

# ”Tuntuu niin olkkarilta. Ei kiirettä eikä tunnu liian tärkeältä.”

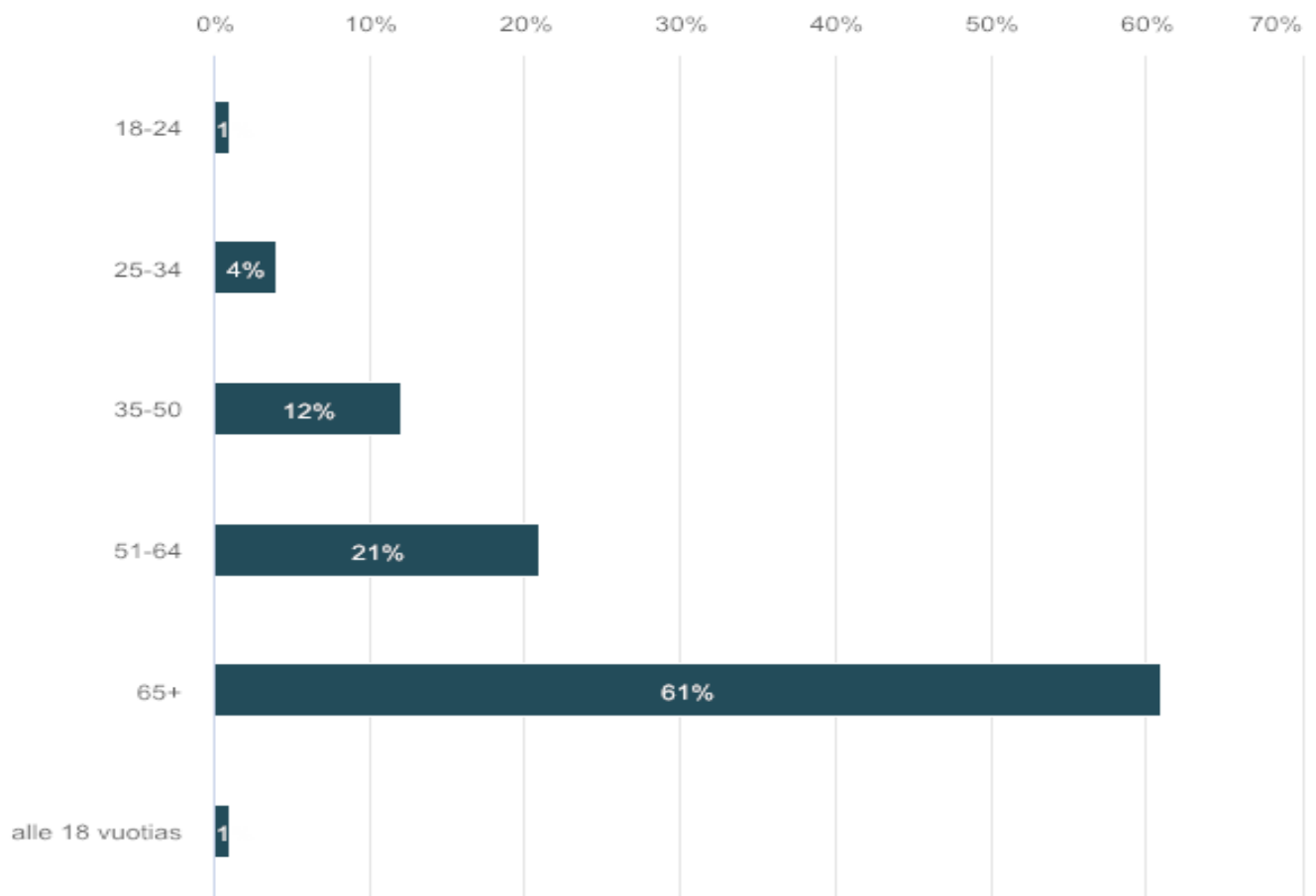
## Olkkarin asiakaspalaute

Osallistavan sosiaaliturvan kokeilu, Raison aikuissosiaalityö, Essi Ahlroth

Palaute on kerätty Olkkarin asiakkailta sekä paperikaavakkein paikan päällä, että sähköisessä muodossa Olkkarin nettisivujen kautta. Kerääminen tapahtui vuonna 2019 kevään, kesän ja syksyn aikana. Asiakaspalautetta antoi 127 henkilöä.

### Ikä

Kysymykseen vastasi 122 henkilöä. Iäkkäämmät asiakkaat painottuvat vastaajissa. 61 prosenttia vastaajista on yli 65 vuotiaita. 12 prosenttia vastaajista on 50 vuotiaita tai nuorempia. Kyselyn ikäjakauma ei välttämättä kerro koko totuutta kävijöiden ikäjakaumasta, mutta antaa arviolta suuntaa. Kävijöissä ovat painottuneet iäkkäämmät yli 50 vuotiaat henkilöt.



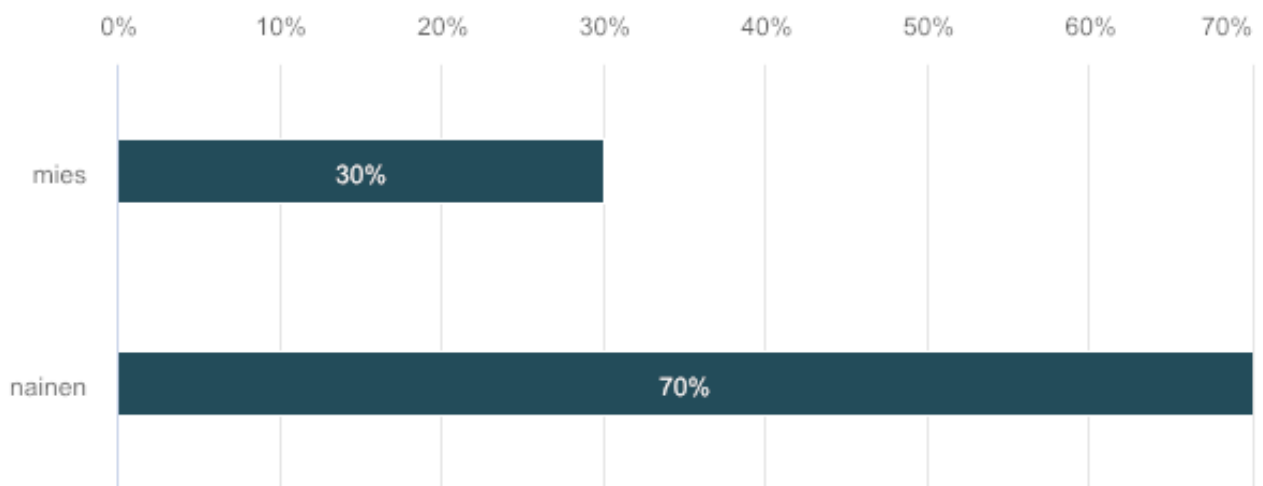
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma prosentteina.

**Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.**

<b>Ikäluokka</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
18-24	1	0,82%
25-34	5	4,1%
35-50	15	12,29%
51-64	25	20,49%
65+	75	61,48%
alle 18 vuotias	1	0,82%

## Sukupuoli

Kysymykseen vastasi 124 henkilöä. Selvästi suurin osa vastaajista oli naisia. Naisten tiedetään vastaavan kyselyihin miehiä useammin.



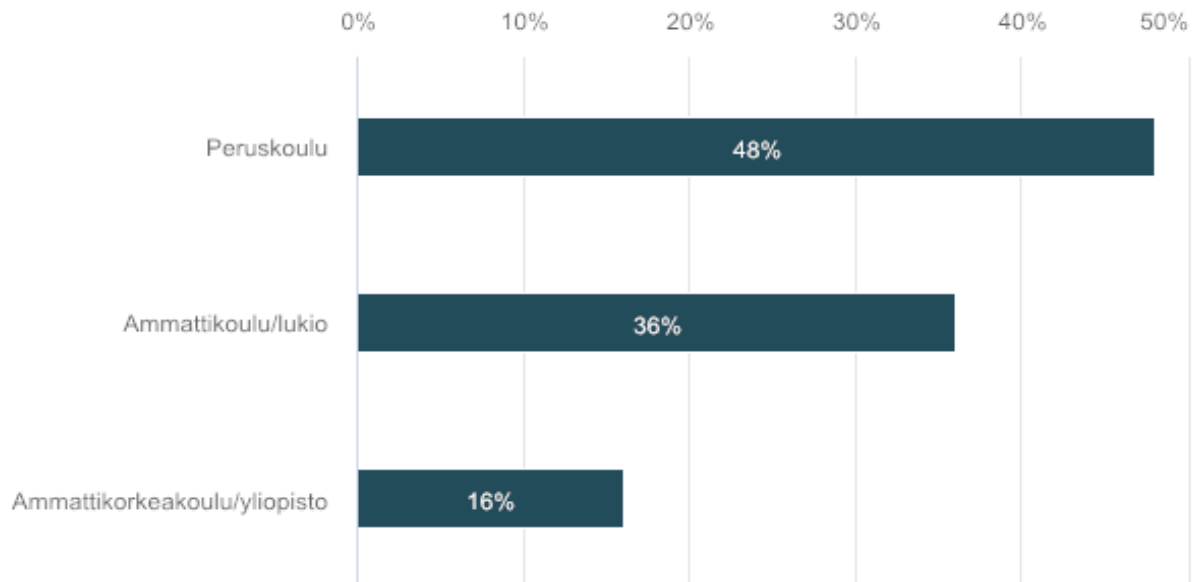
**Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma prosentteina.**

**Taulukko 2. Vastaajien sukupuolijakauma.**

<b>Sukupuoli</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
mies	37	29,84%
nainen	87	70,16%

## Koulutus

Kysymykseen vastasi 122 henkilöä. Hieman yli puolella vastaajista oli peruskoulun jälkeinen tutkinto, korkeakoulutus kohtuullisen harvoilla. Tämä on odotettavissa, kun otetaan huomioon vastaajien korkea ikä ja sukupuolijakauma. Etenkin ikääntyneiden naisten koulutusaste on verraten matala.



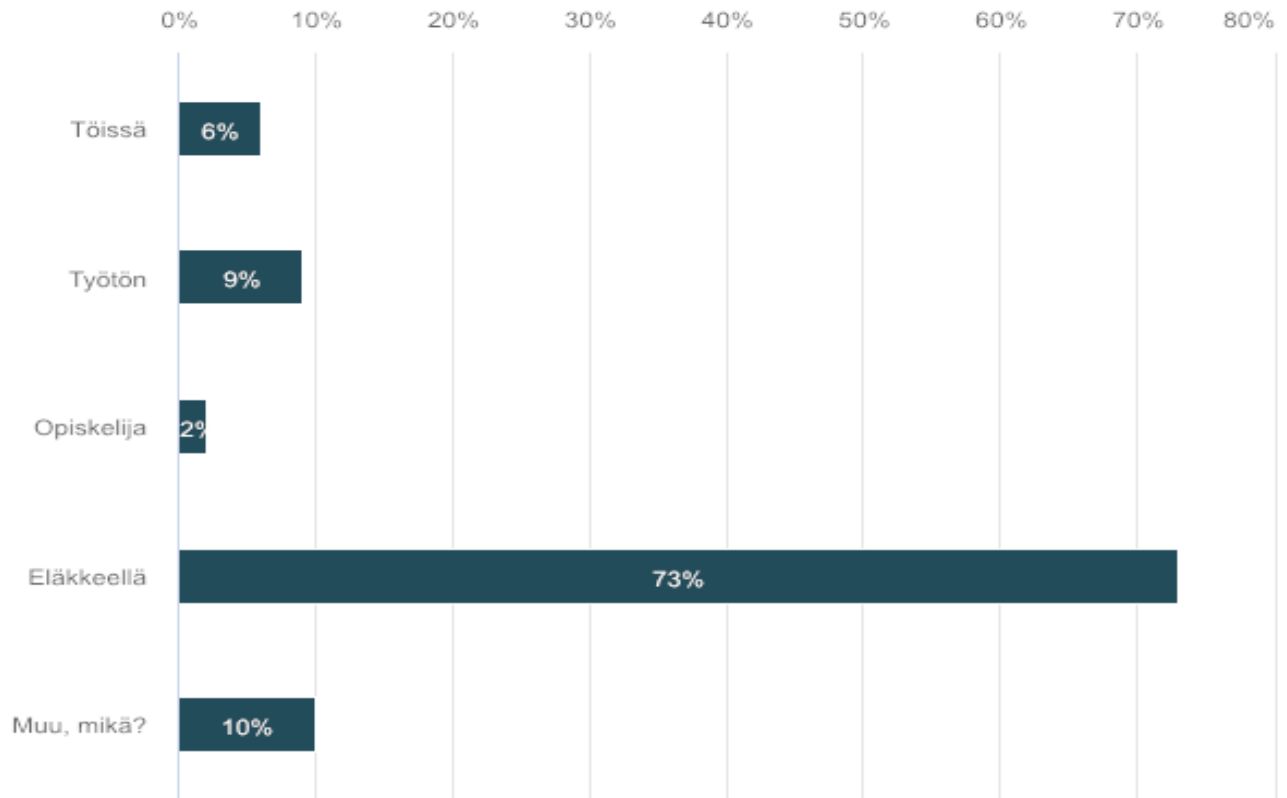
Kuvio 3. Vastaajien jakautuminen koulutustason mukaisiin luokkiin prosentteina.

Taulukko 3. Vastaajien koulutustaso.

Koulutustaso	n	Prosentti
Peruskoulu	58	47,54%
Ammattikoulu/lukio	44	36,07%
Ammattikorkeakoulu/yliopisto	20	16,39%

## Työmarkkina-asema

Kysymykseen vastasi 127 henkilöä. Selvästi suurin osa vastaajista (73%) kertoo olevansa eläkkeellä. Vaihtoehdon muu, mikä valitsi 13 vastaajaa. Tämä vaihtoehdon valinneet olivat usein esimerkiksi sekä eläkkeellä että töissä, tai vaikkapa opiskelijana ja työttömänä yhtäaikaaisesti. Muutama kertoi myös olevansa sairauslomalla tai omaishoitajana.



Kuvio 4. Vastaajien jakautuminen työmarkkina-aseman mukaisiin luokkiin prosentteina.

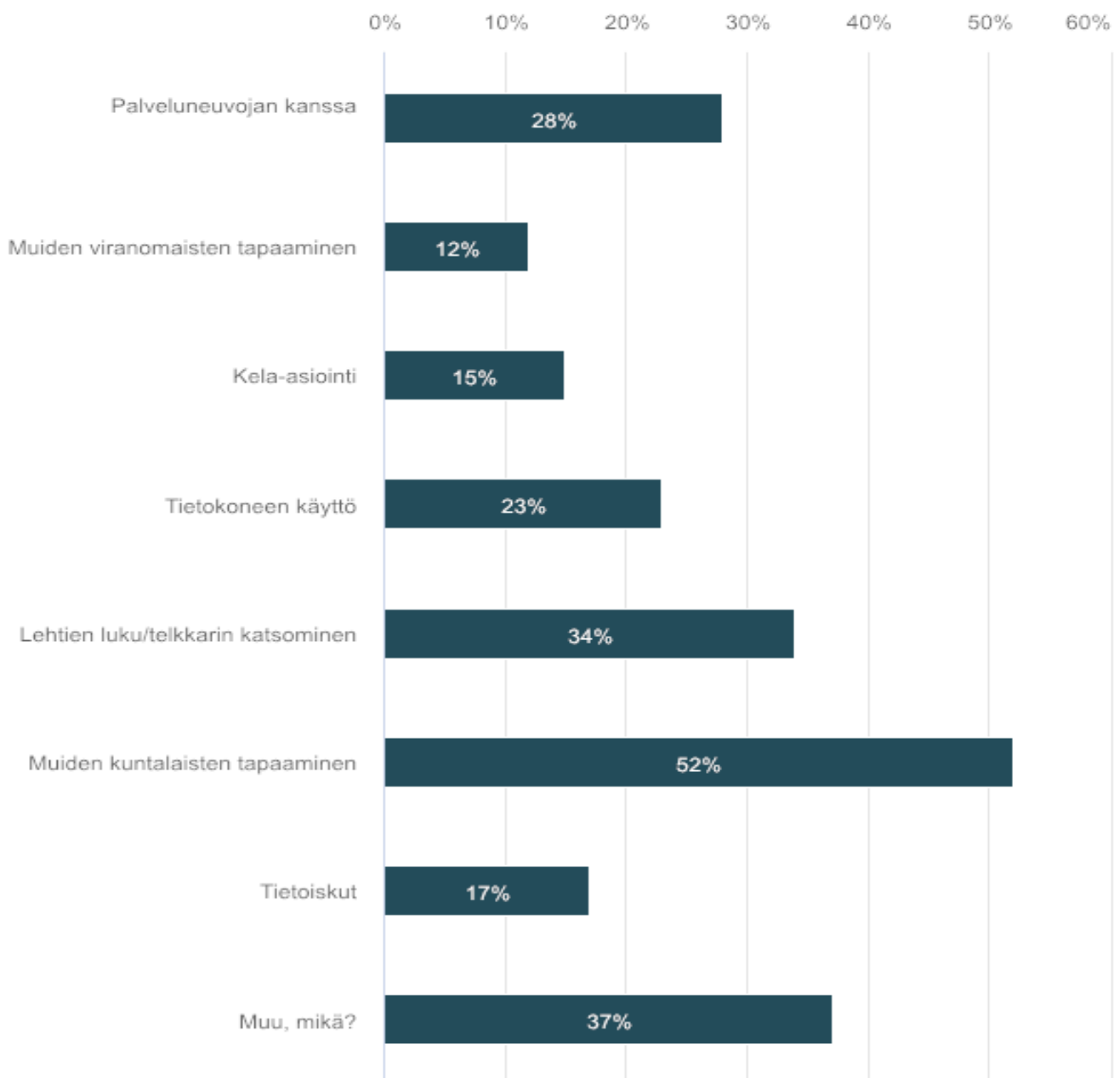
Taulukko 4. Vastaajien työmarkkina-asema.

Työmarkkina-asema	n	Prosentti
Töissä	8	6,3%
Työtön	11	8,66%
Opiskelija	2	1,57%
Eläkkeellä	93	73,23%
Muu, mikä?	13	10,24%

## Käynnin tarkoitus

Kysymykseen vastasi 123 henkilöä. Vastaajat saivat valita vastaukseensa tarjolla olevista vastausvaihtoehdoista niin monta kuin halusivat. Suuri osa vastaajista oli tullut Olkkariin tapaamaan muita ihmisiä. Lähes 30 prosenttia vastaajista kaipasi apua palveluneuvojalta. Myös tarjolla olevat lehdet ja tietokoneen käyttötarve olivat yleisiä syitä Olkkarissa vierailulle.

Vaihtoehdon muu, mikä valitsi 45 henkilöä. Yleisimpiä vastauksia tässä luokassa olivat Olkkariin tutustuminen, kahvitauko sekä ajanvietto ja viihtyminen ystävien tai muiden kuntalaisten kanssa. Muita vastauksia olivat esimerkiksi kopiokoneen käyttö, wc:n käyttö, taidenäyttelyyn tutustuminen, askartelu, verenpaineen mittaus, henkilökorttihakemuksen täyttäminen yhdessä neuvojan kanssa, karaokeen tai bingoon osallistuminen, palaveriin osallistuminen ja kortinpeluu.



Kuvio 5. Kysymyksen *Mikä on käyntisi tarkoitus?* vastausten jakauma prosentteina.

**Taulukko 5. Kysymyksen *Mikä on käyntisi tarkoitus?* vastaukset.**

<b>Käynnin tarkoitus</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Palveluneuvojan kanssa keskustelu	35	28,46%
Muiden viranomaisten tapaaminen	15	12,2%
Kela-asiointi	19	15,45%
Tietokoneen käyttö	28	22,76%
Lehtien luku/telkkarin katsominen	42	34,15%
Muiden kuntalaisten tapaaminen	64	52,03%
Tietoiskut	21	17,07%
Muu, mikä?	45	36,59%

## **Mistä sait tiedon Olkkarin toiminnasta?**

Kysymykseen vastasi 106 henkilöä. Kysymyksessä ei ole vastausvaihtoehtoja, vaan vastaajat saivat kirjoittaa oman vastauksensa avoimeen tekstikenttään. Vastaukset on luokiteltu raportointivaiheessa käsin.

Oli yleistä, että tieto Olkkarin toiminnasta oli saatu lehtien kautta. Näin oli vastannut 40 henkilöä. Erityisesti Rannikkoseutu mainittiin tietolähteenä usein (16 hlö). Raisio tiedottaa- lehden mainitsi erikseen kuusi henkilöä. Netti oli toiminut tietolähteenä vain kahdelle henkilölle. 29 henkilöä kertoi kuulleensa Olkkarista kavereilta, tutuilta tai läheisiltä. Puskaradio on siis selvästi toiminut. Moni vastaaja oli huomannut olkkarin sattumalta ohi kulkiessaan (12) sekä katumainoksen tai Olkkarin eteisessä olevan ilmoitustaulun nähdessään (6).

Työnsä kautta Olkkarista oli kuullut kuusi henkilöä. Moni (9) oli löytänyt paikalle myös viranomaisen tai palveluntarjoajan ohjaamana. Tällaisia tahoja olivat sosiaalitoimisto, Mahittulan toimintakeskus ja Alhaisten paja, seurakunnan diakoniatyö, Kela sekä kirjasto.

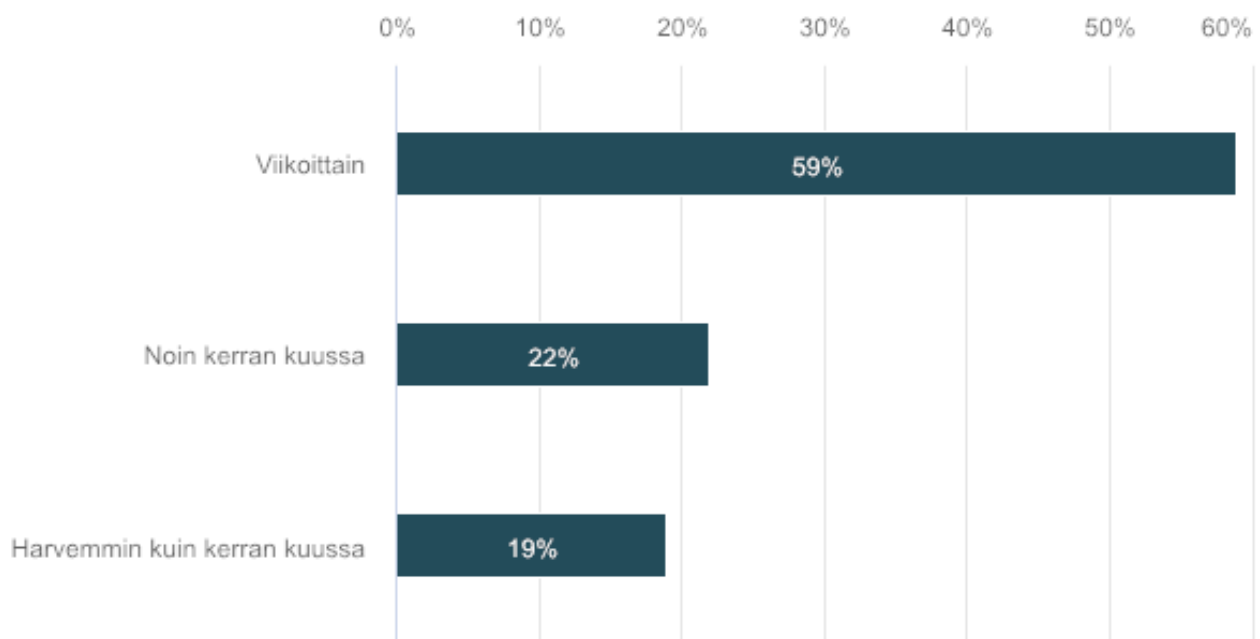
**Taulukko 6. Kysymyksen *Mistä sait tiedon Olkkarin toiminnasta?* vastausten jakauma.**

<b>Tiedon lähde</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Lehti	40	37,04%
Netti	2	1,85%
Kaverit, tuttavat	29	26,85%
Ohi kulkiessa	12	11,11%
Katumainos ja ilmoitustaulu	6	5,56%
Työn kautta	6	5,56%
Viranomaisen tai palveluntuottajan ohjaamana	9	8,33%
Muu	4	3,7%

Tehokkaimmat tavat tavoittaa asiakkaita ovat siis olleet lehti-ilmoittelu sekä puskaradio. Tämä on linjassa vastaajien ikäjakauman kanssa. Ikääntyvät lukevat lehtiä selvästi muita enemmän. Esimerkiksi työikäisiä tai lapsiperheitä pyritään tavoittamaan toisenlaisin keinoin. Tiedotusta onkin tehty sekä nettisivujen kautta, että sosiaalisessa mediassa. Myös laajan yhteistyöverkoston rakentaminen ja Olkkarin tutuksi tekeminen muille kunnan ammattilaisille ovat olleet keskeisessä roolissa Olkkarin tunnettuutta rakennettaessa.

## Kuinka usein käyt täällä?

Kysymykseen vastasi 118 henkilöä. Noin 60 prosenttia vastaajista käytti Olkkarin palveluita viikoittain.



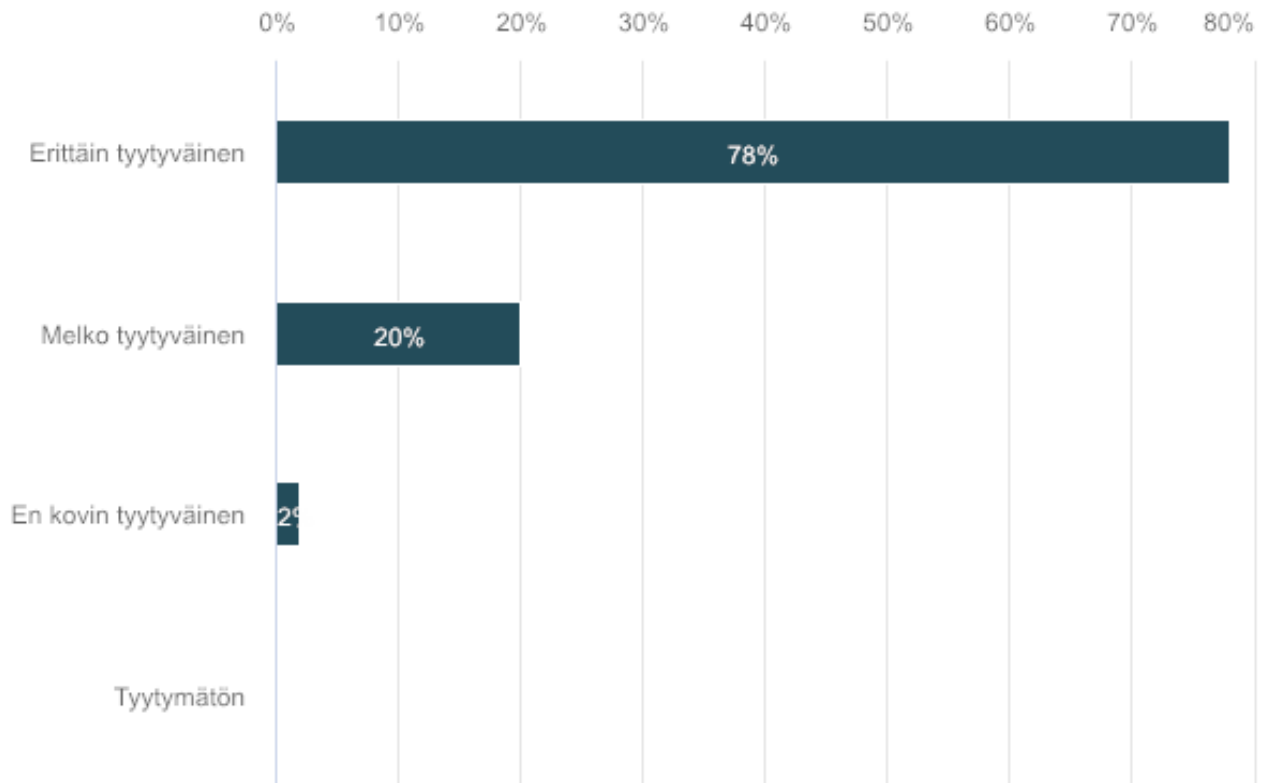
Kuvio 6. Kysymyksen *Kuinka usein käyt täällä?* vastausten jakauma prosentteina.

Taulukko 7. Kysymyksen *Kuinka usein käyt täällä?* vastaukset.

Kuinka usein käyt täällä?	n	Prosentti
Viikoittain	70	59,32%
Noin kerran kuussa	26	22,03%
Harvemmin kuin kerran kuussa	22	18,65%

## Vastaajien tyytyväisyys Olkkarin toimintaan

Kysymykseen vastasi 115 henkilöä. Selvä enemmistö, lähes 80 prosenttia vastaajista oli erittäin tyytyväisiä Olkkarin palveluihin ja toimintaan. Vain muutama vastasi, ettei ole kovin tyytyväinen, varsinaisesti tyytymättömäksi ei tunnustautunut kukaan.



Kuvio 7. Kysymyksen *Kuinka tyytyväinen olet Olkkarin palveluun/toimintaan?* vastausten jakauma prosentteina.

Taulukko 8. Kysymyksen *Kuinka tyytyväinen olet Olkkarin palveluun/toimintaan?* vastaukset.

Tyytyväisyys	n	Prosentti
Erittäin tyytyväinen	90	78,26%
Melko tyytyväinen	23	20%
En kovin tyytyväinen	2	1,74%
Tyytymätön	0	0%



Kysyttäessä tarkennusta tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden syihin, kehityskohteina nousivat esiin sohvien mataluus sekä kahvion puute. Olkkariin toivottiin myös lisää ohjelmaa.

Keskeisenä tekijänä asiakkaiden viihtyvyydelle näyttäytyi **henkilökunnan** ystävällisyys, helposti lähestyttävyyys sekä palvelun laatu:

*”Ystävällinen henkilökunta kuuntelee minua ja hakee ratkaisua jos tarvitsen jotain erikoista.”*

*”Täällä on koko ajan ollut tosi ystävällinen ja miellyttävä ilmapiiri. Kiitos henkilökunnan!!! Se on tehnyt tästä paikasta erittäin hienon!”*

*”Tyytyväinen koska Raisioon vihdoon tullut paikka missä helposti saa neuvoa hoitaa asioita ja juoda kahvia.”*

**Yhteisöllisyys** nousi esiin vastaajille tärkeänä tyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä. Olkkariin tullaan keskustelemaan ja tutustumaan:

*”Tykkään keskustella ihmisten kanssa.”*

*”Täällä on kiva kun tapaa ystäviä. Valoisa lämmin henkinen paikka.”*

*”Aina saa jutella ihmisten kanssa ja löytyy uusia ystäviä.”*

*”Ihmisiä ympärillä, ei tarvitse olla yksin kotona. Voi lukea päivän lehdet, elikkäs tyytyväinen.”*

Olkkarin **viihtyisyyttä ja ilmapiiriä** keuhuttiin runsaasti. Viihtyisyyteen vaikuttivat esimerkiksi henkilökunta, muut kävijät sekä tilojen toimivuus ja kotoisuus. Asiakkaat nostivat esiin myös vapauden hoitaa omia asioitaan toimia tiloissa vapaasti ja mahdollisuuden vain istua ja hengähtää.

*”Tuntuu niin olkkarilta. Ei kiirettä eikä tunnu liian tärkeältä.”*

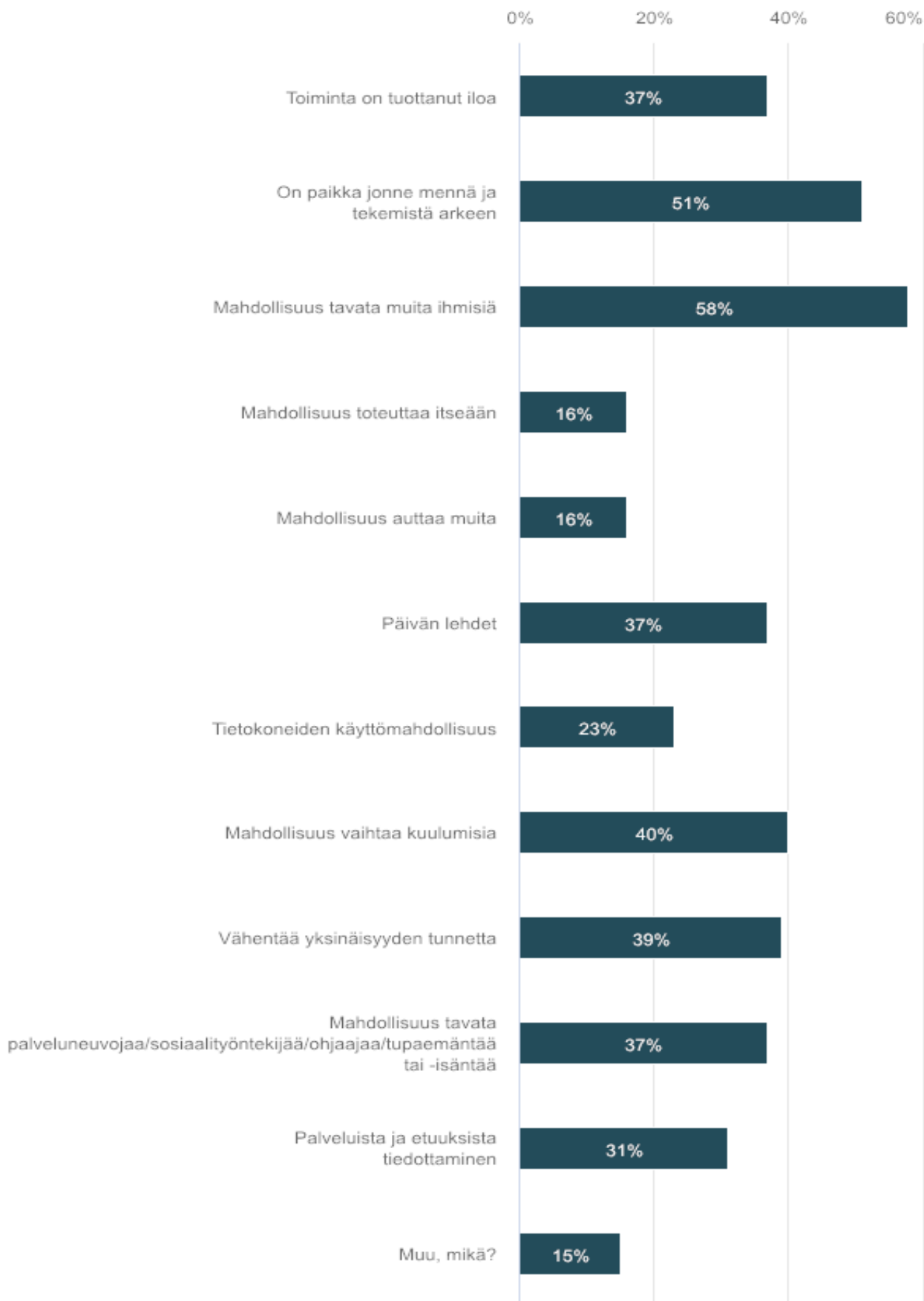
*”Keskustelua, vapaus liikkua tilassa. Ei mitään pakko-ohjelmaa suorittaa.”*

*”Toimitilat isot ja siistit.”*

Monipuoliset palvelut ja neuvonta saivat kiitosta. Asiakkaat kokivat saavansa apua sellaisissa asioissa, joihin he eivät sitä muualta saa. Palvelun laatua pidettiin hyvänä ja kahvi maistui. Myös Olkkarin sijaintiin ja matalaan kynnykseen oltiin tyytyväisiä.

Kysyimme asiakkailta myös, missä keskeisissä tehtävissä tai toiminnalle asetetuissa tavoitteissa Olkkarissa on onnistuttu. Kysymykseen vastasi 113 henkilöä. Vastaajille esitettiin kysymys seuraavassa muodossa: *Mikä Olkkarissa on ollut mukavaa?*

Vastausten perusteella Olkkari näyttää onnistuneen hyvin tavoitteessaan lisätä yhteisöllisyyttä Raisiossa. Vastaajat kokivat juuri yhteisöllisyyteen liittyvät asiat kaikkein mukavimpina. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi yksinäisyyden väheneminen, kuulumisten vaihto, muiden ihmisten tapaaminen.



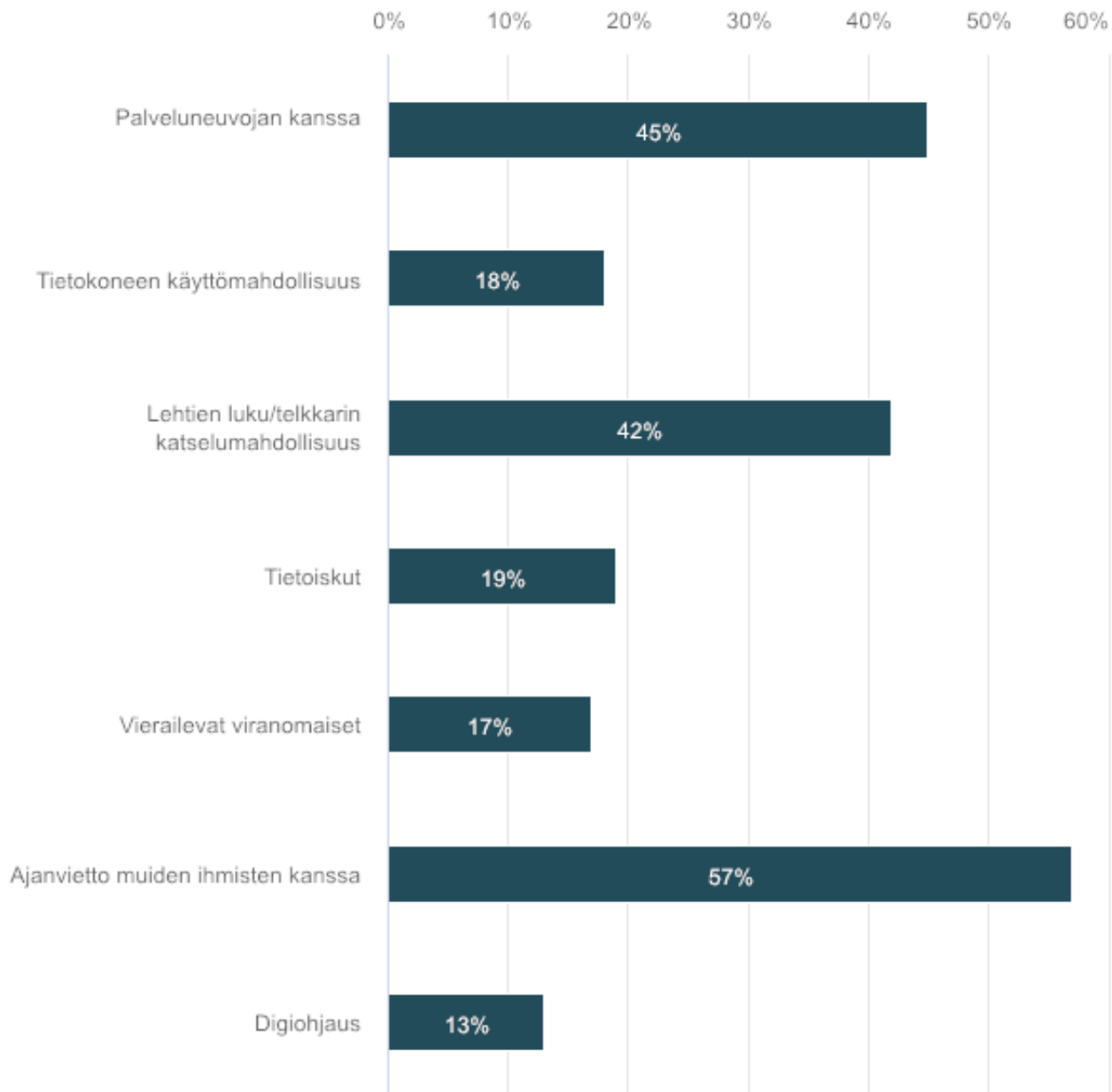
Kuvio 8. Kysymyksen *Mikä Olkkarissa on ollut mukava?* vastausten jakauma prosentteina.

Taulukko 9. Kysymyksen *Mikä Olkkarissa on ollut mukavaa?* vastaukset.

<b>Mukavat asiat</b>	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Toiminta on tuottanut iloa	42	37,17%
On paikka jonne mennä ja tekemistä arkeen	58	51,33%
Mahdollisuus tavata muita ihmisiä	65	57,52%
Mahdollisuus toteuttaa itseään	18	15,93%
Mahdollisuus auttaa muita	18	15,93%
Päivän lehdet	42	37,17%
Tietokoneiden käyttömahdollisuus	26	23,01%
Mahdollisuus vaihtaa kuulumisia	45	39,82%
Vähentää yksinäisyyden tunnetta	44	38,94%
Mahdollisuus tavata palveluneuvojaa/sosiaalityöntekijää/ohjaajaa/tupaemäntää tai -isäntää	42	37,17%
Palveluista ja etuuksista tiedottaminen	35	30,97%
Muu, mikä?	17	15,04%

## Mitkä toiminnot ovat hyödyttäneet sinua henkilökohtaisesti?

Kartoitimme myös sitä, mitkä Olkkarin toiminnot koetaan asiakkaiden keskuudessa tarpeellisiksi. Kysymykseen vastasi 98 henkilöä. Jälleen yhteisöllisyys ja muiden ihmisten tapaaminen nousi tärkeimmäksi syyksi käydä Olkkarissa. Samalla 45 prosenttia vastaajista oli keskustellut palveluneuvojan kanssa ja lähes yhtä moni oli tullut paikalle lukeakseen lehden tai katsoakseen televisiota.



Kuvio 9. Kysymyksen *Mitkä toiminnot ovat hyödyttäneet sinua henkilökohtaisesti?* vastausten jakauma prosentteina.

**Taulukko 10. Kysymyksen *Mitkä toiminnot ovat hyödyttäneet sinua henkilökohtaisesti?* vastaukset.**

Toiminnot	n	Prosentti
Palveluneuvojan kanssa keskustelu	44	44,9%
Tietokoneen käyttömahdollisuus	18	18,37%
Lehtien luku/telkkarin katselumahdollisuus	41	41,84%
Tietoiskut	19	19,39%
Vierailevat viranomaiset	17	17,35%
Ajanvietto muiden ihmisten kanssa	56	57,14%
Digiohjaus	13	13,27%

## Kehittämistoiveet

58:lla vastaajalla oli joitain toiveita tai kehitysehdotuksia. Alla listattuna yleisiä ehdotuksia ja sellaisia joita toiminnassa ei vielä tämän vuoden aikana ole toteutettu tai joita toivottiin lisää. Mainittakoon, että esimerkiksi karaoke ja bingo on otettu ohjelmaan kesän aikana asiakkaiden toiveesta, ja toimintaa on muutenkin jatkuvasti muokattu asiakkaiden palautteen perusteella.

Olkkariin kaivattua ohjelmaa:

- Tietokilpailut
- Tuolijumppa tai muuta ohjattua jumppaa
- Keskustelutapahtumat
- Meditaatioistunto
- Kursseja
- Luentoja ja tietoiskuja
- Vertaisryhmiä

Palveluita:

- Lastenhoitopalvelut
- Bussikortin latauspiste
- Kahvila joka myy esimerkiksi pullaa
- Kirjanurkka jonne voi tuoda ja josta voi lainata luettavaa

Parannusehdotuksia:

- Idearikas askarteluvetäjä
- Enemmän nuoria kävijöitä
- Mukavampia tuoleja puujakkaroitten tilalle
- Kahvipöydät selkeämmin erilleen askartelupöydistä