleksintuvalta.

Tutkimustuloksissa ei tullut suoranaisesti esille vastausta toimijuutta kartoittavaan tutkimuskysymykseen. Tulosten perusteella voidaan todeta, että Aleksintuvan asiakkaiden oli vaikea ymmärtää toimijuus- käsitettä. On mahdollista, että tämä kysymys oli ymmärretty väärin ja kysymys olisi kannattanut muotoilla selkeämmin. Tutkimustulosten mukaan kuitenkin osa vastaajista koki vaikuttaneensa toimintaan esimerkiksi pyytämällä tuttuja avustajia avustamaan tai kuulumalla Aleksintuvan toimikuntaan.



## 8. POHDINTA

Olen jakanut tutkimuksen pohdinta-osion kahteen eri osaan. Ensimmäisessä osassa pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä ja toisessa osassa käsittelen omia oppimiskokemuksiani ja jatkotutkimusehdotuksia.

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus on tieteelliselle menetelmälle keskeisin asetettava vaatimus ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskysymykset liittyvät mittaukseen ja tarkkuuteen tutkimuksen toteutuksessa. Tutkimuksen luotettavuus eli reliaabelius tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä, eli toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Saadut tulokset eivät johdu sattumasta. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Tutkimuksen pätevyys eli validius tarkoittaa mittaria. Pätevyyttä varmistetaan käyttämällä oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Tässä tutkimuksessa kyselylomake oli standardoitu eli vakioitu, joka tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysyttiin sama asiasisältö samalla tavalla. Mittarit eivät kuitenkaan aina vastaa todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkineensa. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymykset on voitu ymmärtää toisin kuin tutkija on ajatellut ja tutkijan käsitellessä saatuja tuloksia edelleen oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää täysin tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-228.)

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska määrällisessä tutkimuksessa yli puolet kyselylomakkeen saaneista vastasi kyselyyn. Hirsjärven (2007) mukaan valikoimattomalle joukolle lähetetty kysely voi tuottaa parhaimmillaan 30-40 %:n tuloksen. Erityisryhmille kuten Aleksintuvan asiakkaille lähetetty kyselylomake voi tuottaa suuremman vastausprosentin. (Hirsjärvi ym. 2007, 226, 190-191.) Tutkimukseen vastasi yhteensä yli puolet (64%) Aleksintuvan asiakkaista.

Tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää tutkijan kokemattomuus tutkijana sekä kysymysten ymmärtäminen oikein. Esimerkiksi käsitteiden vaikuttaminen ja miten on kokenut vaikuttavansa toimintaan, ymmärtäminen on voinut olla vastaajille epäselvää. Osa vastaajista oli kysynyt myös apua kyselylomakkeen täytössä Aleksintuvan työntekijöiltä vieraillessaan tuvalla, mikä on saattanut vaikuttaa joihinkin vastauksiin.

Tutkimustyössä on vältettävä epärehellisyyttä sen kaikissa vaiheissa. Merkittävä asia on muun muassa se, että toisten tekstiä ei saa plagioida. Toisten tekstien plagiointia pyrin välttämään käyttämällä asianmukaisia lähdeviitteitä. Lähdekirjallisuutta tulee tuoda omaan tekstiin epäsuorina ja suorina lainauksina. Suoraa lainausta käytetään vasta, kun referoiminen ei onnistu. (Hirsjärvi ym.2007, 26-28 ; 341).

Tutkimuksen eettisissä kysymyksissä tulee pohtia tutkijan ja tutkimuksen kohteena olevaan organisaatioon liittyvät kysymykset ja aineistoon liittyvät kysymykset. Tutkijan ja organisaation väliseen suhteeseen liittyy tutkimusluvan saaminen ja tutkittavien suojeleminen. Tutkimukseen osallistuvien tulee pysyä tuntemattomina. (Hirsjärvi ym. 2007, 26-28.) Tutkimuksen kyselylomakkeessa ei kysytty vastaajien yhteystietoja ja saatekirjeessä kerrottiin kyselyn luottamuksellisuudesta ja tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Tutkimusaineisto on ollut ainoastaan tutkijan käytössä ja aineiston hävitän heti tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

## **8.2 Omat oppimiskokemukset ja jatkotutkimushaasteet**

Tutkimuksen tekeminen on ollut kaikin puolin hyvin opettava ja haastava prosessi. Tutkimustyön aikana olen joutunut huomioimaan omat tiedolliset ja taidolliset voimavarani sekä ajalliset rajoitteet. Tutkimusprosessin ymmärtäminen ei ole tapahtunut hetkessä, vaan siihen on tarvittu paljon kirjallisuuteen perehtymistä ja ajatustyötä.

Olen tehnyt tutkimuksen yksin, enkä näin ollen ole pystynyt vaihtamaan ajatuksia toisen opiskelijakaverin kanssa, mutta olen valintaani tyytyväinen. Olen saanut vapaasti päättää, milloin ja missä työskentelen, enkä ole ollut sidottuna aikatauluihin. Toisaalta

olen voinut pohtia tutkimukseen liittyviä asioita yhteistyökumppanina ja tutkimuksen tilaajana toimineen Aleksintuvan työntekijöiden kanssa.

Tutkimuksen lähdekirjallisuuden olen kerännyt perehtymällä tutkimustyötä, asiakkuutta, toimijuutta ja näkövammaisuutta sisältävään, mahdollisimman tuoreeseen kirjallisuuteen. Käsitteiden tarkentaminen ja selventäminen yksinkertaisempaan, luettavaan ja ymmärrettävään muotoon oli haastavaa, esimerkiksi toimijuus. Lähdeaineiston keruu osoittautui aikaa vieväksi, koska muun muassa näkövammaisuutta on tutkittu paljon ja aihealueelta löytyy runsaasti kirjallisuutta. Lähdeaineistoa kerätessäni olenkin opetellut ja oppinut tarkastelemaan ja seulomaan kriittisesti lähteistä lukemaani tietoa.

Tässä tutkimuksessa aineiston keruumenetelmänä kyselylomake oli mielestäni onnistunut, sillä suurin osa asiakkaista vastasi kyselyyn ja tutkimusaineisto oli riittävä. Kyselylomakkeen muotoilua ja kysymysten sisältöä olisi voinut pohtia tarkemmin, muun muassa kysymykset olisivat voineet olla selkeämpiä ja yksinkertaisempia. Tutkimusaineiston analysoinnissa käyttämäni Microsoft Excel- 2007- taulukkolaskentaohjelma oli mielestäni tähän tutkimukseen sopiva, mutta raportin muokkaaminen kirjalliseen muotoon oli aikaa vievää.

Jatkotutkimusehdotuksena olisi mielenkiintoista tehdä tätä omaa tutkimustani vastaava uusi asiakastyytyväisyyskysely esimerkiksi kolmen vuoden kuluttua. Asiakastyytyväisyyskyselyitä olisi hyvä tehdä säännöllisin väliajoin, jotta voidaan varmistaa asiakkaiden saavan tarvitsemiaan palveluita ja toteuttaa asiakkaiden mahdollisesti esille tuomia kehittämissuhteita.

Tutkimuksen aikana keväällä 2012, Tampereella on tullut esille ehdotus vammaispalvelun palvelusetelin käyttömahdollisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, johon Aleksintupa on lähdössä mukaan yhdeksi palveluntuottajista. Palvelusetelin mahdollinen käyttöönotto voisi olla myös yksi jatkotutkimuksen aihe, jolloin voitaisiin kartoittaa, miten palvelusetelin käyttö on vaikuttanut Aleksintuvan toimintaan.

## LÄHTEET

Aaltola J & Valli R. 2007. Uudistettu painos. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Kokkola: PS-kustannus.

Alanen T, Palveluohjaaja. 2012. Haastattelu 13.04.2012. Haastattelija Hänninen, A. Tampere.

Aleksintupa.2012. <http://apuvalineet.tsnv.fi/aleksi.php>. Luettu 10.01.2012

Aleksintupa. Palvelutoimikunnan toimintakertomus 2011.

Arhippainen, T. ja Gustarfsson, M. 2007. Onko asiakas tärkeä? Mietteitä asiakastyytyväisyyden mittaamisesta. DNV-info. s-14-15.

Hiidenhovi, H. 2001. Palvelumittarin kehittäminen sairaalan poliklinikalla. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.

Hirsjärvi S., Remes P. ja Sajavaara P. 2007. Tutki ja Kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Isotalo, H. 2002. Palvelujen laatu asiakkaiden arvioimana. Jyväskylän yliopisto Taloustieteiden tiedekunta. Markkinoinnin koulutusohjelma. Pro gradu-tutkielma.

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T.

Kananen, J. 2011. Kvantti, Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.

Kumpulainen K. , Krokos L., Lipponen L., Tissari V. , Hilppö J. & Rajala A.2010. Oppimisen sillat kohti osallistavia oppimisympäristöjä. Toimijuus 2, 23 - 35.

Laulainen, S. 2010. ”Jos mittää et anna niin mittää et saa” Strateginen toimijuus ja organisaatiokansalaisuus vanhustyössä.2010. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy.

Näkövammaisten airut. 1-2 2012, 3.

Näkövammaisten Keskusliitto ry:n internet-sivut. Luettu 11.01.2012.  
<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/tietoa/ymparisto/nakovammaisuus>.

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Näkövammaisen palveluopas 2012.

Ojamo, M. 2010. Näkövammarekisterin vuosikirja 2009. Helsinki: THL ja Näkövammaisten Keskusliitto ry.

Pekurinen M., Räikkönen O. & Leinonen T. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveystuollon laatuun vuonna 2008. Stakes 2008 Raportteja 2008 / 38.  
<http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R38-2008-VERKKO.pdf>. Luettu 05.05.2012.

Pesonen-Säilä, T. 2001. Aleksintupa apua näkövammaisen arkeen – loppuraportti näkövammaisille suunnattujen asumisen tukipalvelujen kokeilu- ja kehittämisprojektista Tampereella vuosina 1998-2000.

Pennanen T. & Perälampi A. 2002. Aleksintuvan asiakaskysely. Tampere.

Rudanko S. 2005. Näkövammot. Helsinki: Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Luettu 19.01.2012.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=suo00036&p\\_haku=sirkka-liisa](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00036&p_haku=sirkka-liisa).

Tampereen vammaispalvelu 2012. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluseteli – vaatimukset ja ohjeet palveluntuottajalle ”sääntökirja”.

Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Nääs-julkaisu.2009.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2012.  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/pake/laatua\\_sosiaali\\_ja\\_terveyspalveluihin](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/pake/laatua_sosiaali_ja_terveyspalveluihin). Luettu 05.05.2012.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380> Luettu 18.03.2012.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Luettu 18.03.2012.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>. Luettu 19.03.2012

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> Luettu 19.03.2012

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992 / 785 k  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>. Luettu 19.03.2012

## LIITE 1.

## SAATEKIRJE

Arvoisa Aleksintuvan asiakas,

Lähestymme Sinua näin kirjeitse, sillä haluamme tietää tyytyväisyytesi Aleksintuvan toiminnasta ja löytää ideoita toiminnan kehittämiseen. Sosionomiopiskelija Anna Hänninen Tampereen ammattikorkeakoulusta tekee opinnäytetyön Aleksintuvalle asiakastyytyväisyydestä, kevään 2012 aikana. Häntä avustaa kyselyiden tiedonkeruussa avustaja Susanna Kauppinen. Vastaukset käsitellään siten, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista sekä ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Osallistumalla kyselyyn autat Aleksintupaa kehittämään toimintaansa asiakkaiden parhaaksi! Pyydämme vastaamaan kyselyyn ja lähettämään sen ohessa olevalla kirjekuorella Aleksintuvalle 28.2.2012 mennessä. Kirjekuoressa on postimaksu jo maksettu.

Mikäli tarvitset apua kyselyyn vastaamisessa, ole yhteydessä Aleksintupaan. Lisätietoja tutkimuksesta ja sen sisällöstä antaa Anna Hänninen.

Yhteystiedot:

Opiskelija

Aleksintupa

Anna Hänninen

Kuninkaankatu 8 A 1

[anna-maria.hanninen@piramk.fi](mailto:anna-maria.hanninen@piramk.fi)

33210 TAMPERE

p. 050 342 8589

p.03 214 0363



**LIITE 2.**

## Asiakaskyselylomake

## TAUSTATIEDOT

## 1. Sukupuoli

- Mies  
 Nainen

## 2. Ikä \_\_\_\_\_

## 3. Oletko Tampereen seudun näkövammaiset yhdistyksen jäsen?

- Kyllä  
 En

## 4. Asutko yksin?

- Kyllä  
 En, asun \_\_\_\_\_ kanssa

## 5. Mikä on näkövammasi haitta-aste?

- 0 % - 20 %  
 21 % - 40 %  
 41 % - 60 %  
 61 % - 80 %  
 81 % - 100 %



## 6. Mitä apuvälineitä käytät?

- Valkoista keppiä
- Opaskoira
- Rollaattoria
- Tukikeppiä
- Pyörätuolia
- Muuta apuvälinettä, mitä? \_\_\_\_\_

## 7. Kuinka usein keskimäärin käytät Aleksintuvan palveluita?

- useammin kuin kerran viikossa
- kerran viikossa
- kerran kahdessa viikossa
- harvemmin

## 8. Millaisissa tilanteissa olet käyttänyt Aleksintuvan palveluita?

- asioidessa pankissa / virastoissa
- asioidessa kaupassa
- satunnaisesti työmatkoilla
- julkisella kulkuneuvolla matkatessa
- käyttäessä terveydenhuollon palveluja
- postin lukemisessa
- harrastuksissa
- muussa, missä? \_\_\_\_\_

9. Mistä olet kuullut Aleksintuvasta ensimmäisen kerran?

- Alueyhdistyksen tiedotteesta
- Tuttavalta
- Muualta, mistä? \_\_\_\_\_

10. Oletko saanut apua Aleksintuvalta, kun olet sitä tarvinnut?

- Kyllä, aina
- Kyllä, yleensä
- En
- En osaa sanoa

11. Luotatko Aleksintuvan työntekijöiden vaitiolovelvollisuuteen?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa, koska \_\_\_\_\_

12. Oletko ollut vaikuttamassa Aleksintuvan toimintaan?

- Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
- En
- En osaa sanoa

13. Mitkä seuraavista väittämistä kuvaa suhdettasi Aleksintupaan parhaiten

- Uskallan sanoa oman mielipiteen joka tilanteessa
- Koen saavani vaikuttaa Aleksintuvan toimintaan
- Koen voivani vaikuttaa oikeuksiini Aleksintuvan kautta
- En koe voivani vaikuttaa toimintaan tai oikeuksiini
- En halua vaikuttaa Aleksintuvan toimintaan

14. Koetko Aleksintuvan henkilökunnan kunnioittavan asiakkaita

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti
- En osaa sanoa

15. Toivoisitko Aleksintuvan työntekijöiden ottavan yhteyttä sinuun?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

16. Oletko ollut tyytyväinen Aleksintuvan palveluihin?

- Kyllä, todella tyytyväinen
- Kyllä, jokseenkin tyytyväinen
- En niin tyytyväinen
- En ollenkaan tyytyväinen

Mikäli vastasit kohdan En niin tyytyväinen tai En ollenkaan tyytyväinen. Mihin palveluun et ole ollut tyytyväinen ja miksi?

---

---

17. Mitä Aleksintupa merkitsee sinulle?

- En pärjäisi ilman Aleksintupaa
- Saan Aleksintuvalta lisäapua muiden palveluiden ohelle
- Pärjäisin ilman Aleksintuvan palveluita
- En osaa sanoa

18. Miten Aleksintuvan toiminta on vaikuttanut arjessa selviytymiseesi? (voit valita monta kohtaa)

- Koen itsemääräämisoikeuteni lisääntyneen
- Asioiminen virastoissa helpottunut
- Olen saanut ystäviä
- Pelko liikenteessä selviämisestä on vähentynyt
- Kyky omatoimiseen asiointiin on lisääntynyt
- Mahdollisuus tehdä tuote- ja hintavertailuja ovat parantuneet
- Tiedonsaantini on parantunut
- Tiedän, mistä saan tarvittaessa apua
- Minun ei tarvitse vaivata omaisia ja tuttaviam
- Muuten, miten? \_\_\_\_\_

---

---

