

Antti Kurkinen

Jäsenistön kokemukset Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta

Liiketalous,

Tradenomi

Kevät 2018



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä: Kurkinen Antti

Työn nimi: Jäsenistön kokemukset Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK)

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, palvelun laatu, asiakastyytyväisyystutkimus

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenistön tyytyväisyyttä ja heidän kokemuksiaan yhdistyksen toiminnasta. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena strukturoitua kyselylomaketta käyttäen. Tutkimuksen otos koostui yhdistyksen vähemmän aktiivisista jäsenistä ja asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin puhelinkyselynä. Otoksen koko oli 120 jäsentä, joista kyselyyn vastasi 30 henkilöä.

Opinnäytetyön aineisto käsiteltiin käyttäen tilastollisia menetelmiä ja induktiivista sisällön analyysiä. Kyselylomakkeen strukturoidut kysymykset analysoitiin SPSS-ohjelmalla ja ne on esitetty tuloksissa suorina jakaumina pylväskuvioin. Avoimella kysymyksellä haluttiin kerätä syvempää tietoa jäsenten kokemuksista.

Tuloksista kävi ilmi, että yhdistyksen jäsenet olivat pääpiirteittäin tyytyväisiä Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan. Osaan kysymyksistä suurella osalla vastaajista ei ollut mielipidettä, mikä voi selittyä sillä, että tutkimuksen otos koostui yhdistyksen vähemmän aktiivisista jäsenistä. Esimerkiksi kysyttäessä yhdistyksen järjestämästä viriketoiminnasta, yli puolella vastaajista ei ollut mielipidettä. Tuloksista nousivat esille myös yhdistykseltä saatu apu sekä yksilöllinen huomiointi.

Yhdistyksen tarjoamat palvelut ja virikkeet vastasivat pääosin jäseniensä odotuksia sekä tarpeita. Myös palvelun taso ja laatu koettiin hyväksi. Palvelun laatua voitaisiin kuitenkin parantaa esimerkiksi säännöllisellä yhteydenpidolla jäseniin. Haasteita toimintaan osallistumiseen tuo Kainuun pitkät välimatkat. Työn tuloksena saatiinkin kerättyä jäsenien positiivisia ja negatiivisia kokemuksia, joita työstämällä yhdistys voi kehittää toimintaansa.

Abstract

Author: Kurkinen Antti

Title of the Publication: Members' experiences about Kainuun Näkövammaiset ry -association

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: customer satisfaction, customer experience, service quality, customer satisfaction survey

The purpose of the thesis was to research the satisfaction and experiences of the members of Kainuun Näkövammaiset ry. The thesis was executed as a quantitative research, using a structured questionnaire. The survey sample consisted of less-active members of the association and the customer satisfaction survey was conducted as a telephone interview. The sample size was 120 members of which 30 people answered the questionnaire.

Material of the thesis was processed using statistical methods and inductive content analysis. The structured questions in the questionnaire were analyzed with SPSS-program and the results were presented as a straight distribution in bar graphs. An open question was used in order to gather deeper information of the members' experiences.

The results showed that the members of the association were largely satisfied with the work of Kainuun Näkövammaiset ry. A large number of respondents did not have an opinion on some questions, which can be explained by the fact that the survey sample consisted of less-active members of the association. For example, when asked about the association's organized incentives, more than half of the respondents had no opinion. Help given by the association and individual attention also stood out as results.

The services and incentives offered by the association largely corresponded to the expectations and need of its members. The level and quality of service was also felt to be good. However, the quality could be improved, for example, through better regular contact with members. Long distances in Kainuu bring challenges for participating in the association's activities. As a result of the thesis, the members' positive and negative experiences were gathered, and the association can develop its actions by working on the results.

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asiakastyytyväisyys.....	2
	2.1 Asiakaskokemus	2
	2.2 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen	3
3	Palvelu.....	4
	3.1 Palvelun laatu.....	4
	3.2 Palvelun laadun ulottuvuudet.....	6
	3.3 Koettu palvelun laatu.....	7
	3.4 Palvelun kehittäminen	9
4	Asiakastyytyväisyyskysely.....	11
	4.1 Tutkimusongelma	11
	4.2 Tutkimusmenetelmä	11
	4.3 Kyselylomakkeen laatiminen	12
	4.4 Aineiston hankinta	13
	4.5 Aineiston analysointi	14
5	Tulokset.....	15
	5.1 Taustatiedot	15
	5.2 Konkreettinen ympäristö	17
	5.3 Vakuuttavuus	18
	5.4 Luotettavuus.....	19
	5.5 Reagointialttius.....	19
	5.6 Empatia	20
6	Tulosten tarkastelu	22
	6.1 Tulosten tarkastelu	22
	6.2 Johtopäätökset.....	23
	6.3 Jatkotutkimusaiheet	24
7	Pohdinta	25
	Lähteet	27
	Liitteet	

1 Johdanto

Jokainen asiakas muodostaa omanlaisensa odotukset palveluntarjoajan toiminnasta. Nämä odotukset ovat syntyneet esimerkiksi aikaisempien kokemusten ja muualta kuultujen kertomusten perusteella. Odotusten lisäksi myös kokemukset palveluntarjoajan toiminnasta eroavat toisistaan. Asiakastyytyväisyys onkin aina asiakkaan yksilöllinen näkemys. (Rope & Pöllänen 1998, 58-59.)

Yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä on palvelun laatu. Palvelu määritellään aineettomaksi teoksi, toiminnaksi tai suoritukseksi, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Jotta tyytyväisyyttä voidaan parantaa, tarvitaan tietoa nykytilanteesta sekä siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Tyytyväisyyden seuranta ei kuitenkaan kehitä toimintaa, vaan asiakastyytyväisyyden parantamiseksi tarvitaan toimenpiteitä, jotka vaikuttavat palveluun ja sen laatuun. (Ylikoski 1999, 20, 149-150.)

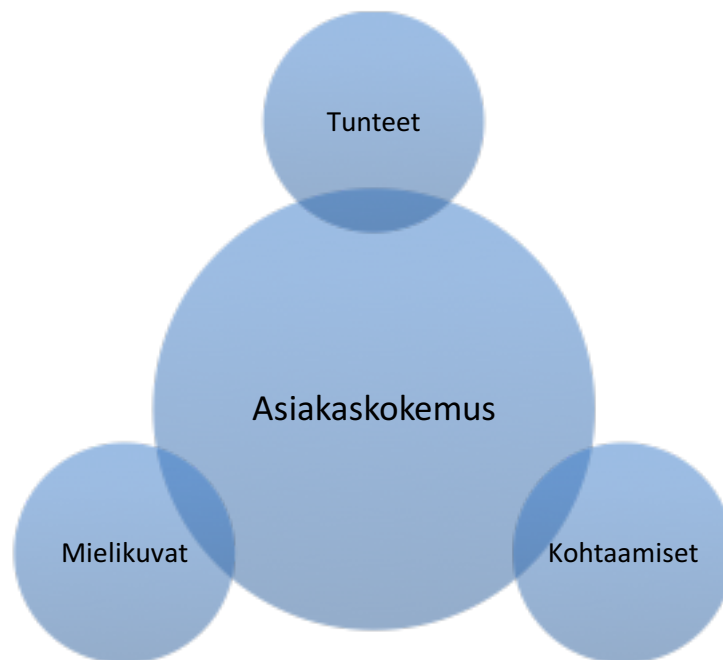
Kainuun Näkövammaiset ry on vuonna 1985 perustettu Näkövammaisten Liitto ry:n alueyhdistys. Yhdistyksen toiminta-alueena on Kainuu ja se toimii kainuulaisten näkövammaisten palvelu- ja etujärjestönä. Yhdistyksen tärkeimpiin tehtäviin kuuluvat näkövammaisten tiedonsaannin helpottaminen sekä mahdollistaa osallistuminen yhteisiin tilaisuuksiin, tapahtumiin ja harrastustoimintaan. Tällä hetkellä yhdistykseen kuuluu noin 300 jäsentä. (Kainuun Näkövammaiset 2016.) Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli tutkia Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenistön tyytyväisyyttä sekä heidän kokemuksiaan yhdistyksen toiminnasta.

Opinnäytetyön teoriapohja käsittelee asiakastyytyväisyyttä ja sen mittaamista sekä palvelun laatua. Näitä asioita on tutkittu tekemällä asiakastyytyväisyyskysely Kainuun Näkövammaiset ry:n vähemmän aktiivisille jäsenille. Kysely sisälsi kymmenen suljettua sekä yhden avoimen kysymyksen. Suljetut kysymykset on käsitelty käyttäen tilastollisia menetelmiä ja avoin kysymys on analysoitu induktiivisella sisällönanalyysillä.

2 Asiakastyytyväisyys

2.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan palveluntuottajan toiminnasta muodostamaa kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaa (Kuva 1). Koska asiakaskokemukseen vaikuttavat myös tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnat, ei asiakkaan muodostamaan kokemukseen voida täysin vaikuttaa. Palveluntuottajat voivat kuitenkin pyrkiä luomaan tietynlaisia kokemuksia, sillä kaikki sen toiminnot vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. Palveluntuottajan tulee löytää tavoitteitaan tukevat toimintatavat saavuttaakseen positiivisen asiakaskokemuksen. (Fischer & Vainio 2014, 9; Löytänä & Kortesus 2011, 11, 26.)



Kuva 1. Asiakaskokemuksen muodostuminen (Löytänä & Kortesus 2011, 11)

Asiakaskokemuksessa on kyse asiakkaan identiteetin rakentamisesta. Harva asiakas haluaa toistaa huonon kokemuksen käyttämällä palveluntuottajan palveluita uudelleen. Tämän välttämiseksi palveluntuottajan tulee ottaa vastuu asiakaskokemuksen luomisesta. Vahvan asiakaskokemuksen luomiseksi tarvitaan elämyksiä, joihin liittyvät positiivinen kokemus ja vahva tunne. Positiivinen muistijälki on seurausta positiivisesta

kokemuksesta. Hyvä kokemus saa asiakkaan palaamaan myöhemminkin ja kertomaan muille positiivisesta kokemuksestaan. Tämän saavuttaakseen palveluntuottajan täytyy johtaa ja kehittää asiakaskokemusta jatkuvasti. (Fischer & Vainio 2014, 9; Löytänä & Korteso 2011, 43 - 49.)

2.2 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen

Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotusten ja kokemusten välisestä suhteesta (Mäntyneva 2003, 125). Koska asiakastyytyväisyys syntyy asiakkaan subjektiivisista kokemuksista, on se suurelta osin sidottu nykyhetkeen. Se onkin lunastettava asiakaskohtaisissa uudelleen jopa päivittäin. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää sen jatkuvaa mittaamista ja sitä tutkitaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. (Rope & Pöllänen 1998, 59, 83.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on palveluntuottajan asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuva markkinointitutkimus. Se mittaa asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä palveluntuottajan toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa asiakastyytyväisyydestä sekä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheuttajista. Tutkimuksen tuleekin olla helposti toteutettava, tyytyväisyystekijöitä selvittävä, tietojenkäsittelyyn soveltuva sekä asiakkaalle helposti vastattava. (Rope & Pöllänen 1998, 83 - 85.) Tyytyväisyyden seurantaan tulee valita sopivat mittarit ja toistaa tutkimus tarpeeksi usein tuloksien ja kehityksen seuraamiseksi (Bergström & Leppänen 2015, 445).

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulee selvittää asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen vaikuttavia asioita. Tyytyväisyys muodostuu odotusten ja kokemusten vastaavuuden lisäksi myös kriteeritasolla. Ennakoitua odotustasoa selvitetessä oleellista onkin mittaaminen kriteereittäin. Kriteerejä ovat esimerkiksi palvelu ja laatu. Kokemustasoa tutkittaessa oleellista on odotus- ja kokemustason mittaaminen samalla kriteeristöllä ja mittausasteikolla. Muuten odotus- ja kokemustasoa ei voida kytkeä vastinpareiksi. Toimintojen ominaisuuksien merkitys antaa perustan arvioida odotus- ja kokemustason poikkeamien merkitystä ja niiden kriittisyyttä. (Rope & Pöllänen 1998, 88.)

3 Palvelu

3.1 Palvelun laatu

Palvelu on monimutkainen ilmiö ja sillä on useita merkityksiä aina henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelun käyttäjä voi kokea käyttämänsä palvelun ja sen laadun lukuisilla eri tavoilla, jopa aivan muutoin kuin sen tuottaja on sen ajatellut. Palveluun sisältyy useimmiten vuorovaikutusta palveluntuottajan kanssa ja sen keskeinen osa onkin useasti aineeton. Palveluille on esitetty runsaasti määritelmiä ja Grönroos on määritellyt palvelun seuraavasti: *”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasi asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden, ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”* (Grönroos 2009, 76-77; Rissanen 2006, 18-19.)

Palveluilla on yleisesti ottaen kolme yleisluonteista peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
2. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
3. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja ja niissä käytetään esimerkiksi fyysisiä resursseja, tietoa ja järjestelmiä. Palvelujen muut peruspiirteet johtuvat usein niiden prosessiluonteesta. Prosessit vaihtelevat palvelun mukaan ja esimerkiksi tuotteita toimittaessa asiakas kokee ja kuluttaa vain osan tuotantoprosessista. (Grönroos 2009, 79-80.)

Tuotantoprosessit ovat usein näkymättömiä, mutta asiakas kiinnittää huomiota nimenomaan prosessin näkyvään osaan. Näkyvät toimenpiteet asiakas kokee ja arvioi yksityiskohtaisesti, mutta muista osista hän voi kokea vain lopputuloksen. Laadunvalvonnan onkin tapahduttava samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun samanaikaisen tuottamisen ja kulutuksen. (Grönroos 2009, 80.)

Asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottaja, vaan hän osallistuu palveluprosessiin kanssatuottajana. Palvelun tuotantoprosessiin vaikuttavat ihmiset, esimerkiksi henkilökunta ja asiakkaat, joten prosessissa on usein vaikea säilyttää sen johdonmukaisuutta. Yhden asiakkaan saama ja kokema palvelu ei ole koskaan täysin sama seuraavan asiakkaan saaman palvelun kanssa. Vaikka tuote säilyisikin ennallaan, voi asiakkaan toiminta ja sosiaalinen suhde olla täysin erilainen. Palveluprosessien epäjohdonmukaisuus aiheuttaakin palvelujen johtamiselle suuren ongelman: kuinka asiakkaille tuotettu ja tarjottu palvelu sekä sen laatu koetaan tasaisena. (Grönroos 2009, 80-82.)

Koska palvelut ovat usein monimutkaisia, on palvelujen laatukin monisäikeinen asia. Jos laatu määritellään sen mukaan, missä määrin palvelu täyttää asiakkaiden tarpeet ja odotukset, ongelmana on edelleen tunnistaa juuri nämä vaatimukset. Jotta palveluntarjoaja voi hallita ja ohjata palvelun laatua haluttuun suuntaan, tulee sen ymmärtää, miten käyttäjät kokevat ja arvioivat palvelun laadun. Attribuuttipohjaisessa SERVQUAL-menetelmässä määritetään joukko attribuutteja, jotka kuvaavat palvelun ominaisuuksia. Sillä voi mitata, miten asiakkaat kokevat ja arvioivat palvelun laadun. Menetelmä perustuu palvelun laadun viiteen osa-alueeseen:

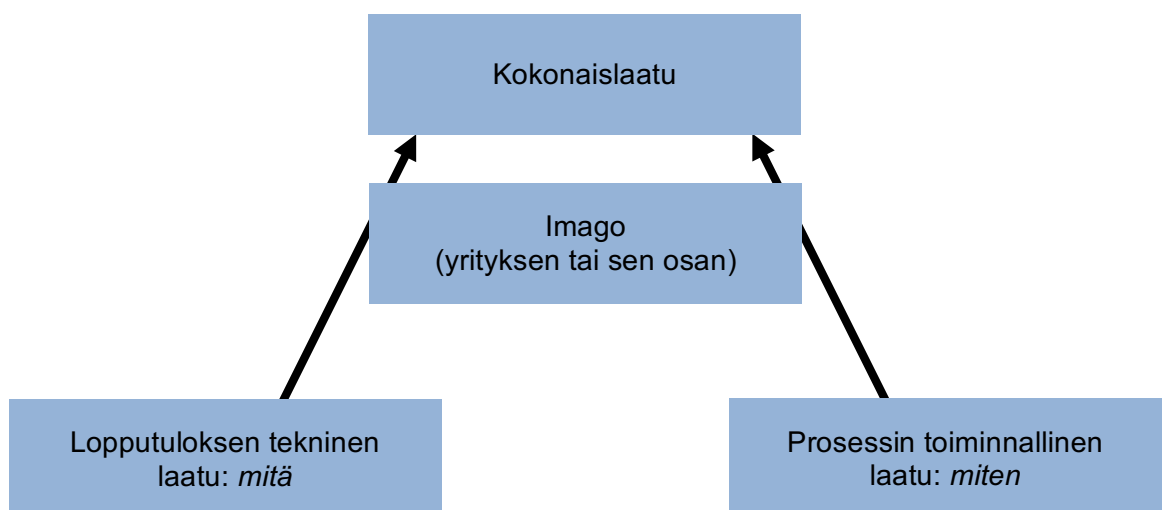
- Konkreettinen ympäristö
 - Palveluyrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyyden sekä asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus.
- Luotettavuus
 - Palveluyritys tarjoaa asiakkailleen heti ensimmäisellä kerralla täsmällistä ja virheetöntä palvelua ja tekee sovituksessa ajassa sen, mitä on luvannut.
- Reagointialttius
 - Palveluyrityksen työntekijät ovat halukkaita auttamaan asiakkaita, vastaamaan heidän pyyntöihinsä, kertomaan asiakkaille, milloin palvelu annetaan, ja palvelemaan heitä viipymättä.
- Vakuuttavuus
 - Työntekijöiden käyttäytyminen saa asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Lisäksi työntekijät ovat aina kohteliaita ja he osaavat vastata asiakkaiden kysymyksiin.

- Empatia
 - Yritys ymmärtää asiakkaiden ongelmia, toimii heidän etujensa mukaisesti ja kohtelee heitä yksilöinä ja että sen aukioloajat ovat sopivat. (Grönroos 2009, 98-99, 113-116; Palmer 2008, 321.)

3.2 Palvelun laadun ulottuvuudet

Kun puhutaan laadun parantamisesta, on tärkeää määrittää mitä palvelun laatu tarkoittaa ja kuinka asiakkaat sen kokevat. Koettu laatu rinnastetaan usein tuotteen tai palvelun teknisiin erittelyihin, mutta tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee. Todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun huomattavasti laajemmin ja heidän laatukokemuksensa pohjautuu aivan muusta kuin teknisistä ominaisuuksista. Oleellista onkin se mitä asiakas saa ja miten hän sen saa. (Grönroos 2009, 100, 102.)

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus (Kuva 2). Asiakkaalle on tärkeää, mitä hän saa vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Sillä on suuri merkitys, kun hän arvioi palvelun laatua. Kyseessä on yksi laadun ulottuvuuksista eli palveluntuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu. Se jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi sekä palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutus ovat ohi. (Grönroos 2009, 101.)



Kuva 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)

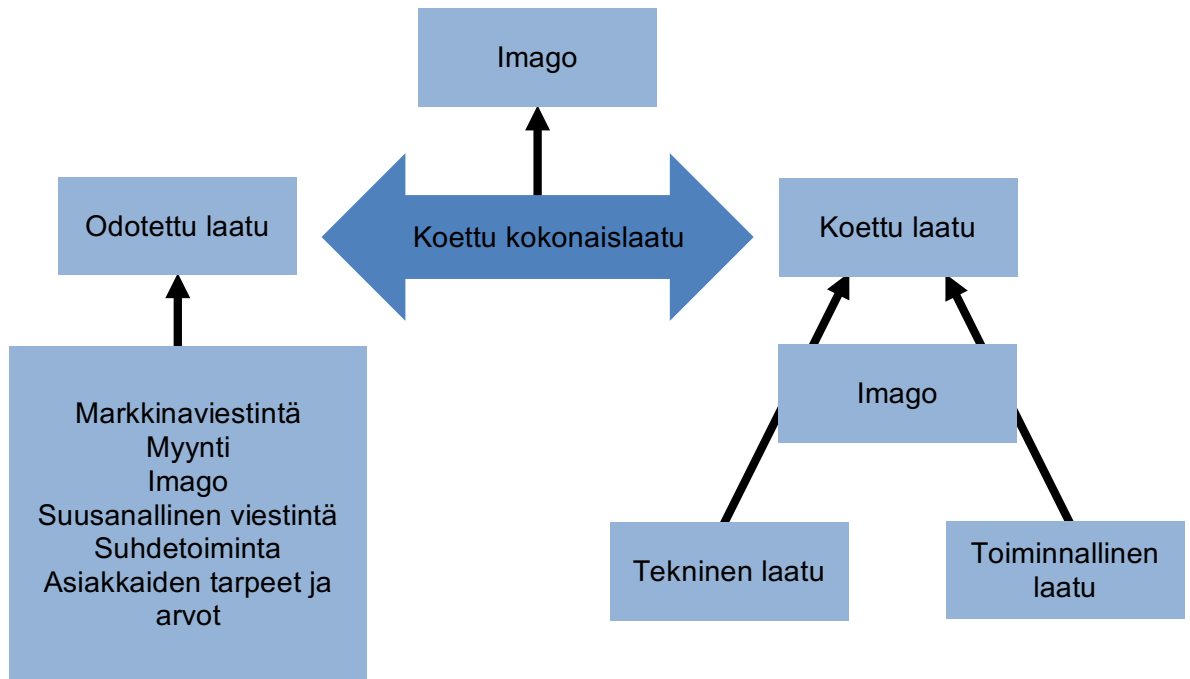
Palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on monia vuorovaikutustilanteita, joten teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemasta laadusta. Kokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavoin prosessin lopputulos hänelle toimitetaan. Myös palvelun tekninen laatu ja muut samaan aikaan samanlaista palvelua kuluttavat asiakkaat voivat vaikuttaa laatukokemukseen. Muut asiakkaat voivat esimerkiksi lisätä jonotusaikaa. Toisaalta vaikutus voi olla myös myönteinen ja se vaikuttaa vuorovaikutusilmapiiriin positiivisesti. (Grönroos 2009, 101.)

Toinen laadun ulottuvuus eli prosessin toiminnallinen laatu, liittyy totuuden hetkien hoitoon sekä palveluntarjoajan toimintaan. Asiakkaaseen vaikuttaa se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Toiminnallista laatua ei voida arvioida yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua. (Grönroos 2009, 101-102.)

Jos asiakas voi nähdä palveluyrityksen resurssit, prosessit ja toimintatavat, on yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago useissa palveluissa äärimmäisen tärkeä tekijä. Imago voi vaikuttaa laadun kokemiseen monin tavoin ja se voi olla joko positiivinen tai negatiivinen. Mikäli asiakkaalla on hyviä kokemuksia yrityksestä, hän voi antaa pienet virheet anteeksi. Jos mielikuva yrityksestä on kielteinen, vaikuttaa se palvelun laadun kokemiseen monesti negatiivisesti. Imagoa voidaankin pitää laadun kokemisen suodattimena. (Grönroos 2009, 101-102.)

3.3 Koettu palvelun laatu

Koetun palvelun hyvyys, neutraalius tai huonous ei perustu pelkästään laatuulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin. Koettu kokonaislaatu ei siis määräydy ainoastaan laadun teknisestä ja toiminnallisesta ulottuvuudesta, vaan se on pikemminkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Koetun palvelun laadun malli osoittaa, että asiakkaan odotukset vaikuttavat suoraan heidän laatukokemuksiinsa (Kuva 3). (Grönroos 2009, 105-106.)



Kuva 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105)

Odotettu laatu riippuu monesta tekijästä, joita ovat markkinointiviestintä, myynti, imago, suusanallinen viestintä, suhdetoiminta sekä asiakkaan tarpeet ja arvot. Palveluntarjoajan luvatta liioja, asiakkaan odotukset voivat nousta liian isoiksi ja silloin he kokevat saavansa laadultaan heikkoa palvelua. Laatu koetaankin helposti heikoksi, jos asiakkaan odotukset eivät kohtaa laadun tason kanssa. Markkinoijien tulee olla varovaisia esimerkiksi markkinointikampanjojensa kanssa, etteivät he anna sellaisia lupauksia mitä eivät voi pitää. Markkinoinnin näkökulmasta voi siis olla parempi, että luvataan vähemmän, jotta lupaukset voidaan täyttää ja ylittää. (Grönroos 2009, 105-106.)

Laatukokemuksen kannalta ratkaisevia ovat tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa. Tällaiset vuorovaikutustilanteet määräävät toiminnallisen laadun tason ja tuloksen tekninen laatu siirtyy näissä tilanteissa pääosin asiakkaalle. Palvelujen johtamisessa näitä tilanteita kutsutaan totuuden hetkiksi. Käsitteenä totuuden hetki merkitsee sitä, että palveluntarjoajalla on mahdollisuus osoittaa palvelujensa laatu tässä ja nyt. Seuraavassa hetkessä mahdollisuus voi olla jo menetetty, joten tilaisuus on todellinen. Mikäli laadussa on ollut ongelmia, on ehkä liian myöhäistä korjata tilannetta. Korjaustoimia varten onkin luotava uusi totuuden hetki ja se on tietysti vaivalloisempaa sekä tehottomampaa hyvin hoidettuun totuuden hetkeen verrattuna. Todellisuudessa

asiakas kokee joukon totuuden hetkiä palveluprosessin aikana. Prosessin suunnittelussa ja toteutuksessa on tavoiteltava sitä, ettei huonoja totuuden hetkiä pääse syntymään. (Grönroos 2009, 111.)

3.4 Palvelun kehittäminen

Palveluntuottajan toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä prosesseja, joiden tuloksena palveluntuottajan suoritteet ja palvelut syntyvät. Jotta palveluita voidaan kehittää, tulee prosessien nykytilanne tunnistaa ja kartoittaa. Tärkeää on myös tietää, mitä palvelun kehittämisellä halutaan saada aikaan. (Fischer & Vainio 2014, 156-157; Lecklin 2002, 149.)

Palvelun kehittämisellä pyritään usein luomaan lisäarvoa asiakkaalle ja kehittämistyötä toteutetaankin parhaimmillaan yhdessä asiakkaan kanssa (Rissanen 2006, 217). Nykypäivänä muutokset ovat tarpeellisia paremman palvelun ja kannattavuuden turvaamiseksi. Muutostilanteissa yritykset pitävät tärkeimpänä tekijänä usein nopeutta ja yksilöt turvallisuuden sekä vaikuttamisen kokemusta. Muutoskykyisyys onkin kilpailuetu ja sen on oltava jatkuvaa. Muutoskykyisyyden lähtökohta on se, että vain uudenlaisen ajattelun kautta syntyy uudenlaista vuorovaikutusta ja toimintaa. Ne organisaatiot ja yksilöt, jotka uskaltavat ajatella ja tehdä toisin, pystyvät tekemään muutoksen nopeimmin. Keskeistä muutoksen onnistumisessa ja sen kestävyudessa on se, mikä on organisaation ja yksilön käsitys nykytilanteesta sekä tulevaisuuden mahdollisuuksista. Muutos ja kehitys ei onnistu itsestään, vaan onkin tärkeää, että muutos nähdään tärkeänä, mahdollisena ja se halutaan saada aikaan. (Fischer & Vainio 2014, 150-151.)

Mikään organisaatio ei pysty suoraan vaikuttamaan tuloksiin, mutta vaikuttamalla oman toimintansa laatuun, se voi synnyttää vaikutusta myös lopputuloksiin. Organisaatio ei siis kykene suoraan vaikuttamaan liikevoittoonsa tai asiakkaille tuotettavaan hyötyyn, mutta silti se voi vaikuttaa näihin epäsuorasti. Epäsuorasti se voi vaikuttaa vaikuttamalla toimintaan, joka näitä synnyttää. Toiminta voi koskea esimerkiksi organisaation sisäisiä yhteyksiä ja tiedonkulkua. Toimimalla laadukkaasti palveluprosessin merkittävässä asioissa syntyy myös laadukkaita tuloksia. Onkin tärkeää erottaa tekijät, jotka vaikuttavat tuloksiin kaikkein eniten. Pelkän johtoportaan ja hallituksen ymmärrys ei riitä siihen, että palvelu kehittyy. Jokaisen palvelu- ja asiantuntijatehtävissä olevan tulee saada tietoa tärkeimmistä haluttuun tulokseen vaikuttavista tekijöistä, jotta he osaavat

tehdä päivittäisessä työssä vaadittuja päätöksiä kokonaisuuden kannalta oikein. (Fischer & Vainio 2014, 157-158.)

Palveluja kehitettäessä tärkeää on prosessissa olevien ongelmakohtien selvittäminen ja ratkaiseminen, laatukustannusten analysointi, työkalujen valinta, mittarien asettaminen sekä erilaisten kehittämisvaihtoehtojen arvioiminen. Kun prosessi on analysoitu, alkaa itse palvelun kehittäminen. Prosessianalyysin tuloksena valitaan kehittämistapa, joka voi erota lähtökohtatilanteesta huomattavasti. Uuden toteutustavan valitsemisen ja parannussuunnitelman laatimisen jälkeen uudistettu prosessi otetaan käyttöön. Prosessin kehittämismalliin kuuluu myös jatkuva kehittäminen. Kun prosessia on parannettu, sen toimivuutta arvioidaan säännöllisesti. Tarpeen mukaan prosessia uudistetaan uudelleen. (Lecklin 2002, 150.)

4 Asiakastyytyväisyyskysely

4.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenistön tyytyväisyyttä ja kokemuksia yhdistyksen toiminnasta. Tutkimusongelmaksi asetettiin seuraava:

- Millaisia kokemuksia Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenillä on yhdistyksen toiminnasta?

4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii tutkimustulosten yleistämiseen otoksen avulla. Perusideana on kysyä pieneltä joukolta kysymyksiä ja niistä vedetään johtopäätökset koko perusjoukkoa koskien. Koska tutkittava otos edustaa koko joukkoa, piilee tässä myös virheen mahdollisuus. Mikäli valittu otosjoukko ei vastaa todellista kohderyhmää, voivat tutkimuksesta saadut tulokset olla virheellisiä. Otoksen valinnassa onnistutaan harvoin täydellisesti, sillä tutkimukseen valitun joukon tulisi vastata koko perusjoukkoa. (Kananen 2015, 200.)

Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ilmiön ja muuttujien tuntemista. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittavan ilmiön tekijät muutetaan muuttujiksi ja mittauksen tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Onkin tiedettävä mitä mitataan, jotta mittaaminen on ylipäättään mahdollista. (Kananen 2008, 10; Kananen 2011, 12-13.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleisimpänä tiedonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Kysely tunnetaankin survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Se tarkoittaa sellaisia kyselyn ja haastattelun muotoja, joissa aineiston kerääminen tapahtuu standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. Kyselytutkimuksessa tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja siinä voidaan kysyä monia asioita. Huolellisesti toteutettu kysely voi myös säästää tutkijan aikaa, sillä aineisto voidaan saada nopeasti sähköiseen muotoon analysoitavaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193, 195; Kananen 2011, 12.)

Kyselynä suoritettavaan tutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Tutkimukset voivat olla teoreettisesti vaatimattomia ja sen tulokset jäävät helposti pintapuolisiksi. Ei ole myöskään mahdollista varmistua siitä, miten vastaajat ovat perehtyneet kysyttävään asiaan ja ovatko he pyrkineet vastaamaan rehellisesti. Myös vastaamattomuus voi nousta joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

4.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Opinnäytetyön aineisto kerättiin strukturoitua kyselylomaketta käyttäen. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on valittu valmiiksi ja ne tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia. Kysymykset myös sallivat vastaajien vastata samaan kysymykseen niin, että vastauksia voidaan mielekkäästi vertailla. Lomakkeessa kysymysten muoto ja esittämisjärjestys on vakioitu. (Hirsjärvi ym. 2009, 201, 208.)

Kyselylomake (Liite 1) laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja se haluttiin pitää tarpeeksi lyhyenä sekä selkeänä. Valmiit kysymykset esitettiin kolmella ulkopuolisella henkilöllä, minkä jälkeen kyselylomake tallennettiin sähköiseen muotoon KyselyNetti-verkkosivustolle. Lomakkeessa oli 11 kysymystä, joista kymmenen oli strukturoitua ja yksi avoin kysymys. Avoin kysymys antaa vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on todella mielessään, kun taas strukturoitu kysymys sitoo vastaajan valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin (Hirsjärvi ym. 2009, 201).

Kyselylomakkeen kysymykset 1-4 kartoittivat vastaajien taustatietoja. Taustatietoina kysyttiin vastaajien sukupuoli, ikä, asuinkunta sekä jäsenyyden kesto Kainuun Näkövammaiset ry:ssä. Kysymysten järjestyksessä noudatettiin perusohjetta, että yleisimmät ja helpoimmin vastattavat kysymykset ovat lomakkeen alussa (Hirsjärvi ym. 2009, 203). Kysyttäessä vastaajien ikää ja jäsenyyden kestoa, helpotettiin vastaamista neljällä vastausvaihtoehdolla.

Kysymyksissä 5-7 ja 9-10 oli samat vastausvaihtoehdot: kyllä, ei ja ei mielihoidett. Vaihtoehdot antoivat siis mahdollisuuden olla valitsematta mielihoidett kysyttävään asiaan. Kysymyksessä 8 vastausvaihtoehtoina olivat positiivisesti, negatiivisesti ja ei mielihoidett. Taulukossa 1 on esitetty kysymysten muodostuminen palvelun laadun viittä osa-aluetta käyttäen.

Taulukko 1. Kyselylomakkeen kysymykset

Kysymys	Osa-alue
1. Mikä on sukupuolenne?	Taustatieto
2. Mikä on ikänne?	Taustatieto
3. Mikä on asuinkuntanne?	Taustatieto
4. Kuinka pitkään olette olleet jäsenenä Kainuun Näkövammaiset ry:ssä?	Taustatieto
5. Oletteko tyytyväinen Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan?	Konkreettinen ympäristö
6. Oletteko tyytyväinen Kainuun Näkövammaiset ry:n järjestämään viriketoimintaan omassa kunnassanne?	Konkreettinen ympäristö
7. Oletteko tyytyväinen Äänipiste-äänilehteen?	Konkreettinen ympäristö
8. Onko Kainuun Näkövammaiset ry vaikuttanut elämääsi...	Vakuuttavuus
9. Onko Kainuun Näkövammaiset ry pitänyt kiinni lupaamistaan asioista?	Luotettavuus
10. Saatteko mielestänne Kainuun Näkövammaiset ry:ltä riittävästi apua ja tukea?	Reagointialttius
11. Millaisia kokemuksia teillä on Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta?	Empatia

4.4 Aineiston hankinta

Toimeksiantaja valitsi tutkimuksen otoksen harkinnanvaraisella otannalla. Harkinnanvaraisessa otannassa otantaa ei tehdä tilastollisin menetelmin vaan harkinnan perusteella (Kananen 2008, 74). Tässä opinnäytetyössä otokseen kuului 120 Kainuun Näkövammaiset ry:n vähemmän aktiivista jäsentä.

Kyselystä tiedotettiin yhdistyksen viikoittain ilmestyvässä Äänipiste-äänilehdessä ennen sen toteuttamista. Kyselyn suorittamiseksi toimeksiantaja toimitti paperisen listan, josta löytyi kyselyyn valikoitujen henkilöiden yhteystiedot. Opinnäytetyön aineiston kerääminen toteutettiin puhelimitse kyselylomakkeen avulla. Puhelinkyselyn aikana osallistujien vastaukset täytettiin sähköiselle kyselylomakkeelle. Varsinainen kysely toteutettiin vuoden 2017 elo- ja syyskuun aikana.

4.5 Aineiston analysointi

Kyselyn strukturoidut kysymykset käsiteltiin käyttämällä SPSS-ohjelmaa (Statistical Package for the Social Sciences). SPSS-ohjelma on tilastotieteelliseen käsittelyyn suunniteltu ohjelmisto (IBM SPSS Software 2018). Opinnäytetyön tulokset on esitetty suorina jakaumina. Se on yksinkertainen analyysikeino, jossa tarkastellaan yksittäisen muuttujan eri vaihtoehtojen saamia vastauksia (Kananen 2015, 288).

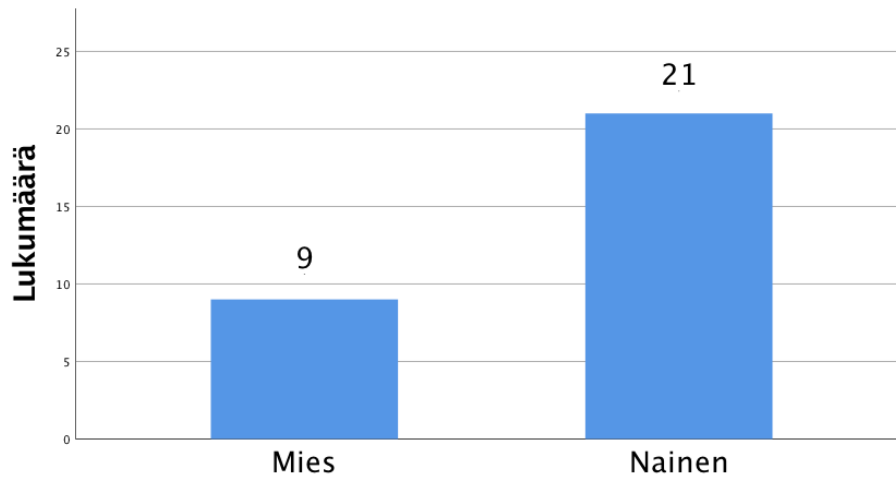
Induktiivisella eli aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä pyritään tiivistettyyn ja yleisessä muodossa olevaan kuvaukseen tutkittavasta ilmiöstä. Induktiivinen sisällönanalyysi jaetaan karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi. Prosessin vaiheita ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3 - 4; Tuomi & Sarajärvi 2013, 108.) Kyselyn avoin kysymys analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin avulla.

Tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä voidaan lisätä kuvioiden ja taulukoiden avulla (Hirsjärvi ym. 2009, 322). Kuviot antavat nopeasti luettavaa tietoa ja yleiskuvan jakaumasta (Vilkkä 2007, 135). Opinnäytetyön strukturoitujen kysymysten tulokset on esitetty pylväskuvioina sekä frekvenssijakaumina (Liite 2). Avoimen kysymyksen tulokset on koottu esitettäväksi taulukoihin.

5 Tulokset

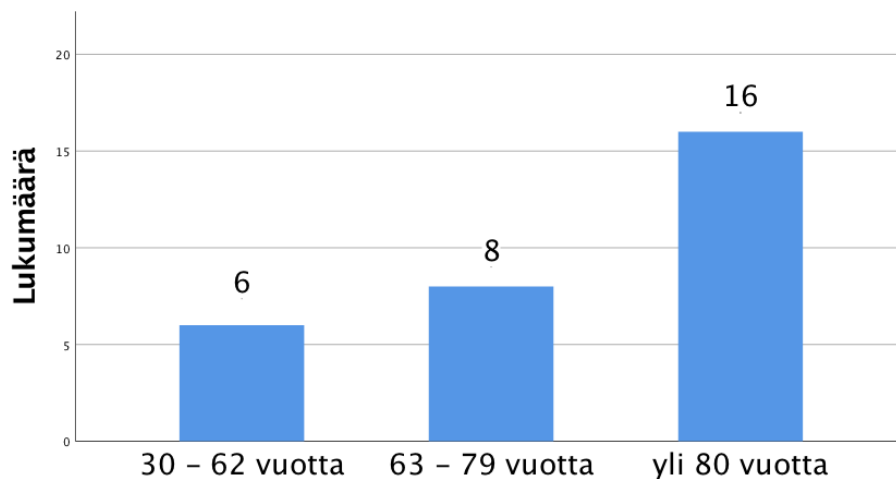
5.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista suurin osa (21 kpl) oli naisia ja miehiä oli alle kolmannes (9 kpl). (Kuva 4.)



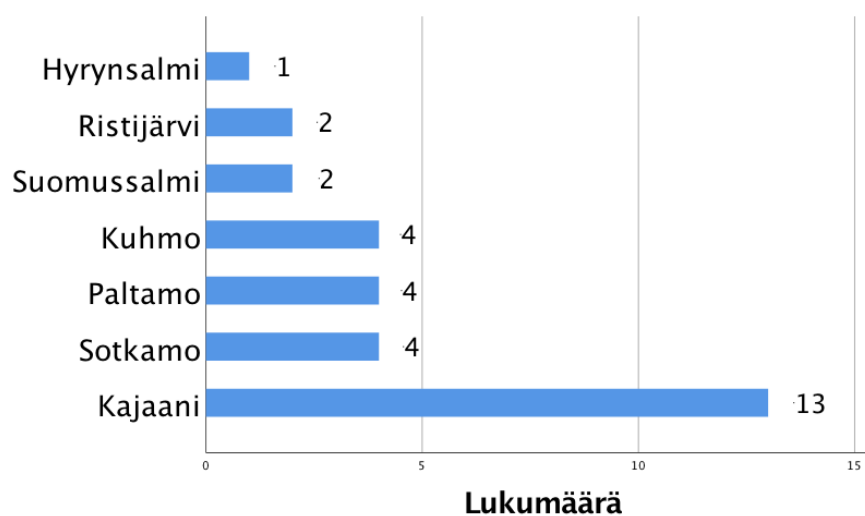
Kuva 4. Vastaajien sukupuoli (n=30)

Yli puolet (16 kpl) vastaajista oli iältään yli 80-vuotiaita. Noin neljännes (8 kpl) vastaajista oli iältään 63-79-vuotiaita ja loput (6 kpl) oli 30-62-vuotiaita. Alle 30-vuotiaita vastaajia ei ollut yhtään. (Kuva 5.)



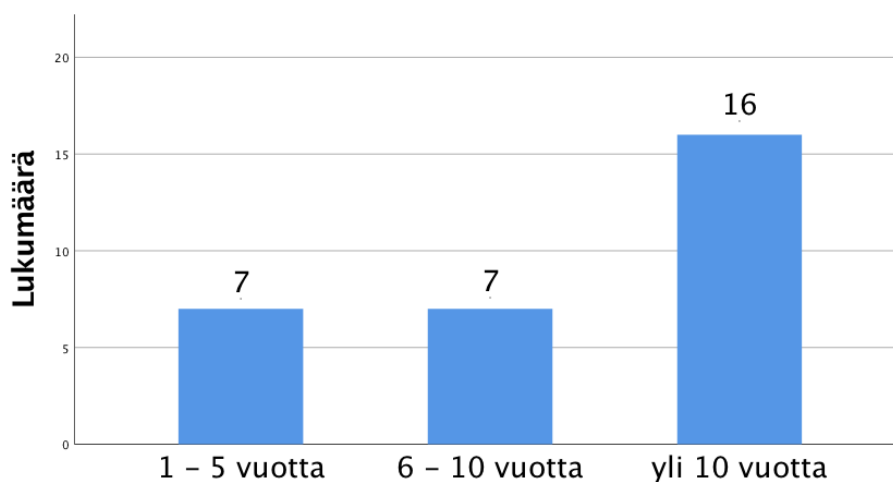
Kuva 5. Vastaajien ikäjakauma (n=30)

Vastaajista lähes puolet (13 kpl) ilmoitti asuinkunnakseen Kajaanin. Kuhmosta, Paltamosta ja Sotkamosta vastaajia oli neljä kappaletta kustakin. Vähiten vastaajia oli Ristijärveltä (2 kpl) ja Suomussalmelta (2 kpl) sekä Hyrynsalmelta (1 kpl). (Kuva 6.)



Kuva 6. Vastaajien asuinkunta (n=30)

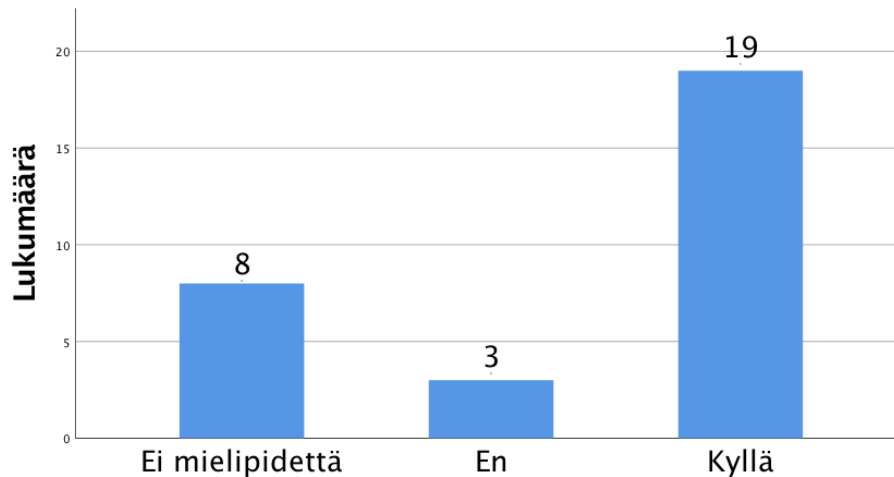
Yli puolet (16 kpl) vastaajista oli ollut jäsenenä Kainuun Näkövammaiset ry:ssä yli 10 vuotta. 1-5 vuotta ja 6-10 vuotta jäsenenä olleita oli molempia lähes neljäsosa (7 kpl) vastaajista. (Kuva 7.)



Kuva 7. Vastaajien jäsenyyden kesto (n=30)

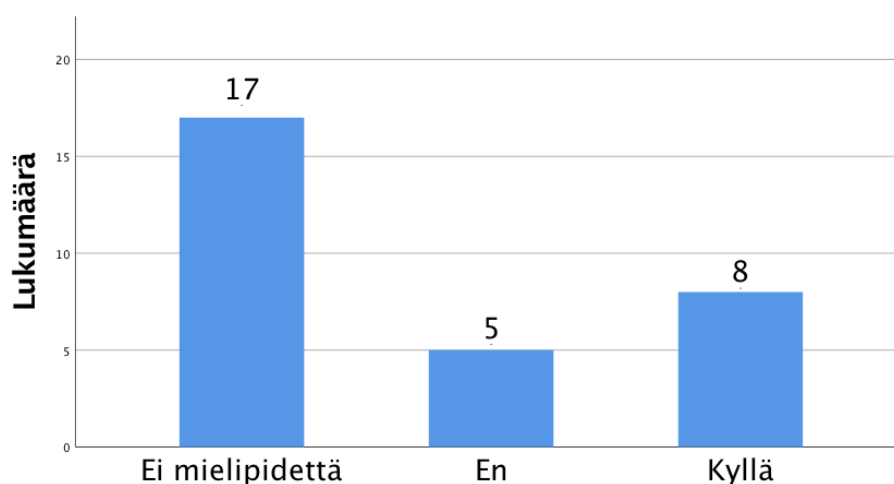
5.2 Konkreettinen ympäristö

Suurin osa (19 kpl) vastaajista oli tyytyväisiä Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan. Yli neljäsosalla (8 kpl) vastaajista ei ollut asiasta mielipidettä ja kymmenesosa (3 kpl) ei ollut tyytyväisiä. (Kuva 8.)



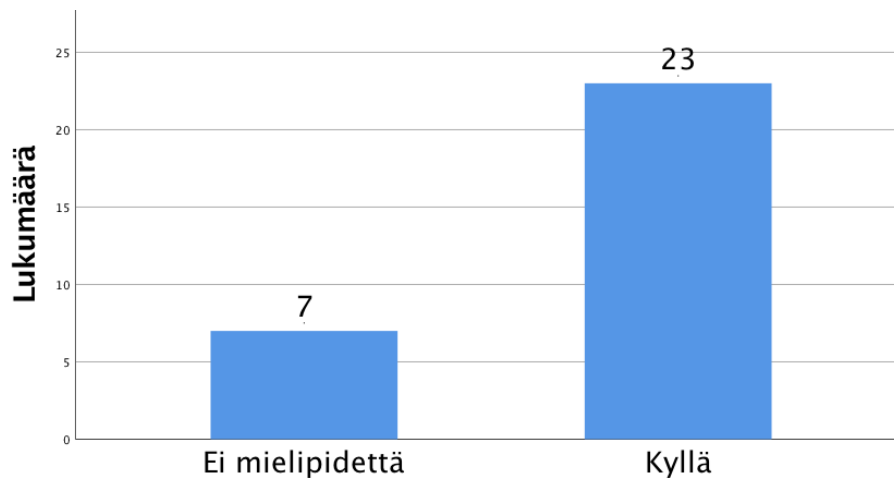
Kuva 8. Vastaajien tyytyväisyys Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan (n=30)

Suurimmalla osalla (17 kpl) vastaajista ei ollut mielipidettä Kainuun Näkövammaiset ry:n järjestämään viriketoimintaan omassa asuinkunnassaan. Viriketoimintaan tyytyväisiä vastaajia oli kahdeksan kappaletta ja ei-tyytyväisiä vastaajia oli viisi kappaletta. (Kuva 9.)



Kuva 9. Vastaajien tyytyväisyys Kainuun Näkövammaiset ry:n järjestämään viriketoimintaan asuinkunnassa (n=30)

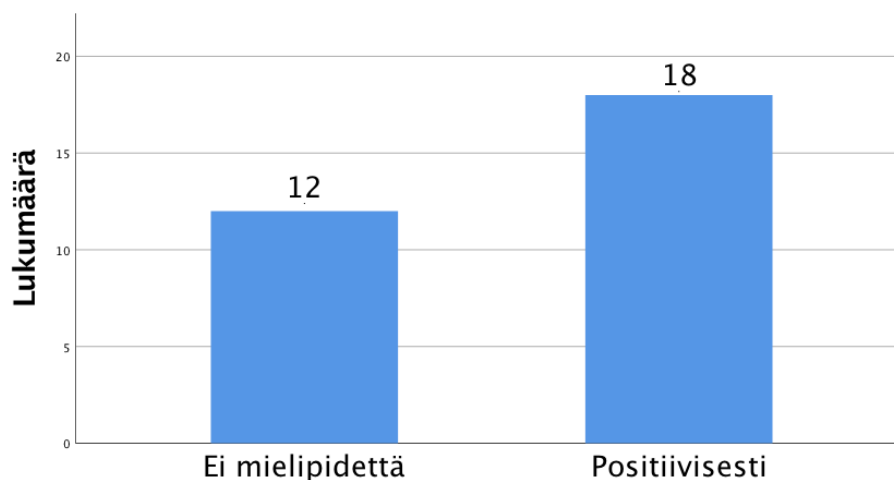
Suurin osa (23 kpl) vastaajista oli tyytyväisiä Äänipiste-äänilehteen. Lähes neljäsosalla (7 kpl) vastaajista ei ollut mielipidettä kysymykseen. Ei-tyytyväisiä vastaajia ei ollut yhtään. (Kuva 10.)



Kuva 10. Vastaajien tyytyväisyys Äänipiste-äänilehteen (n=30)

5.3 Vakuuttavuus

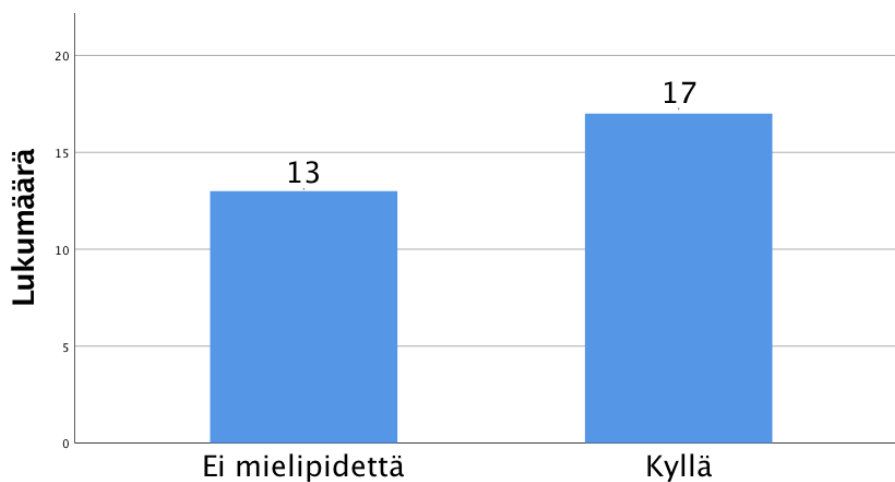
Kyselyn kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin Kainuun Näkövammaiset ry:n vaikuttamisesta vastaajien elämään. Vastausvaihtoehtoja kysymyksessä oli kolme: positiivisesti, negatiivisesti ja ei mielipidettä. Yli puolet (18 kpl) vastaajista koki vaikutuksen elämäänsä positiivisena ja negatiivisesti yhdistys ei vaikuttanut yhdenkään vastaajan elämään. Osalla (12 kpl) vastaajista ei ollut mielipidettä kysymykseen. (Kuva 11.)



Kuva 11. Kainuun Näkövammaiset ry:n vaikutus vastaajien elämään (n=30)

5.4 Luotettavuus

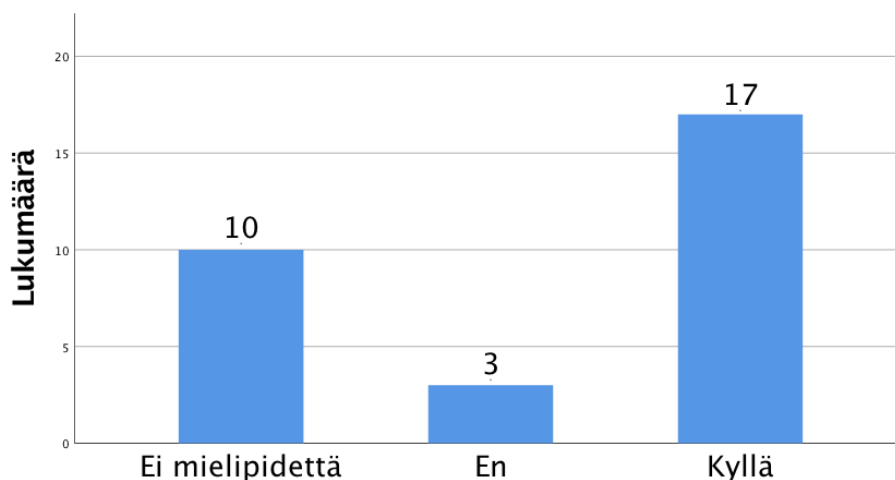
Suurin osa (17 kpl) vastaajista oli sitä mieltä, että Kainuun Näkövammaiset ry on pitänyt kiinni lupaamistaan asioista. Lähes puolella (13 kpl) vastaajista ei ollut mielipidettä kysymykseen. Yksikään vastaajista ei kokenut, että yhdistys ei pidä kiinni lupaamistaan asioista. (Kuva 12.)



Kuva 12. Kainuun Näkövammaiset ry:n lupauksien toteutumisen (n=30)

5.5 Reagointialttius

Kainuun Näkövammaiset ry:n antama avun ja tuen määrä oli riittävä suurimmalle osalle (17 kpl) vastaajista. Ilman mielipidettä oli kolmannes (10 kpl) vastaajista. Kymmenesosa (3 kpl) vastaajista ei ollut saanut riittävästi apua ja tukea yhdistykseltä. (Kuva 13.)



Kuva 13. Kainuun Näkövammaiset ry:ltä saadun avun ja tuen riittävyys (n=30)

5.6 Empatia

Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimella kysymyksellä saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Aineistosta saatiin tulokseksi toimintaan liittyviä negatiivisia ja positiivisia kokemuksia. Negatiivisena asiana koettiin toiminnan sijaitseminen liian kaukana. Toiminnasta ei myöskään ollut selkeää kuvaa. Vastaajat ajattelivat, että yhdistys ei ole tarpeeksi aktiivinen. Heidän mielestään yhteydenpitoa ja toimintaa oli liian vähän. Lisäksi heidän mielestään yhdistyksen tuki oli vähentynyt ajan kuluessa. Vastauksissa tuli ilmi myös se, että toiminnan ajateltiin olevan suunnattu pääasiassa iäkkäämmille ihmisille. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Negatiiviset kokemukset Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta

Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
Toiminta liian kaukana	Toimintaan ei voida osallistua välimatkan vuoksi	Toiminta liian kaukana	Negatiiviset kokemukset
Vähäiset kokemukset, koska toiminta liian kaukana			
Toiminta niin kaukana, että ei pääse osallistumaan			
Sekava kuva toiminnasta	Sekava kuva toiminnasta	Ei selkeää kuvaa toiminnasta	
Ei aktiivisiin jäseniin tulisi olla enemmän yhteydessä	Yhteydenpitoa liian vähän	Yhdistys ei tarpeeksi aktiivinen	
Ennen järjestettiin mukavia leirejä	Toimintaa liian vähän		
Pitäisi olla enemmän yhteisiä tapahtumia			
Tarvitaan lisää aktiivisuutta			
Tuki vähentynyt vuosien saatossa	Tuki vähentynyt		
Toiminta suunnattu vanhemmille ihmisille	Toiminta suunnattu iäkkäämmille ihmisille	Toiminta vain tietyille kohderyhmälle	
Toiminta suunnattu vanhemmalle väestölle			

Positiivisina asioina vastaajat pitivät toiminnan mielekkyyttä. Heidän mielestään yhdistykseltä saa tukea, apua ja hyvää palvelua. Jäsenet myös kokivat, että heidät huomioidaan yksilöllisesti ja yhdistyksen ajateltiin toimivan jäseniään varten. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Positiiviset kokemukset Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta

Hyvin toiminut	Hyviä kokemuksia toiminnasta	Mielekäs toiminta	Positiiviset kokemukset
Mukavia kokemuksia			
Positiivisia kokemuksia			
Myönteiset kokemukset, vaikka en ole osallistunut toimintaan			
Hyviä kokemuksia, mutta vähäisiä	Toiminta mielenkiintoista		
Mielenkiintoista toimintaa			
Saa apua käytännön asioihin	Saa apua	Yhdistykseltä saa hyvin apua	
Tyytyväinen saatuun tukeen	Hyvä palvelu		
Mielellään annetaan apua			
Saa aina hyvän palvelun	Jäsenet "tavallisia ihmisiä"	Yksilöllinen huomiointi	
Ihmiset otetaan ihmisinä			
Toimintaa tehdään jäseniä varten			Yhdistys toimii jäseniä varten
Huolehditaan jäsenistä			

6 Tulosten tarkastelu

6.1 Tulosten tarkastelu

Vuonna 2016 rekisteröityjä näkövammaisia oli Suomessa noin 18 000, joista naisia oli 60,5 % (Ojamo 2017. 22, 24). Myös vastaajista suurin osa (21 kpl) oli naisia. Näkövammarekisterin mukaan suurin yksittäinen näkövammaisten ikäryhmä oli yli 85-vuotiaat (Ojamo 2017. 24). Kyselyn vastaajista yli puolet (16 kpl) oli iältään yli 80-vuotiaita. Kahden taustatietokysymyksen perusteella kyselyn otos kuvastaa melko hyvin koko Suomen rekisteröityjen näkövammaisten joukkoa.

Lähes puolet (13 kpl) vastaajista ilmoitti Kajaanin asuinkunnakseen. Muista kunnista vastaajia oli enintään neljä kappaletta kustakin, joten tulosten yleistäminen voi johtaa harhaan. Alle 30-vuotiaita vastaajia ei ollut yhtään, minkä vuoksi tulokset eivät kata koko perusjoukkoa.

Yli 10 vuotta Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenenä olleita vastaajia oli yli puolet (16 kpl) vastanneista. Kaikki kyselyyn osallistuneet olivat olleet jäsenenä vähintään vuoden. Tämä lisää tulosten luotettavuutta, sillä vastaajilla on kokemusta yhdistyksen toiminnasta jo pidemmältä ajalta.

Konkreettista ympäristöä koskevissa kysymyksissä kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan, sen järjestämään viriketoimintaan sekä Äänipiste-äänilehteen. Suurin osa oli tyytyväisiä Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan sekä Äänipiste-äänilehteen. Kun palvelun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, koetaan usein myös palvelu hyväksi (Grönroos 2009, 105). Valtaosalla (17 kpl) vastaajista ei ollut mielipidettä yhdistyksen järjestämään viriketoimintaan omassa asuinkunnassaan. Tämä selittyy esimerkiksi sillä, että kysely toteutettiin yhdistyksen vähemmän aktiivisille jäsenille.

Vakuuttavuutta koskien kysyttiin Kainuun Näkövammaiset ry:n vaikuttamisesta jäseniensä elämään. Suurin osa (18 kpl) vastaajista koki, että vaikutus elämään on ollut positiivinen. Negatiivisesti yhdistys ei vaikuttanut yhdenkään vastaajan elämään. Asiakas muodostaa palveluntuottajan toiminnasta kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden kokonaisuuden, joista syntyy joko positiivinen tai negatiivinen asiakaskokemus (Löytänä & Korteso 2011, 11).

Luotettavuuteen liittyen kysyttiin sitä, että onko Kainuun Näkövammaiset ry pitänyt kiinni lupaanastaan asioista. Yli puolet (17 kpl) vastaajista oli sitä mieltä, että yhdistys on lunastanut lupauksensa. Luotettavuudella tarkoitetaan täsmällistä ja virheetöntä palvelua, joka toteutetaan sovituissa ajassa (Grönroos 2009, 116).

Kainuun Näkövammaiset ry:n reagointialttius koettiin hyväksi. Yhdistyksen antama apu ja tuki oli riittävä suurimmalle osalle (17 kpl) vastaajista. Reagointialttius tarkoittaa esimerkiksi halukkuutta asiakkaiden auttamiseen ja heidän pyyntöihinsä vastaamiseen (Grönroos 2009, 116).

Empatiaan liittyvät tulokset on jaettu negatiivisiin ja positiivisiin pääkategorioihin. Empatialla tarkoitetaan asiakkaiden ongelmien ymmärtämistä, heidän etujensa mukaan toimimista ja kohtelemista yksilöinä (Grönroos 2009, 116). Vastaajien positiivisista kokemuksista nouseekin esiin toiminnan mielekkyys, yksilöllinen huomiointi sekä yhdistykseltä saatu apu. Negatiivisina asioina vastaajat kokivat vähäisen yhteydenpidon jäseniin sekä toiminnan sijaitseminen liian kaukana. Toiminnan koettiin myös olevan suunnattu tietyille ikäryhmälle.

6.2 Johtopäätökset

Tulosten perusteella Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenet ovat tyytyväisiä yhdistyksen kokonaistoimintaan. Toiminta koetaan mielekkääksi ja siitä on hyviä kokemuksia. Tämä kertoo siitä, että jäsenille tarjottavat palvelut ja virikkeet vastaavat heidän odotuksiaan ja tarpeitaan. Yhdistyksen vaikutus jäseniensä elämään koettiin pääasiassa positiivisena, joten sen toiminnalla voi olla iso merkitys yksittäisen näkövammaisen elämään. Tuloksista tulee myös ilmi, että yhdistykseltä saa tarvittaessa apua ja tukea. Palvelun taso koetaankin hyväksi ja apua annetaan mielellään. Se kertoo yhdistyksen hyvästä palvelun laadusta sekä auttamishalukkuudesta.

Yhdistyksen yhteydenpidon jäseniinsä toivottiin olevan aktiivisempaa. Jäsenien tyytyväisyyttä voitaisiin parantaa esimerkiksi säännöllisillä yhteydenotoilla. Aktiivisuus koettiin ongelmaksi myös järjestettävään toimintaan liittyen. Tapahtumia on liian vähän ja toiminta on suunnattu iäkkäämmille ihmisille. Tulevaisuudessa tarve voi olla järjestää tapahtumia eri ikäryhmille. Kainuun pitkien välimatkojen takia osallistuminen toimintaan koettiin vaikeaksi. Tämä vaikuttaa suoraan jäsenien aktiivisuuteen yhdistyksessä. Osittain tämän takia kokemukset toiminnasta ovat vähäisiä.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön tulosten perusteella ehdotan jatkotutkimusaiheeksi, että jäseniltä kerätään konkreettisia kehittämissuhteita toiminnan ja sen laadun parantamiseksi. Yhdistys toimii jäseniään varten, joten myös jäsenet on hyvä ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen. Mikäli mahdollista, tutkimus voitaisiin toteuttaa koko jäsenistön kattavana, jotta saadaan paras mahdollinen kokonaiskuva jäsenien tarpeista. Yhdistyksen nykyinen jäsenmäärä huomioiden tämä voisi olla toteutettavissa.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Kainuun Näkövammaiset ry:n jäsenistön tyytyväisyyttä ja kokemuksia yhdistyksen toiminnasta. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja sillä pyrittiin saamaan yleistettävissä olevaa tietoa koko perusjoukosta. Kyselyn strukturoidut kysymykset antoivat pintapuolista tietoa jäsenten tyytyväisyydestä sekä yhdistyksen toiminnasta, mutta tutkimuksen suurin anti saatiin kyselyn avoimesta kysymyksestä. Avoimen kysymyksen tuloksista toimeksiantaja saa tartuntapintaa jäsentensä kokemiin negatiivisiin ja positiivisiin kokemuksiin. Kyselyn avoin kysymys olikin ratkaisevassa asemassa työn onnistumisen ja tavoitteen saavuttamisen kannalta.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Siinä tarkastellaan myös mittaukseen liittyviä asioita ja tarkkuutta. Reliabiliteettiin kuuluu muun muassa otoksen perusjoukon edustavuus, vastausprosentti sekä tietojen huolellinen käsittely. Validiteetti eli pätevyys viittaa siihen, mitataanko juuri sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 189; Vilka 2007, 149-150.)

Toimeksiantaja valitsi tutkimuksen otokseen yhdistyksen vähemmän aktiivisia jäseniä, joten kysely päätettiin toteuttaa puhelimitse. Muutoin vähemmän aktiivisten jäsenten tavoittaminen oli liki mahdotonta. Koska otos koostui jäsenistä, joiden osallistuminen yhdistyksen toimintaan on vähäistä, voi tällä olla vaikutusta tulosten yleistettävyyteen. Jäsenten yhteystiedot olivat suurelta osin vanhentuneita, sillä peräti 57 jäsenen puhelinnumero ei ollut käytössä. Tällä oli suora vaikutus kyselyn vastausprosenttiin, joka oli ainoastaan 25 %. Koko jäsenmäärään verrattuna vastaajia oli noin 10 %. Koska vastausprosentti jäi alhaiseksi, vaikuttaa se tutkimuksen luotettavuuteen heikentävästi. Opinnäytetyöprosessin aikana jäsenten yhteystiedot säilytettiin huolellisesti ja pidettiin salassa ulkopuolisilta henkilöiltä. Aineiston keräämisen jälkeen yhteystietolista palautettiin toimeksiantajalle. Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty parantamaan puolueettomuudella aineiston keräämisessä ja sen analysoinnissa.

Opinnäytetyön validiutta pyrittiin lisäämään kyselylomakkeen esitestauksella. Kysymykset esitettiin kolmen ulkopuolisen henkilön toimesta. Jotta kyselystä saatiin mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä, muokattiin kysymyksiä myös toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Kyselyssä ei oletettu, että vastaajilla on mielipide tai käsitys

kysytystä aiheesta, joten yksi vastausvaihtoehdoista oli ”ei mielipidettä”. Tämä vastausvaihtoehto vaikuttaa luotettavuuteen, sillä on huomattu, että ihmiset vastaavat, vaikka heillä ei olisikaan kantaa asiaan (Hirsjärvi ym. 2009. 203). Kysyttäessä esimerkiksi yhdistyksen järjestämästä viriketoiminnasta, suurin osa vastaajista ei ilmaissut mielipidettään kysyttävään asiaan.

Kysely toteutettiin melko lyhyellä aikavälillä elo- ja syyskuun välisenä aikana vuonna 2017. Tämä lisää tulosten luotettavuutta, sillä jäsenten mielipiteet ja kokemukset perustuvat yhdistyksen sen hetkiseen toimintaan. Toisaalta opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa aineiston keräämisestä oli kulunut noin kahdeksan kuukautta, joten tulosten paikkansapitävyyttä nykyhetkeen tulee tarkastella varauksin.

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen, Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

IBM SPSS Software. 2018. International Business Machines Corporation. Viitattu 22.4.2018.

<https://www.ibm.com/analytics/data-science/predictive-analytics/spss-statistical-software>

Kainuun Näkövammaiset ry. 2016. Mitä yhdistys tekee. Viitattu 22.4.2018.

<http://kainuunnakovammaiset.fi/mitayhdistystekee>

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen, Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kananen, J. 2008. Kvantti, Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89.

Kananen, J. 2011. Kvantti, Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas, Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 11 (1), 3 - 11.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus, Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Ojamo, M. 2017. Näkövammarekisterin vuosikirja 2016. Viitattu 22.4.2018.
www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=12155

Palmer, A. 2008. Principles of Services Marketing, Fifth Edition. Berkshire: The McGraw-Hill Companies.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa, Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: KY-Palvelu Oy.

8. Onko Kainuun Näkövammaiset ry vaikuttanut elämääsi...

1 Positiivisesti 3 Ei mielipidettä

2 Negatiivisesti

Miksi? _____

9. Onko Kainuun Näkövammaiset ry pitänyt kiinni lupaamistaan asioista?

1 Kyllä 3 Ei mielipidettä

2 Ei

Miksi? _____

10. Saatteko mielestänne Kainuun Näkövammaiset ry:ltä riittävästi apua ja tukea?

1 Kyllä 3 Ei mielipidettä

2 Ei

Miksi? _____

11. Millaisia kokemuksia teillä on Kainuun Näkövammaiset ry:n toiminnasta?

Frekvenssijakaumat

Vastaajien sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mies	9	30,0	30,0	30,0
	Nainen	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien ikäjakauma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 - 62 vuotta	6	20,0	20,0	20,0
	63 - 79 vuotta	8	26,7	26,7	46,7
	yli 80 vuotta	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien asuinkunta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hyrynsalmi	1	3,3	3,3	3,3
	Kajaani	13	43,3	43,3	46,7
	Kuhmo	4	13,3	13,3	60,0
	Paltamo	4	13,3	13,3	73,3
	Ristijärvi	2	6,7	6,7	80,0
	Sotkamo	4	13,3	13,3	93,3
	Suomussalmi	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien jäsenyyden kesto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 5 vuotta	7	23,3	23,3	23,3
	6 - 10 vuotta	7	23,3	23,3	46,7
	yli 10 vuotta	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien tyytyväisyys Kainuun Näkövammaiset ry:n toimintaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	8	26,7	26,7	26,7
	En	3	10,0	10,0	36,7
	Kyllä	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien tyytyväisyys Kainuun Näkövammaiset ry:n järjestämään viriketoimintaan asuinkunnassa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	17	56,7	56,7	56,7
	En	5	16,7	16,7	73,3
	Kyllä	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Vastaajien tyytyväisyys Äänipiste-äänilehteen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	7	23,3	23,3	23,3
	Kyllä	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Kainuun Näkövammaiset ry:n vaikutus vastaajien elämään

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	12	40,0	40,0	40,0
	Positiivisesti	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Kainuun Näkövammaiset ry:n lupauksien toteutuminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	13	43,3	43,3	43,3
	Kyllä	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		

Kainuun Näkövammaiset ry:ltä saadun avun ja tuen riittävyys

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei mielipidettä	10	33,3	33,3	33,3
	En	3	10,0	10,0	43,3
	Kyllä	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Missing	0	0,0		