

NÄÖNTUTKIMUKSET OPTIKON TYÖSSÄ

Kyselytutkimus optikoille

Katja Mattila
Taru Riuttala
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Optometrian koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Optometrian koulutusohjelma

Tekijät: Mattila, Katja & Riuttala, Taru

Opinnäytetyön nimi: Näöntutkimukset optikon työssä - kyselytutkimus optikoille

Työn ohjaajat: Kemppainen, Leila & Laitinen, Erkki

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: syksy 2010

Sivumäärä: 61 + 13 liitesivua

TIIVISTELMÄ

Optisen alan kilpailu on kiristynyt viime vuosina voimakkaasti. Alalle on tullut uusia ketjuja, jotkut ovat yhdistäneet toimintojaan ja osa ketjuista on lopettanut toimintansa. Kiristynyt kilpailu näkyy työn tehostumisena ja jopa näöntutkimukseen käytettävien aikojen lyhenemisenä joissakin optikkoliikkeissä.

Tutkimuksemme tarkoitus oli selvittää muuan muassa näöntutkimukseen käytettävissä oleva aika. Kiinnostuksen kohteena oli myös selvittää, millainen yhteys näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla on näöntutkimuksen sisältöön. Tärkeää oli myös selvittää, kokevatko optikot tekevänsä työnsä hyvin ja pystyvänsä tarjoamaan hyvää asiakaspalvelua kiireisessäkin työympäristössä.

Tutkimuksemme oli kvantitatiivinen kyselytutkimus Suomessa työskenteleville optikoille. Aineisto kerättiin pääasiassa sähköisesti Zef-kyselynä. Kyselylomake oli puolistrukturoitu ja siihen pystyi vastaamaan myös postitse. Vastaajia oli yhteensä 247, joista 241 osallistui kyselyyn sähköisesti ja 6 postitse. Analysoimme aineiston käyttämällä SPSS 17.0 for Windows -ohjelmaa.

Tutkimustuloksista ilmeni, että näöntutkimukseen käytettävä aika oli lyhentynyt osassa optikkoliikkeistä viime vuosien aikana. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin tyytyväinen käytettävissä olevaan aikaan. Toisaalta osa vastaajista joutui kiirehtimään näöntutkimuksissa. Näöntutkimukseen käytetään yleensä 20–30 minuuttia. Tutkimustuloksista ja avoimista kommentteista saatu yleisvaikutelma oli pääasiassa positiivinen, mutta negatiivisiakin asioita työelämästä nousi esille.

Asiasanat: näkö, tutkimus, työelämä, asiakaspalvelu, viestintä

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Optometry

Authors: Mattila, Katja & Riuttala, Taru
Title of thesis: Vision Tests in Opticians' Work
Supervisors: Kemppainen, Leila & Laitinen, Erkki
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2010
Number of pages: 61 + 13 appendix pages

ABSTRACT

Competition for market shares in optical branch has become tough within the past five years in Finland. Toughened competition has certainly influenced the work itself. We were concerned that in many optical stores the time used for vision tests has been shortened.

The purpose of this study was to clarify the time used for vision tests. We also wanted to find out the methods used in vision tests. We compared the time used for vision tests to the content of the tests. In addition we were interested in opticians' opinions and thoughts about the quality of their work and the customer service they offered.

We used the quantitative method in our study. It was a questionnaire study to all opticians who worked in Finland. We carried out our study on the Internet and we got 274 replies. We analyzed the material with SPSS 17.0 for Windows programme.

The findings revealed that the time used for vision tests had shortened in some stores in the past five years. Most opticians were satisfied with the time they could use for the vision tests. On the other hand our study revealed that some of the opticians had to hurry when they did vision tests. The most common time span used for a vision test was 20-30 minutes. Our study revealed both positive and negative things of the working life of opticians in Finland.

Keywords: vision, test, working life, customer service, communication

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	6
2 NÄÖNTUTKIMUS.....	7
2.1 Taittovirheet, presbyopia ja lihastasapainon poikkeamat.....	7
2.2 Näöntutkimuksen kulku, lainsäädäntö ja ohjeet.....	8
2.3 Anamneesi.....	9
2.4 Objektiivinen tutkimus.....	11
2.5 Subjektiiivinen tutkimus.....	13
2.5.1 Monokulaarinen tutkimus.....	13
2.5.2 Binokulaarinen tutkimus.....	14
2.6 Muut tutkimukset.....	15
2.7 Silmälasimääräys.....	17
3 OPTINEN ALA JA ASIAKASPALVELU.....	18
3.1 Optisen alan muutokset Suomessa 2000-luvulla.....	18
3.1.1 Yleistä työelämästä.....	18
3.1.2 Yleistä optisesta alasta.....	19
3.1.3 Optisen alan muutoksia.....	21
3.2 Työnteko muuttuvissa olosuhteissa.....	26
3.2.1 Asiakaspalvelu.....	26
3.2.2 Vuorovaikutus ja viestintä.....	27
3.2.3 Työmotivaatio ja työssä jaksaminen.....	29
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT.....	31
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	32
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	32
5.2 Tutkimusjoukko.....	33
5.3 Aineistonkeruu.....	33
5.4 Aineiston analysointi.....	34
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	35
6.1 Näöntutkimukseen käytettävä aika.....	36
6.2 Näöntutkimuksen kulku ja vaiheet.....	39

6.3 Näöntutkimukseen käytettävissä olevan ajan vaikutus näöntutkimuksen kulkuun.....	43
6.4 Optikon työ	46
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	49
8 POHDINTA.....	53
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	62

1 JOHDANTO

Julkisuudessa keskustellaan nykyään paljon työelämän muutoksista ja niiden merkityksestä työntekijöiden hyvinvoinnille. Huomionarvoisin työn henkistä rasittavuutta lisäävä tekijä on kiire. Työntekoa haittaava kiire on yleistynyt 1970-luvun lopulta asti. (Karvonen, Lahelma & Winter 2006, 78, 83–84.) Optinen ala on muuttunut paljon viime vuosina: kilpailu on kiristynyt, markkinakentällä on tapahtunut paljon muutoksia ja työntekoa pyritään tehostamaan. Olemme kiinnostuneita siitä, miten nämä edellä mainitut tekijät vaikuttavat optikoiden työntekoon ja etenkin näöntutkimuksiin.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa näöntutkimukseen käytettävän ajan pituudesta ja siinä viime aikoina tapahtuneista muutoksista. Tarkoituksenamme on samalla selvittää näiden muutosten vaikutuksia optikoiden työntekoon optikoiden näkökulmasta. Tutkimusjoukkona ovat kaikki Suomessa työskentelevät optikot. Tutkimusmenetelmäksi valitsimme kvantitatiivisen kyselytutkimuksen, koska halusimme saada yleistettävää tietoa. Toteutimme kyselyn sähköisenä kyselytutkimuksena.

Valitsimme aiheen, koska olimme kiinnostuneita näöntutkimuksen kulusta ja siihen käytettävästä ajasta. Opinnäytetyössä ”Käytännön näöntutkimus” mainitaan jatkotutkimusehdotuksena selvittää tarkemmin näöntutkimukseen käytettävän ajan vaikutusta näöntutkimuksen kulkuun ja vaiheisiin (Hämäläinen & Mäkelä 2005, 61). Tämä innoitti meitä tutkimaan aihetta tarkemmin ja aihe muokautui tutkimuksen suunnittelun myötä meitä kiinnostavaan suuntaan. Ylen Uutisten artikkelin mukaan optisen alan kilpailun kiristyttyä viime aikoina myös näöntutkimuksiin käytettävä aikaa on useissa paikoissa lyhennetty (Natri 2009). Tämän vuoksi aihe on erittäin ajankohtainen.

Tavoitteenamme on nostaa aihetta esille ja saada aikaan keskustelua näöntutkimukseen käytettävän ajan muutoksista, työn tehostumisesta ja myös optikoiden työhyvinvoinnista. Tutkimuksetamme saadaan tärkeää tietoa optikoiden työelämästä ja optikkoliikkeissä vallitsevista näöntutkimuskäytännöistä.

2 NÄÖNTUTKIMUS

Näöntutkimuksessa tutkitaan tutkittavan silmien taittovirheitä objektiivisilla ja subjektiivisilla menetelmillä. Tavoitteena on ratkaista näköongelmia esimerkiksi silmälasimääräyksen avulla. Optikot ja optometristit ovat näönhuollon asiantuntijoita silmätautien erikoislääkärien lisäksi. Näöntutkimukset ja silmälasimääräykset ovat optikoiden tärkein osaamisalue, kun taas silmätautien erikoislääkärit ovat erikoistuneet silmäsauroksien diagnosointiin ja hoitoon.

Olemme jaotelleet näöntutkimuksen anamneesiin, objektiiviseen tutkimukseen, subjektiiviseen tutkimukseen, muihin tutkimuksiin sekä silmälasimääräyksen tekemiseen. Alussa esittelemme lyhyesti taittovirheet ja näöntutkimukseen liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia. Optikolla tarkoitamme tässä työssä sekä optikoita että optometristejä.

2.1 Taittovirheet, presbyopia ja lihastasapainon poikkeamat

Emmetrooppisessa eli oikeataitteisessa silmässä valonsäteet muodostavat tarkan kuvan verkkokalvolle (Schwartz 2006, 85; Korja 2008, 31). Silmän aksiaalinen pituus ja taittovoima sopivat siis täydellisesti yhteen. Kun valonsäteet eivät muodosta kuvaa verkkokalvolle, tilaa kutsutaan ametropiaksi. (Michaels 1988, 33–35.)

Myopiassa eli likitaitteisuudessa tarkka kuva muodostuu verkkokalvon eteen, koska silmän taittovoima on liian voimakas tai silmä on aksiaalisesti liian pitkä (Michaels 1988, 34). Likitaitteisen silmän taittovirhe voidaan korjata miinuslinseillä (Hietanen, Hiltunen & Hirn 2005, 12). Hyperopiassa eli kaukotaitteisuudessa tarkka kuva kohteesta muodostuu verkkokalvon taakse (Rabbetts 1998, 62–63). Kaukotaitteisen silmän taittovoima voi olla liian heikko tai silmä on aksiaalisesti liian lyhyt. Kaukotaitteisuus korjataan pluslinseillä. (Hietanen ym. 2005, 12.)

Astigmatiassa eli hajataitteisuudessa silmä ei taita valoa tasaisesti. Hajataitteisuutta voi olla sekä likitaitteisessa että kaukotaitteisessa silmässä. (Hietanen ym. 2005, 12–13.) Hajataitteisessa silmässä on kaksi kohtisuorassa toisiinsa nähden olevaa pääleikkaussuuntaa, joilla on erilainen kaarevuus ja erilainen voimakkuus. (Rabbetts 1998, 78.) Sylinterilinssillä voidaan korjata hajataitteisuutta, koska siinä on molemmille pääleikkaussuunnille oma taittovirheen korjaava voimakkuus taittovirheen vaatimassa kulmassa (Millodot 1997, 140; Hietanen ym. 2005, 13).

Akkommodaatio tarkoittaa silmien kykyä mukautua eri katseluetäisyyksille, jolloin kohteet voidaan nähdä tarkasti (Millodot 1997, 2). Lasten silmät voivat akkommodoida todella paljon: ensimmäisinä vuosinaan jopa 14–15 dioptrian verran. Noin 70 vuoden iässä ihminen ei pysty akkommodoimaan edes yhtä dioptriaa. Syntymän ja 70 vuoden iän välillä ihminen siis menettää kyvyn akkommodoida. (Schwartz 2006, 83.) Kun akkommodaatiokyky heikentyy pysyvästi, on kyseessä presbyopia eli ikänäköisyys. Ikänäköisellä tarkoitetaan siis henkilöä, joka ei pysty akkommodoimaan eli muodostamaan tarkkaa kuvaa verkkokalvolle lähietäisyydellä olevasta kohteesta. Akkommodaatiokyky heikentyy pysyvästi noin 45–50 vuoden iässä. Ikänäköinen tarvitsee lähilaseja nähdäkseen tarvittavalle lähietäisyydelle. Plusvoimakkuuden lisääminen auttaa ikänäköistä näkemään lähelle. (Korja 2008, 145–146, 287.)

Tutkittavalla on piilokarsastusta (foriaa) tai ilmeistä karsastusta (tropiaa), kun silmien näköakselit eivät ole yhdensuuntaiset kauas katsottaessa. Silmien näköakselien asentopoikkeamat voivat olla vaaka- tai pystysuuntaisia. Silmien asentopoikkeamia voidaan tutkia esimerkiksi peittokokeella, jolla saadaan tietoa silmien yhteistoiminnasta. Esimerkiksi piilokarsastuksessa silmien lihakset ovat epätasapainossa, joten se voi aiheuttaa asiakkaan oireet. (Korja 2008, 172, 282.) Karsastuksen suunnat ovat yleensä sisäänpäin (eso), ulospäin (ekso), alaspäin (hypo) tai ylöspäin (hyper). (Hietanen ym. 2005, 105.)

2.2 Näöntutkimuksen kulku, lainsäädäntö ja ohjeet

Näöntutkimusten sisältö ja kulku vaihtelevat tutkijan ja tutkittavien mukaan. Ei ole yhtä oikeaa tapaa tehdä näöntutkimusta. Kaikkia testejä ja tutkimuksia ei ole mielekästä tehdä kaikille tutkittaville. Kokemuksen myötä näöntutkijoille kehittyy oma tapansa tehdä näöntutkimus. Kun näöntutkijalla on kokemusta, hän osaa valita tutkittaville tärkeät testit oireiden ja tarpeiden mukaan. (Korja 2008, 43–44.)

Perusnäöntutkimuksen kulku on pyritty määrittelemään tässä työssä usean eri lähteen avulla. Muun muassa lakien asettamat vaatimukset on otettu huomioon. Optiikan Eettisen Neuvoston suositus silmälasimäärittelykselle on myös huomioitu, koska siinä on määriteltäviä niin sanottu ”10 askeleen näöntutkimus” ja sen vaiheet (Suositus silmälasimäärittelykselle 2009). Tärkeänä osana työmme sisältämää perusnäöntutkimuksen määrittelyä on Oulun seudun ammattikorkeakoulussa

opetettu näöntarkastuksen kulku. Näöntutkimus koostuu anamneesista, objektiivisesta tutkimuksesta, subjektiivisesta tutkimuksesta, seulovista tutkimuksista ja silmälasimääräyksestä.

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöstä (28.6.1994/564 16§) rajoittaa optikoiden silmälasien määräämisoikeutta. Laillistettu optikko ei saa itsenäisesti määrätä laseja henkilölle, jolle on tehty silmämunaan kohdistunut leikkaus. Laillistettu optikko ei saa itsenäisesti määrätä laseja myöskään alle kahdeksanvuotiaalle tai henkilölle, jolla on ilmeisesti jokin silmäsairaus. Kun tutkittavan näöntarkkuutta ei saada nousemaan normaalille tasolle, optikko ei saa itsenäisesti määrätä laseja. (Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä)

Optiikan Eettinen Neuvosto on päivittänyt 5.11.2009 suositukset silmälasimääritykselle, joka sisältää 10 askeleen näöntutkimus ohjeistuksen. Ohjeistuksessa mainitaan, että tutkimuksen kesto on noin 20–30 minuuttia. (Suositus silmälasimääritykselle 2009) Tutkijan tulisi kehittää itselleen tehokas ja sujuva tapa tehdä näöntutkimus. Tutkittavaa ei saa hoputtaa, vaikka tutkija työskentelee nopeasti. Tutkittavalle on hyvä antaa riittävästi aikaa ja testien tarkoituksen selittämistä ei saa unohtaa kiirehtimisen vuoksi. Tehokkaalla työskentelyllä varmistetaan se, että tutkittava jaksaa keskittyä tutkimukseen. (Larmi & Sivonen 1980, 33.)

Näöntutkimus aloitetaan anamneesilla, jonka jälkeen tehdään objektiivinen tutkimus (Suositus silmälasimääritykselle 2009). Objektiivisen refraction lopputulos on subjektiivisen tutkimuksen perusta. Subjektiivinen tutkimus voidaan jakaa monokulaariseen ja binokulaariseen tutkimukseen. (Korja 2008, 45, 282.) Edellä mainitut näöntutkimuksen vaiheet käsitellään seuraavaksi tarkemmin.

2.3 Anamneesi

Anamneesilla tarkoitetaan esitietojen keräämistä. Anamneesissa esiin tulleet asiat ohjaavat näöntutkimuksen kulkua. Tutkittavan vastaukset antavat tietoa esimerkiksi näönkorjauksen muutostarpeesta. (Kaseva 2007, 13). Anamneesivaiheessa on tärkeää pyrkiä ansaitsemaan tutkittavan luottamus. Kysymykset tulisi asetella siten, että tutkittava voi vastata avoimesti ja mahdollisimman luonnollisesti kysymyksiin. Tutkittavalle täytyy antaa aikaa vastata rauhassa kysymyksiin, joten tutkijan täytyy olla hyvä kuuntelija. (Müller 1984, 15.) Luottamus on tärkeä siksikin, että tutkitavat eivät ole välttämättä varautuneet kertomaan esimerkiksi terveydentilaansa liittyviä asioita

näöntutkimuksessa (Kaseva 2007, 14). Hyvän kuuntelutaidon lisäksi olisi hyvä osata esittää tarkentavia kysymyksiä ja kannustaa tutkittavaa kertomaan avoimesti näköön liittyvistä asioista.

Anamneesi on huolellisesti tehtynä hyvän näöntutkimuksen perusta ja siinä tulisi kirjata tutkittavan henkilötiedot. Anamneesissa tulisi kysyä myös tutkittavan näköongelmia ja toiveita sekä syitä, miksi hän on tullut näöntutkimukseen. On tärkeää kysyä myös tutkittavan oireet, yleissairaudet, allergiat, lääkitykset, silmäsairaudet, silmäleikkaukset sekä perinnölliset silmäsairaudet suvussa. Tutkittavan työn luonne kannattaa selvittää, jotta silmälasimääräyksessä voidaan ottaa huomioon työn näkövaatimukset. (Kaseva 2007, 13-14; Korja 2008, 46–49.)

Tutkittavalla saattaa olla käytössä silmälasit, joiden tiedot on syytä tarkistaa. On tärkeää selvittää, millaiset voimakkuudet käytössä olevissa laseissa on, milloin lasit on hankittu, kuinka usein niitä käytetään ja mihin tarkoitukseen lasit on määrätty. Linssityyppi olisi myös hyvä tietää ja kysellä tutkittavalta kokemuksia laseista. (Müller 1984, 17; Korja 2008, 46.) Hyödyllistä tietoa näöntutkimusta varten saadaan, kun mitataan tutkittavalta näöntarkkuus käytössä olevilla laseilla. Linssien voimakkuuksien muutostarvetta voidaan arvioida saatujen näöntarkkuuksien avulla. (Korja 2008, 10, 44, 282.) Tutkittavalta tulisi selvittää näöntarkkuudet ilman lasikorjausta. Lääkintöhallituksen yleiskirje optikon toimen harjoittamisesta 1704/80 velvoittaa optikoita tutkimaan näöntarkkuudet ilman lasikorjausta.

Anamneesissa on hyvä tarkastella myös tutkittavan ulkoista olemusta. Huomiota tulisi kiinnittää tutkittavan vartalon ja pään asentoihin. Esimerkiksi poikkeava pään asento voi olla oire karsastuksesta. Muita tarkkailtavia asioita ovat silmälasien käyttötapa sekä kunto. Tutkittavan kuuntelemiseen kannattaa käyttää aikaa, vaikka olisi kiireinen työpäivä, ettei mitään tärkeää jäisi huomiomatta näöntutkimuksessa. Silmien ulkoinen tarkastelu on myös tärkeää. (Korja 2008, 46, 49.) Ulkoisessa silmän tarkastelussa on hyvä kiinnittää huomiota esimerkiksi silmien symmetriaan, muutoksiin, silmäluomien väriin, pupillien kokoon, ilmeiseen karsastukseen sekä luomiraon kokoon (Müller 1984, 15).

Tutkittava tulee näöntarkastukseen yleensä yhden tai useamman oireen vuoksi. Oireita voivat olla esimerkiksi huonontunut kaukonäkö tai lähinäkö. Astenooppisia oireita voivat olla esimerkiksi pää- ja silmäkivut. (Rabbetts 1998, 93.) Astenooppisilla oireilla tarkoitetaan epämääräisiä näkemiseen liittyviä ongelmia. Nuorella kaukotaitteisella tutkittavalla oireita voi aiheuttaa lähityöskentely, jossa tarvitaan lisääkommodointia. Oireita voivat olla esimerkiksi päänsärky, epämiellyttävä

tunne silmissä ja luomireunojen punoitus. Likitaitteisuuden oireita voivat olla epätarkka kaukonäkö ja siristely. Ikänäköisyyden oireita ovat esimerkiksi lukuetaäisyyden pidentyminen, vaikeutunut lähityö ja hyvän valaistuksen tarve lähityössä. Piilokarsastus voi aiheuttaa myös astenooppisia oireita varsinkin väsyneenä, jolloin näkeminen voi olla vaikeaa ja epämukavaa. (Korja 2008, 63, 145, 174.)

2.4 Objektiiivinen tutkimus

Lääkintöhallituksen yleiskirje (1704/80) optikon toimen harjoittamisesta velvoittaa optikon selvittämään silmän taittovirheen jollakin objektiiivisella menetelmällä. Objektiiivisella refraktion määrittämisellä tarkoitetaan tilannetta, jossa tutkija määrittää taittovirheen ja tutkittava on passiivinen. (Korja 2008, 2). Objektiiivisesti refraktio voidaan määrittää skiaskoopilla eli retinoskoopilla tai autorefraktometrillä (Rabbetts 1998, 330). Näöntutkimuksen yhteydessä voidaan tehdä näöntutkimusta tukevia mittauksia, kuten esimerkiksi silmäterävälän ja konvergenssin lähipisteen mittaus sekä peittokoe.

Silmäterävälimitasta käytetään usein lyhennettä PD, joka on lyhenne sanoista pupil distance (Korja 2008, 7). PD on pupillien keskikohtien etäisyys toisistaan. (Millodot 1997, 73). PD tarvitaan näöntutkimuksessa koekehysten ja foropterin säätämiseen siten että, linssien optiset keskipisteet olisivat pupillin keskellä. Tällä vältytään ylimääräisiltä prismavaikutuksilta. (Eskridge, Amos & Bartlett 1991, 39.)

Konvergenssin lähipisteen mittaus ja peittokoe kuuluvat Korjan mukaan jokaiseen näöntutkimukseen. Normaalina konvergenssin lähipisteenä pidetään 5–8 cm:n etäisyyttä silmän pinnasta. (Korja 2008, 282–283.) Silmien kääntymistä sisäänpäin kutsutaan konvergoinniksi (Millodot 1997, 54). Konvergenssin lähipisteen mittauksella saadaan tietoa silmien yhteistoiminnasta eli binokulariteetista. Konvergenssin lähipisteen epänormaalilla tuloksella voi olla yhteyttä asiakkaan oireisiin. (Korja 2008, 51–52, 282–283.)

Jokaisessa näöntutkimuksessa olisi hyvä tutkia foriat lähelle ja kauas, jotta saadaan paikannettua riittävän tarkasti tutkittavan vaivojen syyt. Peittokokeella saadaan alustavia tuloksia ja tarkemmin forioita mitataan subjektiivisen tutkimuksen loppupuolella. (Sivonen 1980, 84.) Tällä tutkimuksella saadaan tietoa silmien yhteistoiminnasta (Korja 2008, 282). Peittokoe voidaan tehdä sekä kauas että lähelle. Se on objektiiivinen tutkimus, jossa tutkittava on passiivinen eikä voi vaikuttaa loppu-

tulokseen. (Picwell 1989, 15.) Peittokokeella selvitetään, onko tutkittavalla ilmeistä karsastusta tai piilokarsastusta. Sillä voidaan myös selvittää ilmeisen karsastuksen ja piilokarsastuksen suunta. (Schwartz 2006, 104.)

Skiaskopia on objektiivinen tapa määrittää tutkittavan taittovirhe. Skiaskopiolla saatu objektiivinen refraktio tulee tarkistaa kuitenkin subjektiivisesti, jotta saadaan määrättyä tutkittavalle paras mahdollinen korjaus taittovirheeseen. (Rabbetts 1998, 330.) Skiaskopiolla tavallaan pyritään neutraloimaan silmässä oleva taittovirhe. Tarkkailemalla silmänpohjasta heijastuvan valojuovan liikettä (vastainen vai myötäinen valojuovan liikkeeseen verrattuna) saadaan selville, mikä linssi neutraloi liikkeen ja korjaa taittovirheen (taulukko 1). (Michaels 1989, 77.) Skiaskoppiin saadaan säädetyä divergentti, konvergentti tai paralleeli valojuova (Kaseva 1980, 57).

Skiaskopiassa on tärkeää muistaa, että näöntutkimushuone sekä tutkimustilanne ovat rauhallisia. Melu ja kiire voivat vaikuttaa akkommodaatioon sekä silmien liikkeisiin. Rauhallisella työskentelemällä ja ympäristöllä saavutetaan siis vakaampi refraktio kuin kiirehtimällä. (Kaseva 1980, 71–72.) Skiaskopiaa voi käyttää näöntutkimuksen eri vaiheissa. Sillä saadaan myös tietoa silmien taittavien väliaineiden kirkkaudesta.

TAULUKKO 1. Valon vergenssit ja taittovirheet skiaskopiassa (mukaillen Kaseva 1980, 64)

Valon vergenssi/ Taittovirhe	Divergentti	Paralleeli ja lievästi konvergentti	Konvergentti
Hyperopia	myötäliike lisää plussaa	myötäliike lisää miinusta	vastaliike lisää plussaa
Myopia	vastaliike lisää miinusta	vastaliike lisää miinusta	myötäliike lisää miinusta
Emmetropia	neutraali	neutraali	neutraali

Skiaskopia on erinomainen tapa tehdä objektiivinen refraktio. Kaikki eivät kuitenkaan hallitse skiaskopointia, joten he turvautuvat muihin menetelmiin. Vaihtoehtoinen menetelmä on autorefraktometria, jossa laite mittaa tutkittavan taittovirheen. Autorefraktometrin etu on mittauksen no-

peus. (Rabbetts 1998, 351.) Autorefraktometrillä saadaan mitattua taittovirhe ilman tutkittavan tai tutkijan apua. Tutkittava vain katsoo laitteen sisään ja se mittaa taittovirheen. (Eskridge ym. 1991, 168.) Varsinkin nuorilla akkommodaatio voi vääristää autorefraktometrimittauksen tulosta.

2.5 Subjektiiivinen tutkimus

Objektiiivinen refraktio on pohjana subjektiiiviselle tutkimukselle. Subjektiiivisessä tutkimuksessa tutkija ja tutkittava tekevät yhteistyötä. (Rabbetts 1998, 93.) Koska tutkittava on aktiiivinen, refraktio saadaan määritettyä tutkittavan ja tutkijan välisellä kommunikoinnilla (Eskridge ym. 1991, 174). Tutkija kyselee tutkittavalta erilaisia kysymyksiä näöntutkimuksen aikana. Sivosen mukaan lopputuloksena subjektiiivisessä näöntutkimuksessa on silmälasimääräys (1980, 82). Subjektiiivinen näöntutkimus voi edetä sekä monokulaarisesti että binokulaarisesti. Kun näöntutkimus on suoritettu silmä kerrallaan eli monokulaarisesti, lopputulos pitää tarkastaa binokulaarisesti eli molemmat silmät avoimina. (Korja 2008, 45, 105.) Luonteva etenemisjärjestys on tutkia ensin oikea ja sitten vasen silmä monokulaarisesti, minkä jälkeen tehdään binokulaarinen tutkimus.

2.5.1 Monokulaarinen tutkimus

Ensin selvitetään sfäärisen korjauksen voimakkuus, jonka jälkeen tutkitaan hajataitteisuuden määrä ja suunta ristisylinteriä käyttämällä (Eskridge ym. 1991, 179–188). Likitaitteisuudessa korjaamattoman silmän näöntarkkuus kauas on alentunut. Miinusvoimakkuutta lisäämällä näöntarkkuus saadaan paremmaksi kuin ilman korjausta. Miinusvoimakkuutta lisätään vähitellen ja sfääriseksi refraktioksi merkitään pienin mahdollinen miinusvoimakkuus, joka vielä parantaa näöntarkkuutta. Sfäärisellä voimakkuudella ei aina saavuteta maksimaalista näöntarkkuutta, jolloin loppuosa korjauksesta voi olla hajataitteisuutta, joka korjataan sylinterilinssillä. (Korja 2008, 55.)

Kaukotaitteisuudessa korjaamattoman silmän näöntarkkuus on maksimissaan nuorilla, mutta ikänäköisillä näöntarkkuus on huonontunut. Nuorilla akkommodaatio korjaa taittovirheen, mutta ikänäköisillä akkommodaatio ei enää pysty korjaamaan sitä. Kaukotaitteisuus korjataan pluslinseillä. (Korja 2008, 63.) Sfääriseksi refraktioksi merkitään suurin mahdollinen plusvoimakkuus, joka ei vielä huononna näöntarkkuutta. Sfäärisen voimakkuuden määrittämisen jälkeen tarkistetaan hajataitteisuuden korjauksen määrä ja suunta.

2.5.2 Binokulaarinen tutkimus

Monokulaarisen tutkimuksen jälkeen on luontevaa tutkia näköä molemmat silmät avoinna, mikä vastaa normaalia näkötilannetta. Binokulaariseen tutkimukseen kuuluvat muun muassa tasapainotus ja silmien lihastasapainotestit. Sivosen mukaan refraktiotasapaino on jatkuvan miellyttävän näkemisen edellytys (1980, 83). Monokulaarinen näöntutkimustulos pitää tarkistaa binokulaarisesti. Silmien välisessä tasapainotuksessa sopivien testijärjestelyiden avulla saadaan tutkittua näköä monokulaarisesti binokulaarisissa olosuhteissa. Tasapainotuksessa muutoksia voi tulla sylinterin akselisuuntaan ja voimakkuuteen sekä sfäärisen linssin voimakkuuteen. (Korja 2008, 105.)

Binokulaarisessa tasapainotuksessa selvitetään, ovatko tutkittavan silmien kaukopisteet äärettömyydessä (Korja 2008, 109). Esimerkiksi polarisoidulla suodattimella saadaan oikealle ja vasemmalle silmälle omat testikentät, joiden terävyyttä voidaan vertailla. Tarkoitus on saada molemmat testikentät näkymään yhtä hyvin. (Sivonen 1980, 83.)

Korjan mukaan kaikkien näöntutkimusten lopussa kaukovoimakkuudet tulisi vielä tarkistaa syklo-damiolla eli sumutuksella. Sumutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa akkommodaatio relaxoidaan pluslinssillä ilman lääkkeitä. Ylikorjattu miinusvoimakkuus tai alikorjattu plusvoimakkuus selviää, kun tutkittavalle tehdään sumutus. Sumutus tehdään lisäämällä +1,50 dioptrian linssi refraktiotuloksen päälle, jolloin näöntarkkuuden tulisi pudota 0,3–0,2 tasolle. (Korja 2008, 66, 282.)

Peittokokeessa saadaan alustavaa tietoa forioista, mutta tässä vaiheessa on syytä selvittää foriat tarkemmin. Forian mittausmenetelmä tulisi kirjata näöntutkimuskorttiin, jotta tulokset olisivat myöhemmin vertailukelpoisia. On tärkeää mitata foriat tutkittavalle määrätyillä silmälasivoimakkuuksilla. Kaukoforia voidaan mitata esimerkiksi Schoberin testillä tai Maddoxin valolla. Lähiforia voidaan mitata esimerkiksi Maddoxin siivellä. (Sivonen 1980, 84.)

Ikänäköisten tutkittavien näöntutkimus jatkuu lähitutkimuksella. Lähitutkimus voidaan tehdä myös ei-ikänäköisille tutkittaville, joilla on lähityöongelmia. (Sivonen 1980, 84.) Ikänäköiselle määrätään lähilisa eli add helpottamaan lähinäkemistä. Likitaitteinen saattaa pärjätä ilman lähilisää, koska hän näkee hyvin lähelle ilman laseja. Ikänäköinen kaukotaitteinen tarvitsee lähilisan, jotta näkisi lähelle tarkasti. (Korja 2008, 287.) Akkommodaation määrä heikkenee ikääntymisen myötä, joten jo muutaman dioptrian hyperopia heikentää näöntarkkuutta (Rabbetts 1998, 93).

Kaukorefraktiota ja silmälasimääritystä kauas hyödynnetään lukulasien määräyksessä (Korja 2008, 44, 287). Lähilisän määrityksessä lähdetään liikkeelle siitä, mille etäisyyksille tutkittavan täytyy nähdä. Mitä voimakkaampi lähilisa on, sitä lähempänä tutkittava näkee kohteen tarkasti. Lähilisän määritys pohjautuu erittäin paljon tutkittavan kokemuksiin. Tutkittavalle täytyy selittää ja näyttää ymmärrettävästi, että laseilla näkee vain tietyille etäisyyksille tarkasti. (Schwartz 2006, 85.) Taru Korja on kerännyt taulukkoon viitteelliset lähilisän tarpeet, josta löytyvät myös viitteelliset akkommodaatiolaaajuudet eri-ikäisille tutkittaville (taulukko 2). Taulukon arvot ovat viitteellisiä ja niitä voidaan käyttää pohjana lähilisän tutkimukselle. Lähilisän määrä tulee tarkistaa subjektiivisesti.

TAULUKKO 2. Iän vaikutus lähilisän määrään (Korja 2008, 147)

Ikä	Lähilisa eli ADD	Akkommodaatio (dpt)
45v	+1,00/+1,25	4,5
50v	+1,50/+1,75	3,5
55v	+2,00/+2,25	2,5
60v	+2,50/+3,00	1,5

2.6 Muut tutkimukset

Silmänsisäinen paine (IOP eli intraocular pressure) on terveellä väestöllä keskimäärin noin 16 mmHg (Airaksinen & Tuulonen 2001, 269; Schwartz 2006, 139). Normaalina silmänpaineena pidetään arvoja välillä 10–20 mmHg. Kun silmänpaine nousee yli 20 mmHg:n lukeman, riski sairastua glaukoomaan lisääntyy (Müller 1984, 40; Schwartz 2006, 139). Paineensietokyky on yksilöllistä ja vaihtelee paljon ihmisten välillä. Monien silmät kestävät paljon korkeampia painelukemia kuin 20 mmHg ilman oireita ja muutoksia papillissa tai näkökentissä. Joillekin ihmisille glaukooman oireet voivat alkaa alle 20 mmHg:n painelukemilla, jolloin on kyseessä matala- tai normaali-paineglaukooma. Tutkittavalla voi siis olla glaukooma, vaikka silmän paine olisi niin sanotusti normaali. (Airaksinen & Tuulonen 2001, 272.)

Molemmissa silmissä tulisi olla suunnilleen samansuuruinen paine. Silmien välinen kolmen elohopeamillimetrin ero paineessa voi olla merkki patologisesta muutoksesta. (Müller 1984, 40–41.) Glaukoomalla tarkoitetaan sairautta, jossa liian korkeaksi kohonnut silmänsisäinen paine aiheuttaa palautumattomia muutoksia papilliin eli näköhermonpäähän. Kohonneen paineen vuoksi näköhermonpää vaurioituu ja siihen liittyy myös näkökenttäpuutoksia. Glaukoomaa on harvoin alle 40-vuotiailla, joten se on iäkkäämpien ihmisten tauti. (Airaksinen & Tuulonen 2001, 266, 269, 273.) Silmänpaine tulisi siis mitata erityisesti yli 40-vuotialta.

Silmänpaine voidaan mitata esimerkiksi Icare® -silmänpainemittarilla. Tutkittavan silmään ei tarvitse puuduttaa tutkimuksen ajaksi, koska mittauskäski vain hipaisee nopeasti silmän pintaa. (Hietanen ym. 2005, 41.) Esimerkiksi Keeler Pulsair Noncontact Tonometrillä saadaan myös mitattua silmänpaine. Siinä sarveiskalvolle suunnataan ilmasuihku, joka mittaa silmänpaineen. Noncontact Tonometriassa silmää ei siis kosketeta tutkimuksen aikana. (Eskridge ym. 1991, 224, 234.)

Silmänpohjaa voi tutkia suoralla oftalmoskopiolla, jossa saadaan näkyviin oikeinpäin oleva kuva silmänpohjasta. Suurenus oikeataiteisessa silmässä on noin 15-kertainen, joten kerralla näkyvä alue on parhaimmillaan 1,5 näköhermon pään läpimittaa. Parhaiten silmänpohjien tarkastelu oftalmoskoopilla onnistuu laajennetun mustuaisen kautta. (Hietanen ym. 2005, 7, 24–25.) Vuonna 2010 hyväksytty lakimuutos sallii erillisen lisäkoulutuksen käyneen optikon käyttäjä lyhytvaikutteisia mydriaatteja oftalmoskopiitutkimuksessa (Liukkonen 2010, 5). Oftalmoskoopilla tulisi tarkastella erityisesti näköhermon päätä, tarkan näkemisen aluetta (makula) sekä valtimoiden ja laskimoiden kuntoa. (Hietanen ym. 2005, 7, 24–25.)

Silmänpohjaa voidaan tarkastella myös käyttämällä epäsuoraa oftalmoskopiaa, jonka yhteen sovellukseen tarvitaan biomikroskooppi sekä asfäärinen niin sanottu Volkin linssi, joka on voimakkuudeltaan +78 tai +90 dioptriaa. Tällä menetelmällä silmänpohjaa voidaan tarkastella suurella suurennoksella. Tässä menetelmässä syvyysnäkö on todella hyvä. Makulan ja papillan alue saadaan tutkittua myös laajentamattoman pupillin läpi. (Saari, Mäntyjärvi, Summanen & Nummelin 2001, 65.)

Silmänpaineen mittaus ja silmänpohjien takaosien tarkastelu ovat tärkeitä seulova testejä, joilla parannetaan mahdollisuuksia huomata ajoissa silmänsairauksia. Valitsimme nämä tutkimukset, koska ne ovat tärkeimpiä ja yleisimpiä. Näöntutkimuksessa voidaan tutkia myös esimerkiksi värinäköä ja kontrastinäköä.

2.7 Silmälasimääräys

Silmälasimääräys on näöntutkimuksen lopputulos, jolla tutkittava saa ratkaisun näköongelmiinsa. Silmälasimääräyksen tekeminen vaatii kokemusta. (Sivonen 1980, 82.) Silmälasimääräys ei aina ole sama kuin refraktio, joka on määritetty näöntutkimuksessa. Perustana silmälasimääräykselle ovat objektiivinen ja subjektiivinen refraktio. Korjan mukaan silmälasimääräyksellä on kaksi tavoitetta: näkemiseen liittyvien oireiden ja vaivojen poisto sekä näkemiseen liittyvien toiveiden toteuttaminen. (Korja 2008, 43, 282, 291.)

Refraktion ja silmälasimääräyksen välillä voi olla eroa useista syistä. Silmälasimääräykseen valitaan voimakkuus, jolla tutkittava kokee näkevänsä miellyttävästi. Kaukotaitteisella refraktion mukainen plusvoimakkuus saattaa tuntua esimerkiksi epämiellyttävältä tai sumuiselta. Likitaitteisella henkilöllä taittovirhe voidaan yli- tai alikorjata tutkittavan mukaan. Esimerkiksi henkilön ensimmäiset lasit saatetaan alikorjata tarkoituksella, jotta niihin tottuisi helpommin.

Parhaan hyödyn silmälaseistaan asiakas saa, kun hänelle annetaan tarkat käyttöohjeet (Sivonen 1980, 85). Suositus silmälasimääräykselle -ohjeistuksen mukaan käyttöohjeet tulisi antaa kirjallisina. Ohjeistuksessa tulisi käsitellä kehysten ja linssien käyttötarkoitus, puhdistus, huoltotarkastukset sekä takuuehdot. (Suositus silmälasimääräykselle 2009.) Asiakkaalle olisi tärkeää kertoa myös mahdollisista silmälasien käyttöön liittyvistä alkuvaikeuksista, linssityypin ominaisuuksista sekä uusintatarkastuksista (Sivonen 1980, 85).

3 OPTINEN ALA JA ASIAKASPALVELU

3.1 Optisen alan muutokset Suomessa 2000-luvulla

3.1.1 Yleistä työelämästä

Työmarkkina-asema ja työolot määrittävät sosiaalisten suhteiden ja koulutuksen ohella ihmisten käytössä olevia aineellisia ja henkisiä voimavaroja. Työelämän muutoksista ja niiden merkityksestä työntekijöiden hyvinvoinnille keskustellaan nykyään paljon julkisuudessa. Huomionarvoisin työn henkistä rasittavuutta lisäävä tekijä on kiire. Työntekoa haittaava kiire on yleistynyt 1970-luvun lopulta lähtien, tosin vuonna 2003 tämän arvioitiin hieman vähentyneen. Tavallisin työn epävarmuustekijä on yleinen työelämään liittyvä epävarmuuden kokeminen ja etenkin ennakoimattomien muutosten pelko. (Karvonen, Lahelma & Winter 2006, 78, 83–84.)

Vakituinen kokoaikainen työsuhde on perinteinen työnteon muoto, mutta nykyään erilaiset työnteon muodot lisääntyvät jatkuvasti. Työsopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva, jolloin se päättyy erikseen irtisanomalla. (Tavoitteena pysyvät, laadukkaat työpaikat.) Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde on ensisijainen ja työsuhteen määräaikaisuus vaatii aina perusteita, kuten esimerkiksi sijaisuuden (Nieminen 2009, 29). Näiden lisäksi työ voi olla osa-aikaista, sekä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassaolevana. Työ voi olla myös esimerkiksi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta joka kerta erikseen sovittuja keikkoja. Vuonna 2009 suomalaisista palkansaajista 77 % oli kokopäiväisissä pysyvissä palvelusuhteissa ja 23 % muunlaisissa työsuhteissa. STTK:laisen edunvalvonnassa yhtenä painopistealueena on pysyvien työpaikkojen luominen. (Tavoitteena pysyvät, laadukkaat työpaikat.)

Yhteistoiminta- eli yt-neuvottelu perustuu yhteistoimintalain neuvotteluvollisuuteen, joka koskee vähintään 20 työntekijää työllistäviä yrityksiä. Neuvotteluja käydään yleensä ennen työtä, työoloja, työtehtäviä, henkilöstöä ja heidän työllistymistään koskevia työnantajan tekemiä päätöksiä. (Saarinen 2007, 499, 506–507; Yhteistoiminta ja henkilöstön edustajat työpaikoilla). Yhteistoimintamenettelyissä käsitellään muun muassa yritystoiminnan muutoksista aiheutuvia henkilöstövaikutuksia, kun kyseessä on esimerkiksi henkilöstön irtisanomiset, osa-aikaistamiset ja lomauttamiset. Työntekijän lomauttaminen tarkoittaa tilannetta, jolloin työnteko ja palkanmaksu keskey-

tyvät toistaiseksi tai määräajaksi työsuhteen päättymättä. Lomauttaminen on väliaikainen toimenpide ja sen taustalla täytyy olla esimerkiksi taloudellinen peruste. (Nieminen 2009, 41, 67–68.)

Työelämä ja työ ovat jatkuvasti muutoksessa. Muutoksen myötä työntekijä kohtaa haasteita ja saa mahdollisuuden kehittää omia tietojaan ja taitojaan. Työn hallinnan tunne saattaa kuitenkin kadota muutoksen keskellä, eikä sopeutuminen työelämän muutoksiin ole helppoa. (Ruoho, 2009, 2–3.)

Optisella alalla on 2000-luvun aikana tapahtunut suuria muutoksia jo markkinakentän muutoksenkin vuoksi, joista tarkemmin luvussa 3.1.3. Markkinoiden muutosten vuoksi työhön on saattanut ilmaantua siihen liittyviä epävarmuustekijöitä: kilpailun kiristyttyä ja työn tehostuttua saatetaan olla epävarmoja oman työpaikan säilymisestä. Työpaikalla käydyt yhteistoimintaneuvottelut, irtisanomiset tai lomautukset tai yleiset talouden muutokset voivat saada työntekijän tuntemaan olonsa epävarmaksi työpaikan säilymisen suhteen. Liukkosien mukaan maailmanlaajuisen talouskriisin vaikutukset ovat näkyneet myös optisella alalla yritysten kannattavuuden heikentymisenä: viime vuosina useissa isoissa ja pienemmissäkin yrityksissä on käyty yt-neuvotteluja (2009).

3.1.2 Yleistä optisesta alasta

Perustietoa optisesta alasta ja markkinoista Suomessa saadaan Optisen alan tiedotuskeskukselta ja sen julkaisemista tilastoista, sekä etenkin sen kustantamasta julkaisusta Optinen ala Suomessa. Viimeisin julkaisu on aikaväliltä 2006–2007 ja seuraava valmistuu syksyllä 2010. (Optinen ala Suomessa 2006–2007.) Optikkoliikkeitä oli vuoden 2009 lopussa yhteensä 824 kappaletta, joista suurin osa eli 309 kuului ryhmään ”muut liikkeet”, eli eivät kuulu isoihin optikkoliikeketjuihin. Seuraavaksi eniten optikkoliikkeitä eli 165 kappaletta on Instru Optiikalla, Silmäasemia on 123, Specsavers -optikkoliikkeitä 92, Synsam Cazze -liikkeitä yhteensä 75 ja Fenno Optiikkaan kuuluvia liikkeitä oli 60. (Liukkonen 2010.) Instru Optiikkaan kuuluvat Instrumentarium, Nissen ja Keops.

Vuonna 2006 Suomessa oli työikäisiä laillistettuja optikoita yhteensä 1582. Kuitenkin työelämän palveluksessa arvioitiin olevan noin 1100 optikkoa. Vuosien 2001–2006 aikana optikoiden määrä on kasvanut noin 15 %. (Optinen ala Suomessa 2006–2007.) Laissa optikko määritellään tervey-

denhuollon ammattihenkilöksi, jolla täytyy olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559).

Optisen alan tiedotuskeskuksen Taloustutkimus Oy:llä jo yhdeksännen peräkkäisen kerran teetämä tutkimus (2010) silmälasien käytöstä kertoo, että 69 % yli 15-vuotiaista suomalaisista käyttävän silmälaseja. Silmälasien käyttöaste lisääntyy iän myötä noin yhden prosenttiyksikön verran vuodessa: alle 50-vuotiaista vajaa puolet käyttää silmälaseja, kun taas viisikymmentä vuotta täytäneistä lähes kaikki käyttävät silmälaseja. Tausta silmälasien käyttöasteen lisääntymiselle löytyy Suomen väestörakenteesta, jossa vanhemmat ikäluokat ovat yhä suurempia. (Suomalaiset ovat silmälasikansaa – uusinta tutkimustietoa 2010; Silmälasien käyttäjätutkimus 2008.)

Silmälaseja ja mahdollisesti myös piilolinsejä käyttävistä asiakkaista 40 % on käynyt näöntarkastuksessa viimeisen vuoden sisällä. Hankkiessaan viimeksi silmälaseja 54 % asiakkaista kävi näöntarkastuksessa optikolla ja 39 % silmä lääkäriä. Alle 60-vuotiaat käyvät yleensä näöntarkastuksessa optikolla, kun taas yli 60-vuotiaat käyvät keskimääräistä enemmän näöntarkastuksessa silmä lääkäriä. (Silmä lasien käyttäjätutkimus 2008.)

Vuonna 2005 toteutetun kyselytutkimuksen mukaan näöntutkimukseen varattiin useimmiten 30 minuuttia aikaa. Joissakin paikoissa näöntutkimukseen varattiin aikaa jopa 45 minuuttia, toisaalta joissakin paikoissa varattiin vain 20 tai 15 minuuttia. Valtaosa eli noin 60 % optikoista käytti näöntutkimukseen aikaa 20–30 minuuttia, noin 29 % käytti alle 20 minuuttia ja noin 11 % yli 30 minuuttia. Tutkimuksessa todettiin, että enintään 15 minuuttia näöntutkimukseen käyttävät optikot jättivät binokulaarisen tasapainotuksen tekemättä joskus. Mitä enemmän optikot käyttivät aikaa näöntutkimukseen, sitä useammin he tutkivat esimerkiksi silmänpohjat. (Hämäläinen & Mäkelä 2005, 45, 58–59.)

Asiakkaiden kokemuksen mukaan näöntarkastus oli useimmiten (64 % vastaajista) ilmainen, mutta toisaalta 73 % vastaajista kertoi näöntarkastuksen sisältyvän silmä lasien hintaan. Ilmainen näöntarkastus saattoi olla myös tarjous tai kanta-asiakasetu. Vastaajista 11 %:n mukaan näöntarkastus maksoi alle 20 euroa ja yli 8 %:n mukaan 20 euroa, mutta 17 % ei muistanut maksullisen näöntarkastuksen hintaa. (Silmä lasien käyttäjätutkimus 2008.) Vuonna 2005 optikoille tehdyn kyselyn mukaan 93 % vastasi näöntutkimuksen hinnaksi 10–19 euroa ilman kampanja- tai kanta-asiakasalennuksia (Hämäläinen & Mäkelä 2005, 45).

Suomessa myydään joka vuosi noin 830 000 paria silmälaseja ja koko optisen alan yhteenlaskettu liikevaihto on hieman yli 300 miljoonaa euroa (Tilastotietoa vähittäiskaupasta: Optinen ala numeroina 2010). Optikkoliikkeiden liikevaihdosta noin 81 % muodostuu silmälasien myynnistä, loput piilolasien ja aurinkolasien myynnistä. Tutkimuksen mukaan yleisin silmälasien vaihtoväli oli noin kolme vuotta. (Optinen ala Suomessa 2006–2007.)

Useimmiten eli lähes vuosittain silmälasejaan uusivat 15–19-vuotiaat sekä 40–59-vuotiaat: nuorilla likinäköisyyden kasvu ja aikuisilla lähinäön heikentyminen ovat taustalla tähän. Useampien silmälasien käyttäminen on yleistynyt kymmenen vuoden takaisesta, jolloin kahdet silmälasit oli joka neljännellä ja nyt joka kolmannella. Moniteholasien käyttö yleistyy prosenttiyksikön verran vuosittain: tällä hetkellä kuitenkin 55 % lasien käyttäjistä käyttää yksiteholaseja. (Suomalaiset ovat silmälasikansaa – uusinta tutkimustietoa 2010.)

Vuonna 2009 tehdyssä Suomen Optikkoliikkeiden Liiton hintatutkimuksessa kaikkien silmälasien keskihinta oli 357 euroa, yksiteholasien keskihinta 248 euroa ja moniteholasien 528 euroa. Silmälaseihin käytetään rahaa hyvin vaihtelevasti, kun joka kymmenes silmälasien ostaja on käyttänyt alle 50 euroa, mutta toisaalta joka kymmenes on käyttänyt yli 500 euroa. (Suomalaiset ovat silmälasikansaa – uusinta tutkimustietoa 2010.) Vuonna 2007 tehdyn tutkimuksen mukaan 29 % asiakkaista pitää silmälasien hintoja edullisina, 25 % sopivina ja 45 % kalliina. Useimmat optikot uskoivat asiakkaiden pitävän silmälasien hintoja kalliina ja vain yksi prosentti uskoi asiakkaiden pitävän hintoja edullisina. (Liukkonen 2007, 24.)

Silmälasien mainonta on nykyään erittäin hintakeskeistä: tämä kehitys on alkanut jo 1960-luvulla. 1970-luvulta asti silmälasien mainonta on ollut lähes nykyisen kaltaista. Asiakkaille näöntarkastuksen ilmaisuus on jo oikeastaan itsestäänselvyys. Vielä 1950-luvulla optikon ammatillinen erityisosaaminen oli mainonnassa paljon käytetty kilpailukeino. (Pitchugina & Toivonen 2009.)

3.1.3 Optisen alan muutoksia

Työelämä on yleisesti muuttunut paljon: työssä vaaditaan tehokkuutta ja työelämää pidetään entistä vaativampana työntekijöille. Muutokset optisen alan taloudessa ja markkinoinnissa näkyvät optikoiden jokapäiväisessä työssä. Koska optisen alan markkinakentässä on tapahtunut suuria

mullistuksia viime vuosina, käsittelemme seuraavaksi tarkemmin optisen alan muutoksia Suomessa 2000-luvun aikana.

2000-luvun alusta lähtien optikkoliikkeiden liikevaihdot ovat olleet tasaisessa nousussa kasvaen noin viiden prosentin vuosivauhdilla, joka vuoden tuodessa alalle uuden liikevaihtoennätyksen. Vuonna 2008 liikevaihto notkahti hieman, mutta notkahdus oli kuitenkin tilapäinen, kun vuoden 2009 tulokset ylittivät kaikki odotukset: liikevaihto ylitti ensimmäisen kerran 300 miljoonan euron rajan. Optisen alan liikevaihto on siis kasvanut vuoden 2008 notkahdusta lukuun ottamatta tasaisesti koko 2000-luvun ajan. Tätä kasvua voidaan selittää pääasiassa väestön ikääntymisellä. (Liukkonen 2009; Tilastotietoa vähittäiskaupasta: Optinen ala numeroina 2010; Liukkonen 2010.) Liikevaihdot ketjuittain on listattu taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Optikkoliikeketjujen liikevaihdot miljoonissa euroissa vuosina 2003–2009 (mukail-
len Optisen alan tiedotuskeskuksen tilastoja 2010)

	Liike- vaihto 2003	Liike- vaihto 2004	Liike- vaihto 2005	Liike- vaihto 2006	Liike- vaihto 2007	Liike- vaihto 2008	Liike- vaihto 2009
Optikkoliike							
Instru Optiikka	74	76	80	91	92	80	89
Silmäasemat	45	50	49	53	58	57	60
Muut liikkeet	47	47	53	49	47	73	81
Tähtioptikko	35	37	37	40	40	-	-
Fenno Optiikka	-	-	-	-	-	-	16
Cazze	25	25	24	25	23	21	22
Synsam	14	14	15	16	15	14	
Specsavers	-	-	-	-	4	25	40
Eyen	-	-	-	-	8	13	-
Yhteensä	240	249	258	273	287	283	308

Optisen alan markkinoilla alkoi tapahtua pitkästä aikaa merkittäviä muutoksia, kun markkinoille ilmestyneet uudet kilpailijat, brittiläinen Specsavers heinäkuussa 2007 ja kotimainen Eyen touko-
kuussa 2006, muuttivat tilanteen myymällä silmälaseja totuttua halvempaan hintaan (Huovinen
2007). Specsavers on tämän jälkeen kasvattanut liikevaihtoaan ja markkinaosuuttaan Suomessa
erittäin voimakkaasti ostamalla optikkoliikkeitä ja perustamalla kokonaan uusia. ((Tilastotietoa vä-
hittäiskaupasta: Optinen ala numeroina 2010; Vaalisto 2008.) Markkinaosuudet prosenttiosuiksi-
na tarkemmin taulukossa 4.

Vuonna 2008 optisella alalla tapahtui paljon muutoksia: huhtikuussa Specsavers osti yrittäjäveto-
isen Tähtioptikko-ketjukonseptin ja ketjuun kuuluneet omat 31 liikettä Keskolta (Liukkonen 2009).
Valtaosa entisistä Tähtioptikko-liikkeistä ei halunnut siirtyä Specsaversin alle ja näiden liikkeiden
yksityisyrittäjät perustivatkin myöhemmin oman Fenno Optiikka -ketjun (Vaalisto 2008). Tämä nä-
kyy vuoden 2008 tilastoissa muiden isompiin ketjuun kuulumattomien liikkeiden liikevaihdon ja
markkinaosuuden voimakkaana kasvuna: liikevaihto nousi vuoden 2007 47 miljoonasta eurosta

73 miljoonaan euroon ja markkinaosuus nousi 16 prosentista jopa 26 prosenttiin (Tilastotietoa vähittäiskaupasta: Optinen ala numeroina 2010).

Optikkoliikeketjut Synsam ja yrittäjävetoinen Cazze päättivät aloittaa yhteistyön vuoden 2008 syksyllä tavoitteenaan markkinaosuuden kasvattaminen (Yhteiset kehysten optikkoketjuille 2008). Aiemmin Cazze-ketjuun kuuluvista liikkeistä noin puolet on jättäytynyt pois yhteistyöstä Synsamin kanssa: nämä liikkeet kuuluvat vuoden 2009 tilastoinnissa ryhmään muut. Muiden liikkeiden ryhmään lasketaan myös Opti+ ketjun myymälät. Opti+ -optikkoliikeketju perustettiin vuoden 2009 kesällä. (Liukkonen 2010) Joulukuussa 2008 Eyen-ketjun omistajayhtiö myi 70 liikkeestään 26 Specsaversille. Myös Silmäasema-ketju järjesteli ketjuhallintoaan ja Instru Optiikka käynnisti franchising-konseptin. (Liukkonen 2009) Vuoden 2008 markkinakentän muutokset olivat rajuja etenkin niin lyhyellä ajalla tapahtuneiksi.

Vuonna 2009 tapahtui jälleen suuria muutoksia optikkoliikeketjuissa. Kotimainen Eyen-ketju haikautui konkurssiin kesällä 2009 todella nopean laajenemisen jälkeen (Liukkonen 2010; Optikko-ketju myöntää – lihoimme liikaa 2009). Marraskuussa 2009 Specsavers ilmoitti muuttavansa kaikki liikkeensä ketjumyymälöistä yrittäjävetoisiksi kevään 2010 aikana tavoitteenaan merkittävä tulosparannus (Tammilehto 2009).

TAULUKKO 4. Optikkoliikeketjujen markkinaosuudet prosenttiosuuksina vuosina 2003–2009 (mukaillen Optisen alan tiedotuskeskuksen tilastoja 2010)

Optikkoliike	Mark- kinao. 2003	Mark- kinao. 2004	Mark- kinao. 2005	Mark- kinao. 2006	Mark- kinao. 2007	Mark- kinao. 2008	Markki- nao. 2009
Instru Optiikka	31	30	31	34	32	28	29
Silmäasemat	19	20	19	19	20	20	20
Muut liikkeet	19	19	21	18	16	26	26
Tähtioptikko	15	15	14	14	14	-	-
Fenno Optiikka	-	-	-	-	-	-	5
Cazze	10	10	9	9	8	7	7
Synsam	6	6	6	6	5	5	
Specsavers	-	-	-	-	2	9	13
Eyen	-	-	-	-	3	5	-

Nero Partnersin tutkimuksen mukaan kolme neljäsosaa suomalaisista ostaa silmälasinsa aina samasta paikasta, joten Suomen Silmäoptikkojen liiton toimitusjohtaja Ilkka Liukkosen mukaan *”Markkinoille tulevan kauppiaan täytyy toisin sanoen ryöstää asiakkaansa joltakulta toiselta”* (Huovinen 2007). Yli puolet asiakkaista pitää liikkeen tuttuutta tärkeimpänä valintakriteerinä ja vaa- jaa viidennes tuttua optikkoa (Liukkonen 2007, 24).

Uusin merkittävä muutos optisella alalla sekä optikoiden ja optometristien toimenkuvassa on vas- ta tulossa, kun huhtikuussa 2010 eduskunta hyväksyi hallituksen lakimuutosesityksen, joka sisäl- tää optikoiden oikeuden käyttää diagnostisia lääkkeitä tutkimuksissa. Kyseisillä lääkkeillä tarkoite- taan lyhytvaikutteisia mydriaatteja eli mustuaisen laajentavia tippoja sekä pintapuudutteita. Lain tavoitteena on parantaa optikoiden edellytyksiä arvioida asiakkaan silmien terveydentilaa ja tätä kautta nopeuttaa asiakkaiden pääsyä erikoislääkärin tutkimuksiin. Lääkkeiden käyttöoikeutta var- ten tulee käydä lisäkoulutus, joka myöhemmin lisätään optometristien koulutukseen. (Liukkonen 2010, 5.) Se, miten lakimuutos vaikuttaa optikoiden ja optometristien työhön selviää vasta pi- demmällä aikavälillä. Lakimuutoksen myötä on mahdollista, että optikoiden työnkuva tulee painot- tamaan terveydenhuoltoon enemmän kuin ennen.

3.2 Työnteko muuttuvissa olosuhteissa

3.2.1 Asiakaspalvelu

Menestyville yrityksille on ominaista palveluun panostaminen: hyvä palvelu on mainio markkinointikeino ja sana siitä kulkee asiakkaalta toiselle. Palvelu tuotteena poikkeaa tavaroista etenkin siksi, koska se on aineetonta. Palvelu on toimintaprosessi, jossa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Palvelutapahtuma on ainutkertainen ja aina erilainen, joten sitä ei voi vakioida. Koska palvelu on aineetonta, sitä ei voi varastoida. Se käsitys, minkä asiakas saa palvelusta, muodostuu useasta tekijästä. Palvelutapahtuma muodostuu asiakkaalle tarjottavasta palvelusta sekä tavasta, jolla palvelu tarjotaan. (Kansanen & Väistö 1994, 8, 16–18.)

Kotler (1999) on määritellyt palvelun seuraavalla tavalla: *”Palvelu on sellainen asiakkaalle tarjottava toiminto tai hyöty, joka on aineeton ja joka ei johda omistusoikeuteen.”* Palvelu voi olla osana erilaisten tavaroiden kauppaa tai sitten useisiin palveluihin saattaa sisältyä jokin fyysinen elementti. (Pesonen 2002, 21.) Myös näöntutkimus on puhtaasti palvelua, mutta tähtää kuitenkin fyysisen elementin eli useimmiten silmälasien kauppaan.

Ylen Uutisten artikkelin mukaan optisen alan kilpailun kiristyttyä viime aikoina näöntutkimuksiin käytettävä aika on useissa paikoissa lyhentynyt. Näöntarkastusten kesto aika vaihtelee: yksityisissä liikkeissä näöntarkastukselle varataan yleensä puoli tuntia aikaa, joskus jopa enemmän. Joissakin optikkoliikkeissä näöntarkastukselle saatetaan varata vain viidentoista minuutin aika. Monissa optikkoliikkeissä tarjotaan ilmaisia näöntarkastuksia. Näöntutkimuksen kouluttajan Taru Korjan mukaan näöntarkastuksen voi tehdä nopeastikin, mutta kiireessä ei jää välttämättä aikaa palveluun ja keskusteluun esimerkiksi asiakkaiden toiveista. Suomen Optikkoliikkeiden liiton toimitusjohtaja Ilkka Liukkonen painottaa, että liikkeiden palvelun pitää olla yhtä hyvää näöntutkimuksen hinnasta riippumatta ja että tutkimukseen tulee käyttää aikaa tarpeen mukaan, vaikka seuraava asiakas jo odottaisikin. (Natri 2009.)

Optisen alan tiedotuskeskuksen tilaama ja Nero Partners Oy:n keväällä 2007 toteuttama kolmivaiheinen tutkimus selvitti asiakkaiden näkökulmia optiseen alaan, optikkoliikkeisiin ja optikoihin. Asiakkaat pitivät ystävällistä ja paneutuvaa palvelua optikkoliikkeiden parhaina puolina monipuolisen kehysvalikoiman ja selkeän hinnoittelun ohella. Palvelun puutteesta ja liian vähästä henkilökunnasta etenkin ruuhka-aikoina valitettiin eniten. Palvelu ei vastannut asiakkaan odotuksia am-

mattitaitoisesta ja hyvästä palvelusta tai sitten palvelua ei saatu lainkaan. Myös tuputtaminen kammoksutti. Asiakkaat pitivät silmälasien hankintaa työläänä prosessina, mutta suhtautuivat optikkomaailmaan kuitenkin myönteisesti. (Liukkonen 2007, 23.)

Palvelun ammattitaito edellyttää asiakaspalvelijalta tietenkin tiedollista taitoa, mutta myös muita ominaisuuksia, kuten empatiaa, paineensietokykyä sekä vuorovaikutustaitoja. Palvelussa on asetuttava asiakkaan asemaan ja empaattinen henkilö kykenee näkemään tilanteen ja asiat asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalvelussa on kestettävä muun muassa työpaineita, ruuhkaa, kritiikkiä sekä epämiellyttäviä asiakkaita ja tilanteita. Hyvä paineensietokyky auttaa onnistumaan asiakaspalvelussa. Koska palvelu rakentuu vuorovaikutukselle, tarvitaan myös hyvät vuorovaikutustaidot. Hyvän optikon täytyy olla ulospäin suuntautunut ja hänen täytyy osata antaa tietoa ja perustella asioita. Hänellä täytyy olla jatkuva kyky muokata joustavasti omaa ilmaisuaan asiakkaan mukaan. (Kansanen & Väistö 1994, 25–26.)

Omat huolet olisi kyettävä unohtamaan asiakaspalvelutilanteessa ja keskittyttävä ammatilliseen vuorovaikutukseen. Ristiriidat työyhteisössä heijastuvat helposti asiakaspalvelutilanteisiin. (Kansanen & Väistö 1994, 27.) Asiakaspalvelun perustana ovat organisaation toiminta-ajatukset ja tehtävät: taloudelliset tavoitteet ja reunaehdot antavat asiakaspalvelulle kehykset (Herno 2002, 6–7). Järkevä ajankäyttö on arvokasta sekä tuloksellisuuden, mutta myös asiakkaan kannalta. Asiakkaalle ei saa missään tapauksessa jäädä tunnetta, että hänen palvelussaan hätäiltiin. (Kansanen & Väistö 1994, 42.)

3.2.2 Vuorovaikutus ja viestintä

Kommunikaatio optikon ja tutkittavan välillä tapahtuu osin tiedostaen ja osin tiedostamatta. Epäsuoraa ja suoraa kommunikaatiota tapahtuu näöntutkimusta ennen, sen aikana ja sen jälkeen. Onnistunutta kommunikointia voidaan tarkastella sekä asiakkaan että optikon näkökulmasta. Asiakkaalle onnistunut kommunikointi voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että hänen asiaansa on paneuduttu ja hän on saanut mielestään riittävästi palvelua. Asiointiin ei ole kulunut aikaa odotettua enempää ja optikko on ollut ystävällinen ja kuunnellut ja opastanut asiakasta ymmärrettävästi. Kun kommunikointi onnistuu optikon mielestä, johtaa se kaupantekoon, mutta kommunikointia ei voida arvioida yksinomaan liikevaihdon perusteella. Optikon itseluottamus omaan ammattitaitoon ja työhön nousee onnistuneen kommunikoinnin myötä. Asiakkaan ja optikon välisen kommunikaatiosuhteen muodostamiseen kannattaa käyttää aikaa. Kun kommunikaatio on asiallista ja

määrätietoisien selkeää, se vie myös vähemmän aikaa. Tehokkuus lisää asiakkaan tyytyväisyyttä. (Schweizer 2008, 41.)

Vuorovaikutteisessa palvelussa palvelu tapahtuu henkilökohtaisen vaikuttamisen kautta. Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan vaihtelevasti riippuen palvelutapahtuman ominaisuuksista. (Kansanen & Väistö 1994, 20.) Näöntarkastustilanteessa asiakkaan osallistuminen on tärkeää palvelutapahtuman onnistumisen kannalta. Esimerkiksi anamneesi ja subjektiivinen tutkimus perustuvat asiakkaan omaan kokemukseen.

Pelkkä puhuminen ei riitä onnistuneeseen vuorovaikutukseen, vaan siihen tarvitaan aina myös kykyä kuunnella. Puutteellinen kuunteleminen ilmenee usein vasta silloin, kun kuuliija ei toiminnassaan osaa ottaa huomioon kuulemaansa. (Mitä on puheviestintä? Vuorovaikutus – puhumista ja kuulemista 2009.) Hyvä kuuntelija keskittyy seuraamaan keskustelukumppaninsa sanottavaa ja etsii puheesta keskeistä ajatusta. Samalla hän seuraa eleitä, äänensävyjä ja muita sanattomia viestejä. On tärkeää varmistaa, että on ymmärtänyt kuulemansa oikein. (Lehtonen 2002, 115–116.)

Valtaosa ihmisten välisestä viestinnästä on sanatonta ja ihminen havainnoi jatkuvasti toisen sanatonta käyttäytymistä. Sanaton viestintä voi olla tarkoituksellista, mutta toisaalta se sisältää paljon myös tahattomia viestejä. Esimerkiksi kellon vilkaiseminen saattaa olla tahaton maneeeri, mutta asiakkaalle se voi viestittää asiakaspalvelijan olevan kiireinen ja tämän haluavan lopettaa asiointia. (Lehtonen 2002, 107–109.)

Nonverbaalisella viestinnällä tarkoitetaan viestinnän sanatonta, ei-kielellistä ulottuvuutta. Verbaalinen viestintä liittyy siihen, mitä sanotaan, kun taas nonverbaali viestintä liittyy siihen, miten sanotaan. Vuorovaikutuksessa muuttuvia nonverbaalisen viestinnän merkkijärjestelmiä ovat esimerkiksi proksemiikka ja haptiikka. Proksemiikka tarkoittaa fyysistä tilan käyttöä eli esimerkiksi sitä, miten ja millaiselle etäisyydelle henkilö asettuu vuorovaikutustilanteen osapuolista. Proksemiikkaan liittyy myös jokaisen yksilöllinen henkilökohtaisen tilan eli ”reviirin” tarve, jonka henkilö haluaa säilyttää ympärillään. Myös haptiikka eli koskettamalla viestiminen liittyy fyysiseen kontaktiin. Esimerkiksi kätteleminen on osa haptiikkaan kuuluvaa nonverbaalia viestintää. (Mitä on puheviestintä? Nonverbaalinen viestintä 2009.) Näöntutkimuksessa optikon täytyy työskennellä lähellä asiakasta esimerkiksi oftalmoskopoidessa ja koskettaa asiakasta esimerkiksi koekehyyksiä asettaessa.

3.2.3 Työmotivaatio ja työssä jaksaminen

Työllä on yksilölle monta merkitystä ja työssä on kolme ulottuvuutta: aineellinen, sosiaalinen ja henkinen. Kyse on tarpeiden tyydyttämisestä eli esimerkiksi aineellisen toimeentulon saaminen tyydyttää perustarpeet, kuten ravinnon ja asumisen. Työllä on vahva sosiaalinen merkitys: työn kautta voidaan turvata sosiaalisia suhteita. Työ itse on ihmiselle tarve, eikä pelkkä elinkeino, sillä sen kautta pyritään kehittämään kykyjä. Työnarviointiryhmän ja ILO:n määritelmiä mukaillen työn vaativuus jakautuu neljään osa-alueeseen: osaamiseen, kuormitukseen, vastuuseen ja työoloihin. (Helakorpi 2005, 28–30.)

Helakorpi (2005, 42) viittaa Julkusen luonnehdintaan ihanteellisesta, ihmisarvon huomioon ottavasta työstä sisältää seuraavia asioita: ihmisen arvokkuus säilyy, tekijä itse määrää, hän voi käyttää tietojaan ja taitojaan, työssä toimitaan solidaarisesti, työ ei kuormita kohtuuttomasti, ihminen voi antaa jotakin itsestään työlleen ja työntekijään luotetaan, eikä häntä valvota liikaa.

Tyypillistä asiakaspalvelutyölle on työstä aiheutuva stressi. Työpaineita saattaa syntyä esimerkiksi ruuhka-aikoina tai niukkojen henkilöstöressurssien vuoksi, jolloin työntekijät joutuvat työskentelemään voimiensa ääri rajoilla ja kantamaan suurtakin vastuuta. Sopivina annoksina työn suorituspaine pitää työntekijän vireänä ja estää häntä taantumasta. Kovastakin paineesta selviäminen voi tuoda tyydytystä, mutta liiallinen stressi vaikuttaa aina haitallisesti. Stressillä tarkoitetaan yksilön tarpeiden ja ympäristön tilanteen välistä ristiriitaa, joihin yksilön mukautumis- tai puolustautumisyrietykset eivät tuo ratkaisua. Stressin sietokyky on hyvin yksilöllistä. Palvelutyössä yleisiä stressin aiheuttajia voivat olla esimerkiksi työn tarkkaa keskittymistä vaativa sisältö, tyytymättömien asiakkaiden kohtaaminen tai työn huono organisointi, jolloin on kiirettä tai liikaa työtä. Palvelutyössä työelämän vaatimukset ovat jatkuvasti kasvaneet, kun yritys pyrkii hyödyntämään työntekijöidensä kyvyt mahdollisimman hyvin. (Kansanen & Väistö 1994, 30–31.)

Sanalla motivaatio tarkoitetaan ihmisen henkistä käyttövoimaa ja sen suuntaamista tarkoitettuun kohteeseen. Motiivi voi olla tiedostettu tai tiedostamaton, ulkoinen tai sisäinen sekä biologinen tai sosiaalinen. Motivaatio voidaan jakaa henkiseen vireystilaan ja vireyden suuntaamiseen. Jotta asiakaspalvelija työskentelisi täysipainoisesti tuottaakseen hyvää palvelua, pitää hänen työmotivaationsa olla korkealla. (Kansanen & Väistö 1994, 33.) Työntekijän motivaatio on valtaosin seurausta siitä, miten asiat on työssä organisoitu. Käsityksenä on se, että työntekijöillä on motivaatio-

ta työhön, jos johtaminen sallii sen. Työelämän arvoja on monenlaisia: joillekin työn arvo on sen takaama perusturvallisuus, toisille sen takaama asema sekä elintaso ja toisille taas kannustimena on työn mielekkyys (Helakorpi 2005, 37, 41–42).

Ammattietiikka muodostuu ammattikunnan kokemista ammattiin liittyvistä vastuista, velvollisuuksista ja oikeuksista. Ihmisen arvot eivät määräydy vain yksilön omasta toiminnasta vaan niitä määräävät myös yksilön toimintaorganisaatio ja yhteisö. Etiikka määrittää ihmisen valintoja. Työelämän konteksti rajaa ja ohjaa työntekijän eettisiä valintoja. Työssä joutuu koko ajan tekemään arvovalintoja, joissa tarvitaan tietoisuutta ammatin eettisistä periaatteista ja omista arvostuksista, kykyä arvioida ja valita eettisesti sopivin toimintavaihtoehto ottaen huomioon useat eri osapuolet sekä rohkeutta puolustaa omaa oikeaksi nähtyä näkemystä. (Helakorpi 2005, 46–47, 53.) Mitä tapahtuu sellaisissa tilanteissa, joissa työntekijä ei voi kiireessä tai organisaation paineessa tehdä työtään ammattietiikkansa mukaisesti?

Ruoho esittelee Maslachin ja Leiterin näkökulmaa työuupumukseen: heidän mukaansa nykyään työpaikkojen ilmapiiri on otollinen työuupumuksen syntymiselle. Huonon ilmapiirin takana ovat työyhteisön ristiriidat, jotka saattavat olla esimerkiksi taloudellisten arvojen asettamista ihmisyyden edelle. Tällöin yritetään maksimoida taloudellista tuottoa tekemällä liikaa töitä liian lyhyessä ajassa. Ristiriita voi olla myös esimerkiksi siinä, että virallisena arvona pidetään palvelun hyvää laatua, mutta käytännön toiminnassa arvona ovatkin ennätysvoitot. (Ruoho 2009.)

Tällainen työyhteisön ristiriita voi optikkoliikkeissä liittyä esimerkiksi näöntutkimuksiin käytettävissä olevaan aikaan. Työntekijä eli optikko voi haluta tehdä työnsä mahdollisimman huolellisesti, mutta joutuu työyhteisön asettaman vaatimuksen mukaan esimerkiksi käyttämään näöntutkimukseen vähemmän aikaa, kuin mitä hän itse käyttäisi. Tällöin työntekijä voi kokea, että ei pysty tarjoamaan asiakkaalle niin hyvää palvelua kuin osaisi ja haluaisi.

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää näöntutkimukseen käytettävän ajan pituutta ja siinä viime aikoina mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Haluamme samalla selvittää näiden muutosten vaikutuksia työntekoon optikoiden näkökulmasta. Tutkimusongelmat olemme määrittäneet seuraavasti:

1. Kuinka pitkä aika näöntutkimukseen on käytettävissä?
2. Millainen on optikoiden mukaan näöntutkimuksen sisältö ja millainen yhteys sillä on käytettävään aikaan?
3. Miten optikot kokevat tiiviin aikataulun vaikuttavan asiakaspalvelun laatuun ja optikoiden omaan työssä jaksamiseen?

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksemme tarkoitus on kartoittaa näöntutkimukseen käytettävän ajan yhteyttä näöntutkimukseen ja optikon työhön optikoiden näkökulmasta. Aiheen valinnan pohjalla on oma kiinnostuksemme näöntutkimuksen kulkuun ja siihen käytettyyn aikaan. Hämäläinen ja Mäkelä mainitsivat opinnäytetyössään ”Käytännön näöntutkimus” (2005, 61) kiinnostuksestaan selvittää tarkemmin näöntutkimukseen käytettävän ajan vaikutusta näöntutkimuksen kulkuun ja vaiheisiin. Optisen alan kilpailun kiristyttyä viime aikoina myös näöntutkimuksiin käytettävä aika on useissa paikoissa lyhentynyt Natrin artikkelin mukaan (2009). Taustalla on lisäksi oma kiinnostuksemme siihen, onko kiristyneellä kilpailulla yhteyttä näöntutkimusten ja asiakaspalvelun laatuun ja sitä kautta myös optikoiden työntekoon.

Tutkimuksemme on kvantitatiivinen eli määrällinen ja tutkimusstrategiamme survey-tutkimus. Tarkoituksena oli tehdä suunnitelmallinen kyselytutkimus. Survey-tutkimus on taloudellinen ja tehokas tiedonkeruun menetelmä kun tutkimusjoukko on suuri. Tässä tiedonkeruun menetelmässä käytetään tutkimuslomaketta aineiston keräämiseen. (Heikkilä 2008, 19.) Survey-tutkimus sopi meille hyvin, koska teimme kyselylomakkeen ja tutkimusjoukko oli suuri. Halusimme tehdä tutkimuksen mahdollisimman taloudellisesti ja tehokkaasti.

Kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa ilmiötä yritetään kuvailla, vertailla ja selittää kootun aineiston avulla (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 134). Deskriptiivinen eli kuvaileva tutkimus vastaa esimerkiksi kysymyksiin mikä, kuka, millainen, missä ja milloin. Yleensä jokaisessa tutkimuksessa on kuvailevan tutkimuksen piirteitä. Kuvaileva ja selittävä tutkimus pyrkivät luotettavaan tulokseen, joten aineiston täytyy olla laaja. Tuloksilla pyritään saamaan yleistettävää tutkimustietoa. (Heikkilä 2008, 14–15.) Tutkimukssamme on piirteitä kuvailevasta tutkimuksesta.

5.2 Tutkimusjoukko

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee määritellä tutkimuksen perusjoukko ja perusjoukosta otetaan edustava otos (Hirsjärvi ym. 2009, 140, 180). Otos poimitaan perusjoukosta ja sen tulisi olla mahdollisimman samanlainen kuin perusjoukko (Vilkka 2007, 51). Tutkimuksemme perusjoukko-
na olivat kaikki Suomessa työskentelevät optikot, joten tuloksemme pätevät vain heihin. Suomessa oli vuosina 2006–2007 yhteensä 1582 työkäistä optikkoa (Optinen ala Suomessa 2006–2007).

Tutkimuksemme on kokonaistutkimus, koska lähes kaikilla Suomessa työskentelevillä optikoilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn (Hirsjärvi ym. 2009, 179). Otokseksi pyrittiin saamaan mahdollisimman suuri osa Suomessa työskentelevistä optikoista.

5.3 Aineistonkeruu

Esitestauksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän toimivuuden testausta ennen varsinaista tutkimusta (Soininen 1995, 133). Tutkimuksen luotettavuus kasvaa esitestauksen myötä: tutkimuslomakkeen virheet saadaan korjattua ennen varsinaista tutkimusta. Esitestauksella voidaan arvioida esimerkiksi kysymysten tarkkuutta ja toimivuutta. Testauksessa saadaan selville myös lomakkeen täyttöön kuluva aika ja lomakkeen pituuden sopivuus. (Vilkka 2007, 78.) Esitestasimme kyselylomakkeemme doc-muotoisena kahdella optometrillä ja kahdella optometreriopiskelijalla. Esitestauksen perusteella teimme pieniä korjauksia kysymyksiin. Kyselylomake ja saatekirje liitteissä.

Tutkimus suoritettiin sähköisesti ja se lähetettiin sähköpostilla Suomen optikoiden ammattiliiton kautta liiton jäsenille ja myös valtaosaan Suomen optikkoliikkeistä. Sähköpostissa oli linkki sähköiseen kyselyyn, mutta kyselyn pystyi myös tulostamaan ja postittamaan. Saimme vastauksia sähköisesti noin 240 kappaletta ja postitse 6 kappaletta. Tavoitteenamme oli saada 200–300 vastausta. Kysely lähetettiin 4.6.2010 ja vastausaikaa annettiin 13.6. asti.

Standardoiduissa tutkimuslomakkeissa on strukturoidut kysymykset. Strukturoiduissa eli suljettuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Suljettujen kysymysten vastausvaihtoehtojen pitää olla mielekkäitä, jotta niistä löytyisi sopiva vaihtoehto kaikille vastaajille. (Heikkilä

2008, 16, 50–51.) Käytimme kyselylomakkeessa pääasiassa strukturoituja kysymyksiä, mutta myös joitakin avoimia kysymyksiä.

5.4 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisen tutkimuksen muuttujat tulee muuttaa taulukkomuotoon, jotta aineistoa voidaan käsitellä tilastollisesti. Tilastoiminen mahdollistaa tilastollisen analysoinnin ja johtopäätösten teon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.) Kyselylomake toteutettiin ZEF-kyselynä, josta aineisto siirrettiin SPSS-tilastointiohjelmaan. Linkki ZEF-kyselyyn lähetettiin sähköpostitse ja samassa sähköpostissa lähetettiin kyselylomake myös doc-liitetiedostona, jotta mahdollisimman monella oli mahdollisuus avata kysely ja vastata siihen. Liitetiedoston pystyi halutessaan tulostamaan ja postittamaan meille. Paperiversiona postitetut kyselylomakkeiden tulokset siirsimme käsin SPSS-ohjelmaan. Aineisto käsiteltiin SPSS-tilastointiohjelmalla, jolla pystyimme mm. tekemään taulukoi- ta ja ristiintaulukointia.

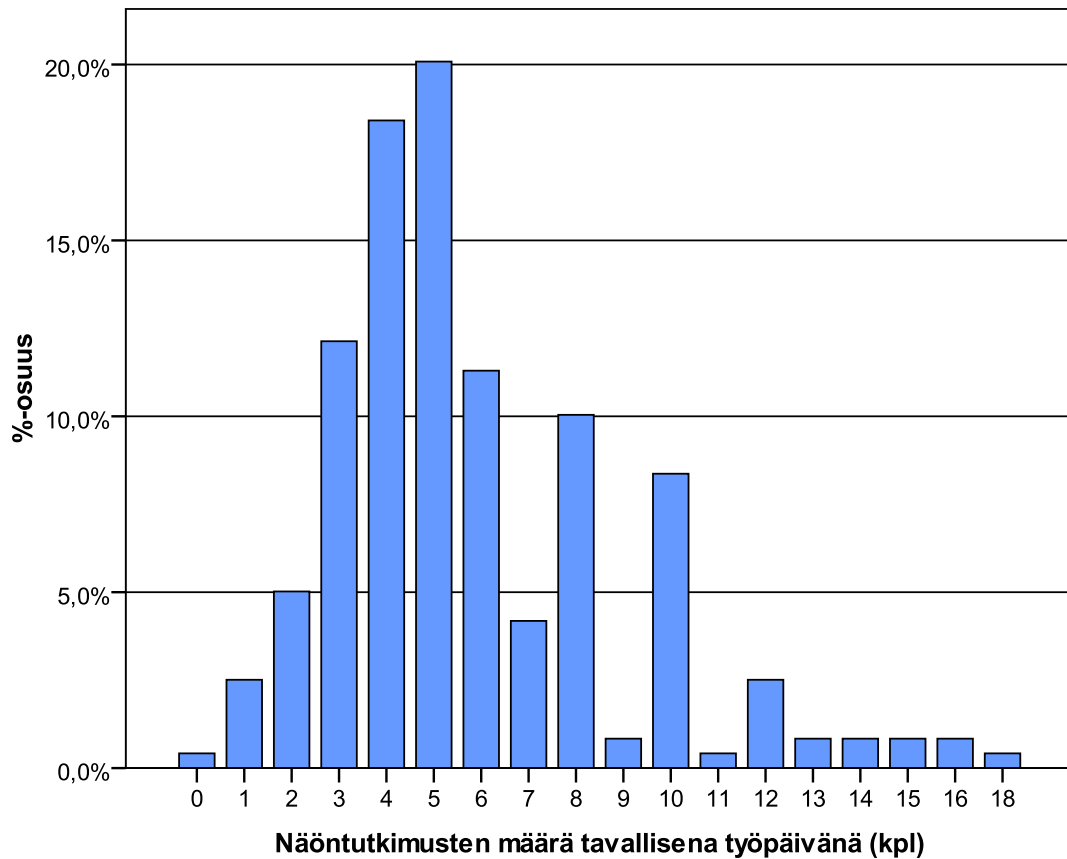
6 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselymme vastasi yhteensä 247 Suomessa työskentelevää optikkoa. Vastaajista naisia oli 204 (83 %) ja miehiä oli 42 (17 %). Nuoret optikot olivat aktiivisimpia vastaajia (taulukko 5). Kysely lähetettiin sähköpostitse Suomen Optikoiden ammattiliiton kautta 568 työssäkäyvälle optikolle ja tämän lisäksi suurimpaan osaan suomalaisista optikkoliikkeistä. Vastaajista puolet oli valmistunut 2000-luvulla, neljäsosa 1990-luvulla ja loput aikaisemmin.

TAULUKKO 5. Vastaajien syntymävuosien ja valmistumisvuosien luokiteltu jakauma

Syntymävuosi	Lukumäärä	%	Valmistumisvuosi	Lukumäärä	%
1947–1956	25	10	1967–1980	22	9
1957–1966	52	22	1981–1990	41	17
1967–1976	77	32	1991–2000	62	25
1977–1987	87	36	2001–2010	120	49
Yhteensä	241	100	Yhteensä	245	100

Vastaajien työpaikoilla työskenteli tavallisena työpäivänä keskimäärin 2,2 optikkoa. Vastaajien mukaan työpaikalla oli useimmiten yksi (34 %) tai kaksi optikkoa (39 %) töissä (taulukko 25, liite 3). Vastaajat tekivät näöntutkimuksia keskimäärin 5,8 kappaletta päivässä (kuvio 1). Yleisin päivittäinen näöntutkimusten määrä oli 4-5 (39 % vastaajista). Näöntutkimusten määrän vaihteluväli oli suuri: eräs vastaaja ei tehnyt yhtään näöntarkastusta tavallisena työpäivänä, kun taas toinen vastaaja teki niitä jopa 18 kappaletta. Suurin osa vastauksista (81 %) asettui kuitenkin kahden ja kahdeksan päivittäisen näöntutkimuksen välille. Myös kymmenen näöntutkimusta tavallisena työpäivänä oli melko yleinen vastausvaihtoehto (8 %).



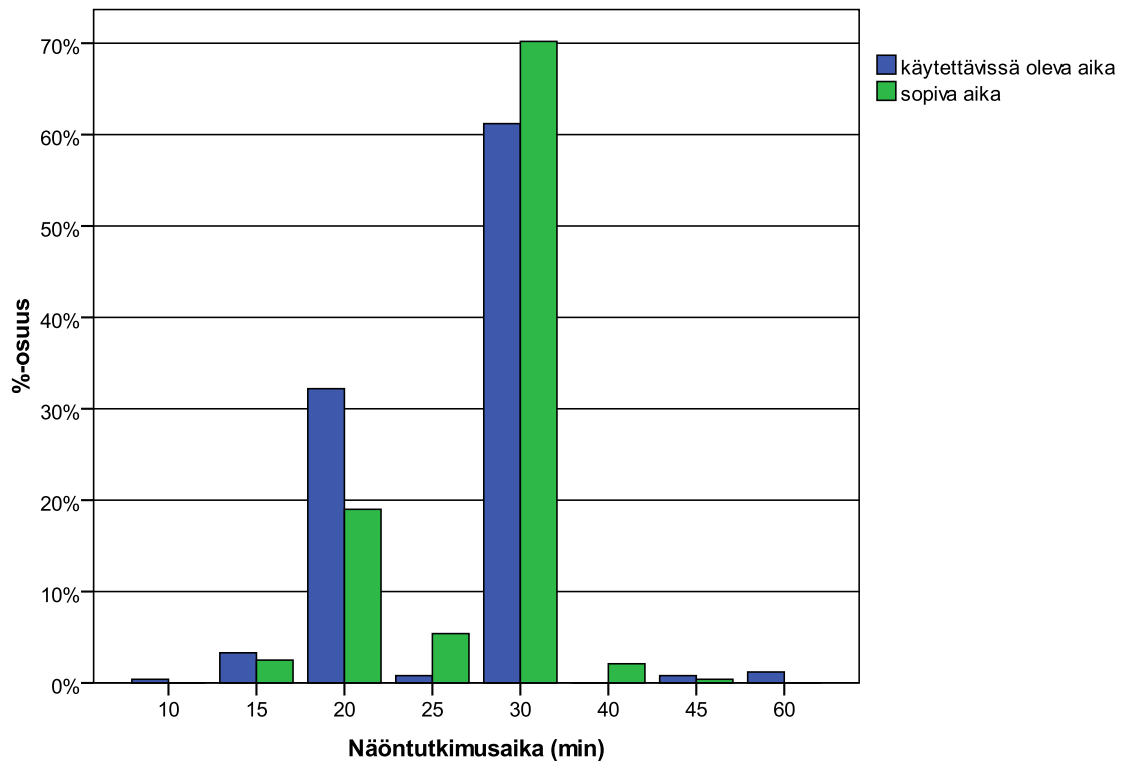
KUVIO 1. Vastaajien tekemien näöntutkimusten määrä tavallisena työpäivänä (N=239)

Näöntutkimuksen keskimääräinen hinta ilman alennuksia oli vastaajien mukaan 25,20 euroa. Hinnan vaihteluväli oli täysin ilmaisesta näöntutkimuksesta 45 euroon (taulukko 26, liite 3). Suurin osa vastaajista (81 %) kertoi näöntutkimuksen hinnan sijoittuvan välille 20–35 euroa.

6.1 Näöntutkimukseen käytettävä aika

Näöntutkimukseen käytettävissä oleva aika (kuvio 2) oli useimmiten 30 minuuttia (61 % vastaajista) ja usein myös 20 minuuttia (32 % vastaajista). Näitä lyhyemmät tai pidemmät ajat olivat harvinaisempia. Enemmistö vastaajista (70 %) oli sitä mieltä, että 30 minuuttia olisi sopiva aika näöntutkimukselle. Kuitenkin 19 % vastaajista piti 20 minuutin näöntutkimusaikaa sopivana. 25 minuutin aika sai noin 5 %:n kannatuksen. Keskimääräinen näöntutkimukseen käytettävä aika oli 26,7 minuuttia ja sopivana aikana näöntutkimukselle pidettiin vastaavasti 27,8 minuuttia. Vastaajat siis

haluaisivat hieman pidemmän näöntutkimusajan. Kuitenkin suurin osa vastaajista eli 81 % kertoi pystyvänsä vaikuttamaan näöntutkimukseen varattavan ajan pituuteen.



KUVIO 2. Käytettävissä oleva näöntutkimusaika ja sopiva näöntutkimusaika vastaajien mukaan

Vastaajista lähes kolme neljäsosaa (72 %) kertoi näöntutkimukseen varattavan ajan pysyneen samana tai jopa pidentyneen vuoden 2005 jälkeen, mutta reilu neljännes vastaajista (28 %) kertoi näöntutkimusajan lyhentyneen (taulukko 6). Niillä vastaajilla, joilla näöntutkimusaika oli lyhentynyt, aika oli lyhentynyt 92 %:lla 10 minuuttia (taulukko 7). Nämä vastaajat arvioivat, että aika oli lyhentynyt viimeisen vuoden aikana (68 % vastaajista) ja viidenneksen mukaan yli vuosi, mutta alle kaksi vuotta sitten (taulukko 8).

TAULUKKO 6. Näöntutkimukseen varattavan ajan muutokset vuoden 2005 jälkeen

Näöntutkimusajan muutos	Lukumäärä	%
Lyhentynyt	68	28
Pidentynyt	4	2
Pysynyt samana	168	70
Yhteensä	240	100

TAULUKKO 7. Näöntutkimukseen varattavan ajan lyhentyminen

Näöntutkimusajan lyheneminen minuutteina	Lukumäärä	%
5 minuuttia	2	3
10 minuuttia	61	92
15 minuuttia	3	5
Yhteensä	66	100

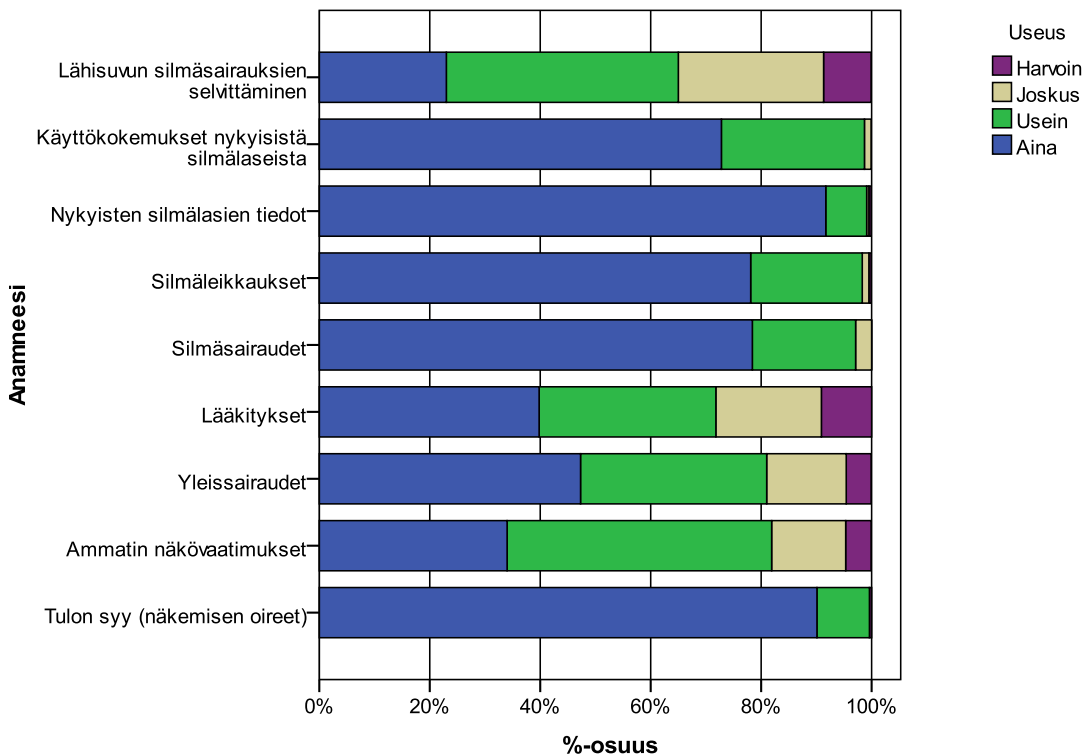
TAULUKKO 8. Näöntutkimukseen varattavan ajan lyhentymisen ajankohta

Näöntutkimusajan lyhenemisen ajankohta	Lukumäärä	%
Viimeisen vuoden aikana.	43	68
Yli vuosi mutta alle kaksi vuotta sitten.	13	21
Yli kaksi vuotta sitten.	7	11
Yhteensä	63	100

Kysyimme tutkimuksessa myös sitä, mitä tapahtuu, kun näöntutkimus kestää sille varattua aikaa pidempään (taulukko 22, liite 3). Suurin osa vastaajista (87 %) kertoi tekevänsä näöntutkimuksen silti rauhassa loppuun saakka aina tai usein. Oli melko yleistä, että tällöin seuraavan näöntutkimuksen alkaminen viivästyy. Noin kolme viidesosaa vastaajista (62 %) ei jättänyt osatutkimuksia tekemättä ajan säästämiseksi, mutta toisaalta lähes kahdella viidesosalla (38 %) jäi joitakin osatutkimuksia tekemättä joskus. Valtaosalla (72 %) tauko saattoi jäädä pitämättä usein tai joskus. Lähes 10 %:lla vastaajista tauko jäi aina pitämättä, jos näöntutkimukset viivästyvät.

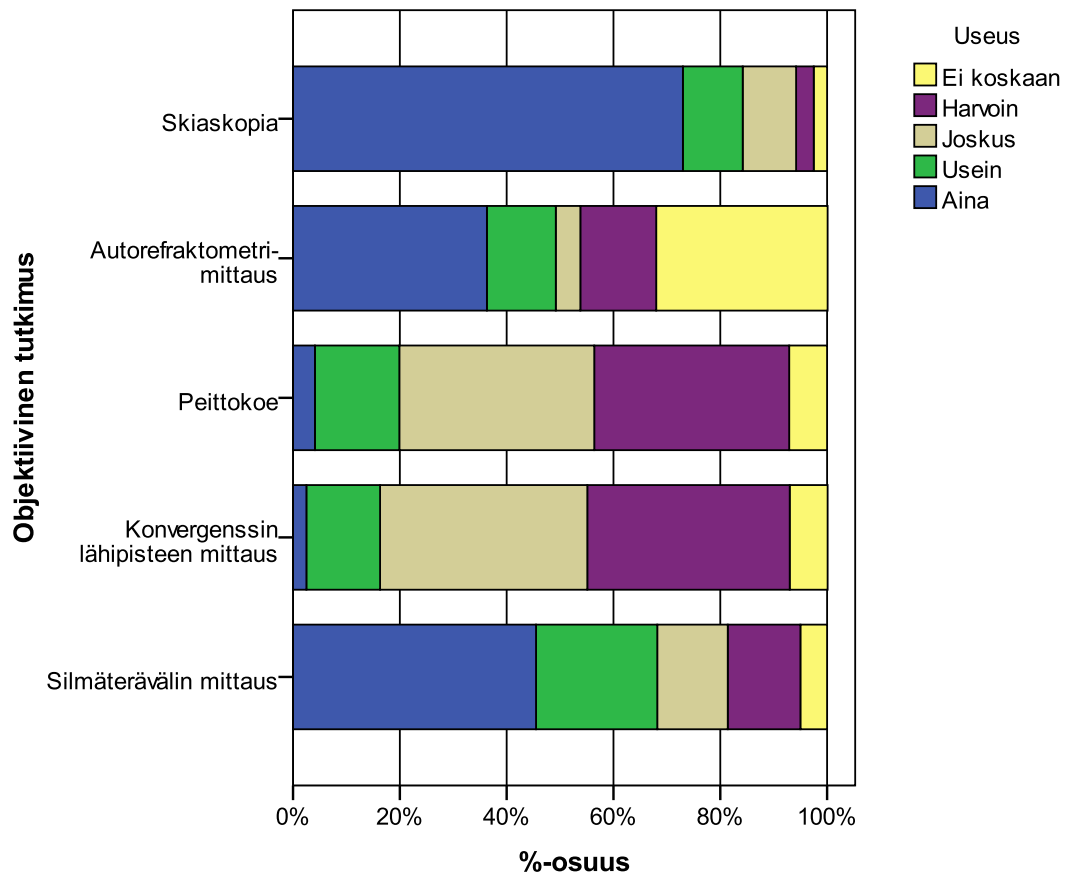
6.2 Näöntutkimuksen kulku ja vaiheet

Tutkimustuloksista selvisi, että optikot tekivät anamneesin pääsääntöisesti huolellisesti (kuvio 3). Parhaiten selvitettiin tulon syy, nykyisten silmälasien tiedot, silmäsairaudet ja -leikkaukset sekä käyttökokemukset nykyisistä laseista. Yleissairauksia, lääkityksiä, lähisuvun silmäsairauksia sekä ammatin näkövaatimuksia selvitettiin hieman harvemmin. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”En koskaan” mihinkään osakysymykseen. Anamneesissa ei ollut niin suurta hajontaa vastausten välillä kuin muissa näöntutkimuksen osa-alueissa, eli optikoiden toimintatavat olivat hyvin samanlaisia. Eräs vastaajista kommentoi anamneesia näin: ”Huolellinen anamneesi on äärimmäisen hyödyllinen ja tärkeä!!!” Tämän luvun kuvioiden tarkat prosenttiosuudet ovat liitteessä kolme (taulukot 17–21).



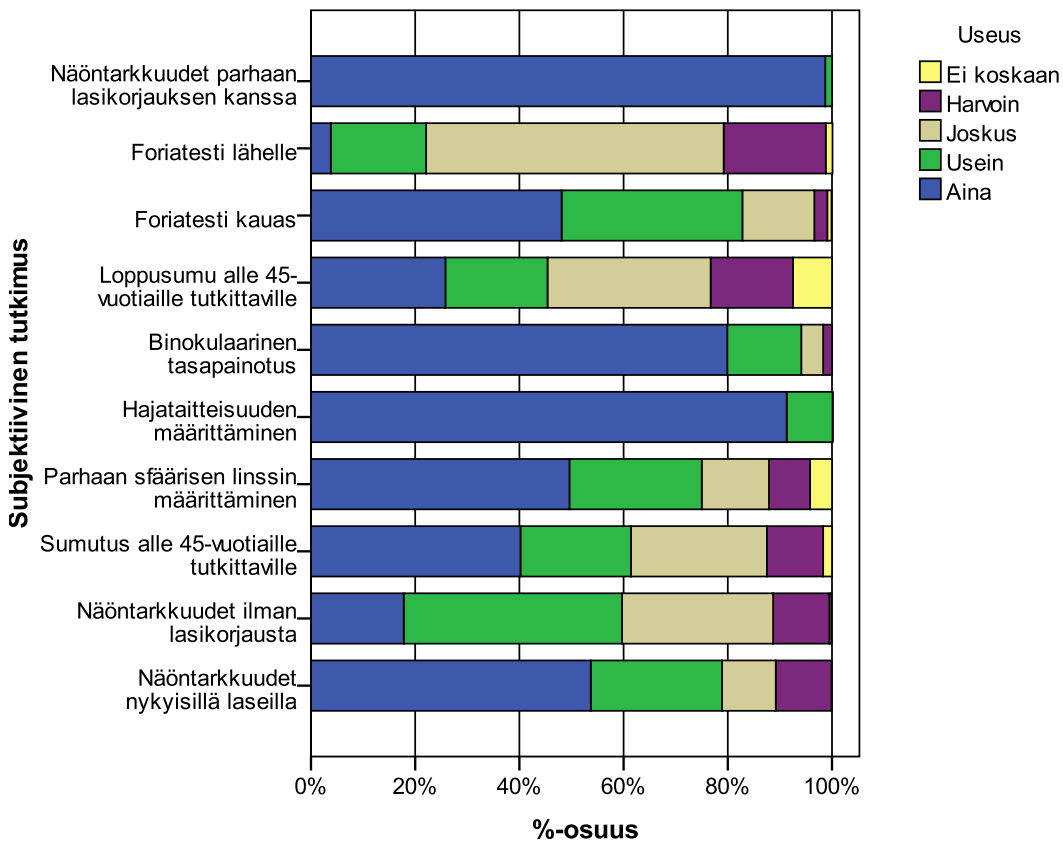
KUVIO 3. Anamneesin osa-alueiden toteutumisen useus

Objektiivinen tutkimus tehtiin käyttämällä sekä skiaskoppia että autorefraktometriä, näistä kahdesta suosittu oli skiaskoppi (kuvio 4). Laitte olikin käytössä oikeastaan kaikkien (99,6 %) vastaajien työpaikoilla. Autorefraktometri oli käytössä vastaajista 69 %:n työpaikalla (taulukko 23, liite 3). Suurin osa vastaajista, joiden työpaikalla oli autorefraktometri, käyttivät sitä aina tai usein (71 %, taulukko 24, liite 3). Konvergenssin lähipisteen mittausta ja peittokoe tehtiin vain joskus tai harvoin, vain harvat optikot tekivät nämä tutkimukset aina. Silmäterävyyttä mitattiin melko usein, mutta tässä vaihtelua optikoiden välillä oli suhteellisen paljon.



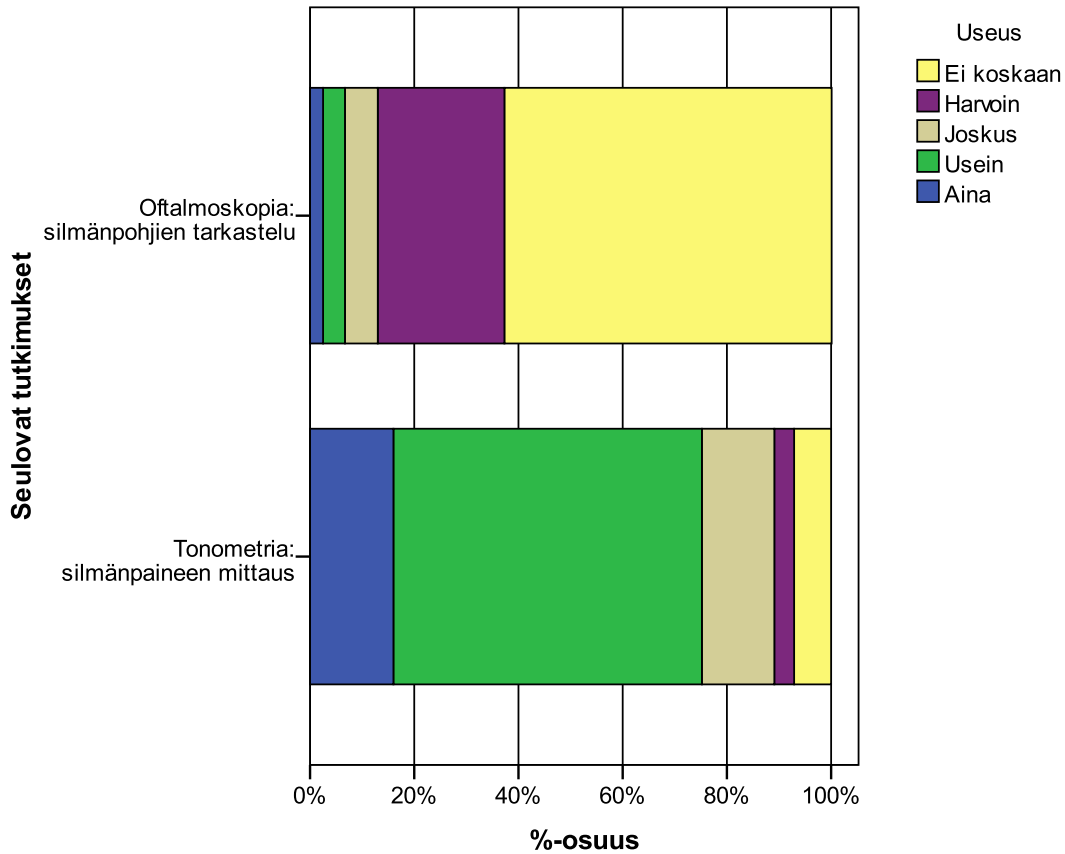
KUVIO 4. Objektiivisen tutkimuksen osa-alueiden toteutumisen useus

Subjektiiivisessa tutkimuksessa lähes kaikki vastaajat määrittivät hajataitteisuuden (91 %) sekä mittasivat näöntarkkuudet parhaan lasikorjauksen kanssa (99 %) aina (kuvio 5). Valtaosa (94 %) teki binokulaarisen tasapainotuksen aina tai usein. Näöntarkkuudet nykyisillä laseilla mitattiin usein, mutta sen sijaan näöntarkkuudet ilman lasikorjausta mitattiin selvästi harvemmin. Näöntarkkuudet nykyisillä laseilla mittasi aina 54 % vastaajista ja ilman lasikorjausta ainoastaan 18 %. Suurin osa vastaajista teki foriatestit kauas aina tai usein, mutta foriatestit lähelle tehtiin vain joskus.



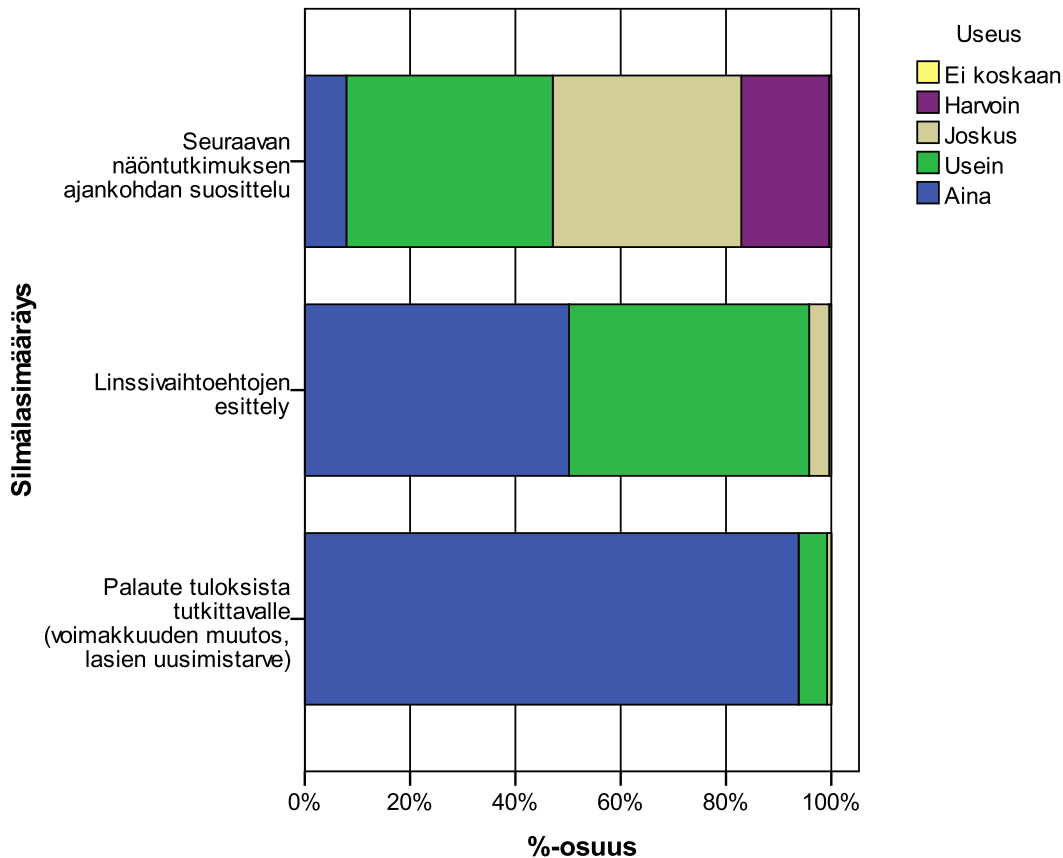
KUVIO 5. Subjektiiivisen tutkimuksen osa-alueiden toteutumisen useus

Silmänpaine mitattiin usein (59 %), mutta toisaalta jotkut eivät mitanneet painetta koskaan (kuvio 6). Oftalmoskopointi oli harvinaista: suurin osa vastaajista ei tarkastellut silmänpohjia koskaan (63 %). Oftalmoskooppi löytyi vastaajista suurimman osan työpaikoilta (88 %, taulukko 23, liite 3).



KUVIO 6. Seulovien tutkimusten toteutumisen useus

Lähes kaikki vastaajat kertoivat näöntutkimuksen tulokset tutkittavalle aina (94 %, kuvio 7). Tutkittavalle kerrottiin esimerkiksi voimakkuuden muutoksesta ja lasien uusimistarpeesta. Seuraavan näöntutkimuksen ajankohtaa suositeltiin usein tai joskus (75 %). Linssivaihtoehtoja esiteltiin tutkittavalle aina tai usein (96 %). Vastaajien mukaan näöntutkimuksen tulokset kirjoitettiin huolellisesti asiakaskorttiin aina (61 %) tai usein (35 %, taulukko 29, liite 3).



KUVIO 7. Silmäläsnääräyksen osa-alueiden toteutumisen useus

6.3 Näöntutkimukseen käytettävissä olevan ajan vaikutus näöntutkimuksen kulkuun

Tutkimuksessa kysimme, onko näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla vastaajien mielestä yhteyttä näöntutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin (taulukko 9). Vastaajista 76 % oli sitä mieltä, että edellä mainituilla asioilla oli yhteys. Avoimet kommentit tukivat tätä, esimerkiksi eräät vastaajat kommentoivat näin: ”tutkimus on perusteellisempi ja huolellisempi kun on aikaa” ja ”Jos ei ole tarpeeksi aikaa, ei välttämättä ehdi tehdä täydentäviä tutkimuksia.” Yksi vastaaja kommentoi asi-

aa näin: ”Kun aikaa on tarpeeksi, ehtii tehdä kunnon tutkimuksen ja vielä jutella asiakkaan kanssa esim. linssivaihtoehdoista. Mielestäni asiakkaalle jää myös positiivisempi kuva liikkeestä ja tutkimuksesta. Luottamus kasvaa ja se johtaa yleensä aina silmälasikauppoihin.” Toisaalta useat vastaajat kommentoivat myös seuraavilla tavoilla: ”Puolesta tunnissa ehtii tehdä kaiken tarpeellisen”.

TAULUKKO 9. Näöntutkimukseen käytettävissä olevan yhteys näöntutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin vastaajien mukaan

Onko näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla mielestänne yhteyttä näöntutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin?	Lukumäärä	%
Ei	54	25
Kyllä	166	76
Yhteensä	220	100

Vastaajista 74 % ei silti tekisi enempää tutkimuksia, vaikka näöntutkimukseen olisi varattu pidempi aika (taulukko 10). Vastaajat kommentoivat esimerkiksi näin: ”Asiakkaat eivät jaksakaan liian pitkiä tutkimuksia” ja ”Käytössä oleva 30minuuttia riittää.” Toisaalta 26 % haluaisi tehdä enemmän tutkimuksia: ”Mittäisin varmaan paineet ihan kaikilta yli 40 v. ja vaikka tarkemman anamneesin” ja ”Foriat kaikille sekä lähelle että kauas - -”. Avoimissa vastauksissa tuli esille esimerkiksi seuraavia lisätutkimuksia, joita vastaajat haluaisivat tehdä: oftalmoskopia, mikroskopia, peittokoe, reservien mittaus, konvergenssin lähipisteen mittaus, sumutus sekä enemmän keskustelua näkövauriutuksista.

TAULUKKO 10. Näöntutkimukseen käytettävän ajan pitenemisen vaikutus näöntutkimuksen sisältöön vastaajien mukaan

Jos näöntutkimukseen olisi käytettävissä enemmän aikaa, tekisittekö enemmän tutkimuksia?	Lukumäärä	%
En	164	74
Kyllä	58	26
Yhteensä	222	100

Ne vastaajat, joiden työpaikoilla näöntutkimukseen käytettävissä oleva oli lyhentynyt, halusivat tehdä enemmän tutkimuksia verrattuna koko otokseen: yli puolet niistä, joilla näöntutkimusaika oli

lyhentynyt, haluaisivat tehdä lisää tutkimuksia (taulukko 11). Koko otoksesta lisätutkimuksia halusi tehdä noin neljäsosa. Taulukosta 12 nähdään, että niistä vastaajista, joiden mielestä näöntutkimusajalla oli yhteyttä näöntutkimukseen sisältöön, kolmasosa (33 %) tekisi lisätutkimuksia, jos aikaa olisi enemmän. Ne, joiden mielestä näöntutkimusajalla ei ollut yhteyttä näöntutkimuksen sisältöön, heistä 92 % ei tekisi lisätutkimuksia.

TAULUKKO 11. Vastaajien työpaikoilla näöntutkimukseen käytettävissä oleva aika oli lyhentynyt. Haluaisivatko nämä tehdä enemmän tutkimuksia, jos aikaa olisi käytettävissä enemmän?

Vastaajien työpaikoilla näöntutkimusaika oli lyhentynyt. Halusivatko he tehdä lisätutkimuksia, jos aikaa olisi enemmän?	Lukumäärä	%
Ei	30	47
Kyllä	34	53
Yhteensä	64	100

TAULUKKO 12. Näöntutkimusajan ja näöntutkimuksen sisällön yhteys vastaajien kiinnostukseen tehdä enemmän tutkimuksia

Onko näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla mielestänne yhteyttä näöntutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin?	Jos näöntutkimukseen olisi käytettävissä enemmän aikaa, tekisittekö enemmän tutkimuksia?		Yhteensä
	Kyllä	En	
Kyllä	33	67	100 (n=159)
Ei	8	92	100 (n=51)
Yhteensä	27	73	100 (n=210)

Kysyimme myös näöntutkimuksessa kiirehtimisen vaikutusta näöntutkimukseen sisältöön ja vaiheisiin. Taulukossa 13 näkyy vastausten tasaisuus: 58 % vastaajista ei jättänyt tutkimuksia tekemättä kiireen vuoksi, kun taas 42 % saattoi jättää joitakin tutkimuksia tekemättä. Taulukosta 14 selviää, että ikäluokkien välillä ei ole suuria eroja siinä, jättävätkö he kiireen vuoksi joitakin näön-

tutkimuksen osia tekemättä. Avoimien vastausten perusteella listasimme tekemättä jätettyjä tutkimuksia yleisyysjärjestyksessä: lähi- ja kaukoforiatestit, silmänpaineen mittaaminen, loppusumu, skiaskopia nuorilla, monokulaarinen hienosäätö, tasapainotus, puna-vihertesti ja hajataitteisuuden tarkka määrittäminen. Vastaajat kommentoivat kysymykseen seuraavasti: ”riippuu asiakkaan näöstä mitä testejä jätän väliin”, ”yritän vain toimia ripeämmin” ja ”Asiakas ei saa kärsiä siitä, jos aika-
taulu pettää.”

TAULUKKO 13. Kiirehtimisen vaikutus näöntutkimukseen sisältöön ja vaiheisiin vastaajien mukaan

Jos näöntutkimuksessa on kiirehdittävä, niin jätätkö joitakin tutkimuksia tai niiden vaiheita tekemättä?	Lukumäärä	%
En	131	58
Kyllä	94	42
Yhteensä	225	100

TAULUKKO 14. Näöntutkimuksen osatutkimusten tekemättä jättäminen kiirehtimisen vuoksi ikäluokittain

Jos näöntutkimuksessa on kiirehdittävä, saatan jättää joitakin tutkimuksia tai niiden vaiheita tekemättä.		
Syntymävuosi	Lukumäärä (n=92)	%-osuus ikäluokan vastaajista
1947–1956	8	36
1957–1966	17	36
1967–1976	31	43
1977–1987	36	45

6.4 Optikon työ

Vastaajista suurimmalla osalla oli toistaiseksi voimassa oleva työsopimus (84 %). Lisäksi osa vastaajista oli osa-aikaisia, yrittäjiä, määräaikaisia, puitesopimuksella työskenteleviä ja muutama työtön (taulukko 27, liite 3). Vastaajien keskimääräinen nykyisen työsuhteen kesto oli kahdeksan vuotta. Lyhimmät työsuhteet olivat kestäneet alle vuoden ja pisin työsuhde jopa 41 vuotta.

Esitimme optikoille heidän työhönsä, työhyvinvointiinsa ja asiakaspalveluun liittyviä väittämiä (taulukko 15). Ensimmäisestä väittämästä 13a huomataan, että suurin osa vastaajista ehti tehdä näöntutkimukset kiirehtimättä aina tai usein (89 %). Vastaajista neljä viidesosaa (81 %) kertoi viihtyvänsä työpaikallaan hyvin joko aina tai usein. Väite työpäivän stressaavuudesta jakoi mielipiteet: 25 % vastaajista valitsi vaihtoehdon usein, 41 % joskus ja 30 % harvoin. Valtaosa vastaajista (98 %) koki tekevänsä työnsä huolellisesti (aina 53 % ja usein 45 %). Työpäivät olivat aina tai usein (58 %) kiireisiä vastaajien mukaan. Toisaalta, niillä vastaajilla, joilla näöntutkimukseen käytettävissä oleva aika oli 20 minuuttia tai vähemmän, työpäivät olivat vielä useammin kiireisiä (vastaajista 81 % aina tai usein, taulukko 28, liite 3).

Yli puolet vastaajista (53 %) koki, että heidän täytyi työskennellä tehokkaasti aina tai usein säilyttääkseen työpaikkansa. Noin 61 % vastaajista koki ehtivänsä tarjota asiakkaille hyvää asiakaspalvelua aina tai usein. Lakisääteiset tauot ehdittiin pitää vastaajien mukaan aina tai usein (98 %). Vain hieman yli puolet vastaajista luotti työpaikkansa säilymiseen aina tai usein (53 %). Jopa kolmasosa (32 %) vastaajista koki olevansa vain harvoin hyvä työssään. Vastaajista 26 % koki olevansa hyvä työssään usein ja 28 % joskus. Kuitenkin suurin osa vastaajista koki tekevänsä näöntutkimukset hyvin aina (34 %) tai usein (64 %).

TAULUKKO 15. Optikoiden työhön, työhyvinvointiin ja asiakaspalveluun liittyviä väittämiä (vastaukset prosenttiosuuksina)

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
a. Ehdin tehdä näöntutkimukset kiirehtimättä.	25	63	9	3	0
b. Viihdyn hyvin työpaikallani.	21	61	16	3	0
c. Tavallinen työpäiväni on stressaava.	3	25	41	30	1
d. Teen työni huolellisesti. (asiakaspalvelu, tilaukset jne.)	53	45	1	0	0
e. Työpäiväni on kiireinen.	13	44	31	11	0
f. Minun täytyy työskennellä tehokkaasti säilyttääkseni työpaikkani.	25	28	21	13	12
g. Ehdin tarjota asiakkaille hyvää asiakaspalvelua.	9	52	17	19	3
h. Ehdin pitää lakisääteiset taukoni.	67	32	0	0	0
i. Luotan työpaikkani säilymiseen.	2	51	41	6	1
j. Olen hyvä työssäni.	8	26	28	32	8
k. Koen tekeväni näöntutkimukset hyvin.	34	64	1	1	0

Suurimmalla osalla vastaajista ei ole ollut muutoksia työsuhteessa vuoden 2005 jälkeen (taulukko 16). Tämän tutkimuksen mukaan irtisanomisia (7,5 %) ja lomautuksia (5,3 %) on ollut melko vähän. Muita työsuhteessa tapahtuneita muutoksia oli 15 % vastaajista. Avointen vastausten perusteella työsuhteen muutoksia olivat esimerkiksi aseman muuttuminen, liikkeen myynti uudelle yritykselle, työtuntien vähennys, yrityksen konkurssi, yrittäjäksi ryhtyminen ja yhdellä jopa palkan alennus.

TAULUKKO 16. Vastaajien työsuhteiden muutokset vuoden 2005 jälkeen

Työsuhteen muutokset vuoden 2005 jälkeen	Lukumäärä	%
Lomautettu	12	5
Irtisanottu	17	8
Muita muutoksia	36	15
Ei muutoksia	166	74
Yhteensä	231	101

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Näöntutkimuksille varattavat ajat olivat lyhentyneet useissa paikoissa. Esimerkiksi eräs Suomen suurimmista optikkoliiketoimijasta on siirtynyt viimeisen vuoden aikana sähköiseen ajanvarausjärjestelmään, jonka myötä näöntutkimuksille varataan aina 20 minuutin aika. Eräs vastaaja kommentoi asiaa näin: ”Ala on tällä hetkellä todella sekaisin sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Se, että työpaikallani siirryttiin maanlaajuisesti 20 min. nt-aikaan mutta ei neuvoteltu optikoiden tai heidän edustajien kanssa asiasta oli erittäin ikävää.” Toinenkin vastaaja kommentoi 20 minuutin näöntutkimusaikaa ”näöntarkastuksen ehtii tehdä 20 minuutissakin, mutta siinä jää muu keskustelu asiakkaan kanssa sitten hyvin vähäiseksi ja voi jotain lasien kannalta olennaista jäädä tietämättä”.

Vuonna 2008 työelämässä arvioitiin olevan noin 1100 optikkoa (Optinen ala Suomessa 2006–2007). Tutkimukseemme vastasi 247 Suomessa työskentelevää optikkoa. Arvioitu vastausprosenttimme on 22 % eli noin joka viides optikko. Vastaajamäärä on suuri ja vastaajat ovat eri-ikäisiä.

Ensimmäisessä tutkimusongelmassa halusimme selvittää, kuinka pitkä aika näöntutkimukseen oli käytettävissä. Yleisin näöntutkimusaika oli 30 minuuttia ja toiseksi yleisin 20 minuuttia. Suurin osa vastaajista piti 30 minuutin näöntutkimusaikaa sopivimpana. Eräs vastaaja kommentoi näöntutkimusajan riittävyyttä näin: ”30 minuuttia riittää pääsääntöisesti hyvään näöntarkastukseen.” Toisaalta muutamat vastaajat ottivat kantaa liian pitkiin näöntutkimuksiin: ”Asiakkaat eivät jaksakaan liian pitkiä tutkimuksia”. Vastaajat eivät määritelleet tarkemmin liian pitkän näöntutkimusajan kestoa.

Tutkimustulosten perusteella 30 minuuttia on ihanteellinen aika hyvälle näöntutkimukselle. Asiakkaat eivät välttämättä jaksakaan keskittyä yli puoli tuntia kestävässä näöntutkimuksessa. Yksi vastaaja kommentoi tähän näin: ”30 min on riittävä, erikoistapaukset ovat toinen juttu, sitten varataan uusi aika jollekin toiselle päivälle”. Lähes kolmasosa vastaajista kertoi näöntutkimusajan lyhentyneen ja useimpien vastaajien mukaan tämä muutos oli tapahtunut viime vuosien aikana. Yle Uutisten artikkelin mukaan optikkoliikkeiden kilpailu on lyhentänyt näöntarkastuksiin käytettyjä aikoja (Natri 2009). Tämä tukee tutkimustulostamme ja sitä käsitystä, joka meille oli muodostunut optisesta alasta eri yrityksissä työskentelyn perusteella.

Toisessa tutkimusongelmassa kiinnostuksemme kohde oli näöntutkimuksen sisältö ja sen yhteys käytettävissä olevaan aikaan optikoiden mielestä. Näöntutkimusten sisällöissä ei ollut kovin suuria eroja vastaajien välillä: kaiken kaikkiaan tulosten mukaan näöntutkimuksissa tutkittiin lähes samat asiat tutkijasta riippumatta. Tulosten mukaan anamneesi oli näöntutkimuksen eri vaiheista yhtenäisin ja huolellisin. Kaseva painottaa anamneesin tärkeyttä: asiakkaan kertomien tietojen perusteella päästään parhaaseen lopputulokseen sujuvasti. Silmäsairauksien lisäksi myös yleis-sairaudet, lääkitykset ja sairauden tila tulisi selvittää tarkasti. (Kaseva 2007, 15.)

Skioskopiaa käytettiin objektiivisessa tutkimuksessa autorefraktometriä useammin, toisaalta autorefraktometri oli käytössä niissä paikoissa, joissa sellainen oli. Useat optikot jättivät mittaamatta näöntarkkuudet ilman lasikorjausta. Subjekttiivinen tutkimus tehtiin melko hyvin ja yhtenäisesti. Lähiforioiden vähäistä mittausten määrää voi selittää se, että foriatestit kauas on helppo näyttää tutkittavalle näöntutkimuksen aikana, mutta lähiforioiden testaamista varten tarvitaan esimerkiksi erillisiä välineitä. Edellä mainittuja tutkimuksia tehdään todennäköisesti vain tarvittaessa, eikä rutiinitutkimuksena jokaiselle asiakkaalle. Erityisesti parantamisen varaa oli näöntarkkuuksien mittaamisessa ilman lasikorjausta: lääkintöhallituksen yleiskirje optikon toimen harjoittamisesta velvoittaa optikoita mittaamaan tutkittavan näöntarkkuudet ilman lasikorjausta (1704/80).

Seulovista tutkimuksista silmänpaineen mittaus oli huomattavasti oftalmoskopiaa yleisempi tutkimus. Silmänpainetta ei välttämättä tarvitse mitata kaikilta alle 40-vuotiailta tutkittavilta. Silmänpaineen mittaus oli tästä huolimatta hyvin yleistä. Oftalmoskoopilla silmänpohjien tutkiminen vaatii harjoitusta ja vie aikaa ja sitä voidaan pitää enemmän silmälääkärien tehtävänä, joten luultavasti siksikin vastaajat tutkivat silmänpohjia niin harvoin. Välineistä asia ei ole kiinni, sillä oftalmoskooppi oli lähes kaikkien vastaajien työpaikoilla.

Näöntutkimuksen tulokset kerrottiin tutkittaville lähes aina ja usein myös keskusteltiin linssivaihtoehtoista. Näöntutkimuksen tulosten huolellinen kirjaaminen asiakaskorttiin on tärkeää. Suurin osa vastaajista teki tämän hyvin, mutta jotkut vastaajat kirjasivat tulokset vain joskus tai harvoin. Lääkintöhallituksen yleiskirje optikon toimen harjoittamisesta velvoittaa optikoita kirjaamaan näöntutkimuksen tulokset aina huolellisesti (1704/80).

Näöntutkimukset tehtiin siis pääasiassa melko yhtenäisesti. Näöntutkimusten sisällöistä ei näkynyt selkeästi tutkimukseen käytettävän ajan muutos tai lisääntynyt kiire. Toisaalta vastauksista selvisi esimerkiksi se, että osa vastaajista jätti joitakin testejä tekemättä kiireen vuoksi tai näön-

tutkimus tehtiin mahdollisimman ripeästi. Jotkut vastaajat mainitsivat siitä, että keskusteluun tutkittavan kanssa ei välttämättä jäänyt riittävästi aikaa.

Vertasimme tutkimustuloksiamme näöntutkimuksen vaiheista aiemmin Oulun seudun ammatti-
korkeakoulussa tehtyyn opinnäytetyöhön, jonka ovat tehneet Hämäläinen ja Mäkelä vuonna
2005. Tutkimuksemme sivuaa samoja asioita kuin Hämäläisen ja Mäkelän tutkimus. Tutkimusten
suorittamisen välillä oli viisi vuotta ja meidän tutkimuksessamme otos oli lähes kaksinkertainen
aiempaan tutkimukseen verrattuna. Pystyimme vertailemaan osaa näöntutkimukseen liittyvistä
tutkimustuloksista Hämäläisen ja Mäkelän työhön. Näöntutkimuksen sisällöt näyttivät pysyneen
hyvin samanlaisina. Yksi huomiota herättävä tutkimustulos oli näöntutkimusajan muutos. Hämä-
läinen ja Mäkelä kysyivät tutkimuksessaan näöntutkimukseen varattavaa aikaa: vastaajista 86 %
kertoi näöntutkimus ajan olevan 30 minuuttia ja 7 % vastasi sen olevan 20 minuuttia. Me kysyim-
me näöntutkimukseen käytettävissä olevaa aikaa ja vastaajista 61 % vastasi sen olevan 30 mi-
nuuttia ja 32 % vastasi 20 minuuttia. Tämän tutkimustulosten vertailun mukaan näöntutkimusajat
olivat lyhentyneet osassa optikkoliikkeistä.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla oli yhte-
ys näöntutkimuksen sisältöön. Kun aikaa oli käytettävissä riittävästi, näöntutkimus oli huolellinen
ja perusteellinen sekä keskustelulle tutkittavan kanssa oli aikaa. Osa vastaajista haluaisi tehdä
enemmän tutkimuksia kuin he tällä hetkellä ehtivät. Tämä korostui etenkin niillä vastaajilla, joiden
työpaikalla näöntutkimukseen käytettävä aika oli lyhentynyt. Mahdolliset lisätutkimukset, joita osa
vastaajista haluaisi tehdä, olivat mielestämme melko keskeisiä näöntutkimukseen kuuluvia vaihei-
ta. Hieman yli puolet vastaajista ei karsinut näöntutkimuksesta vaiheita pois kiireen vuoksi. Toi-
saalta osa vastaajista joutui tinkimään näöntutkimuksen sisällöstä ajanpuutteen vuoksi. Suurin
osa joutui joskus toimimaan ripeämmin näöntutkimuksessa.

Näöntutkimusten päivittäinen määrä vaihteli vastausten mukaan melko paljon. Työpäivä voi olla
kiireinen näöntutkimusten lukumäärästä huolimatta: asiakkaita voi olla ruuhkaksi asti, vaikkei
näöntutkimuksia olisikaan paljon. Myös optikon työnkuva vaikuttaa työpäivän kulkuun: esimerkiksi
jos optikko tekee näöntutkimukset ja myy tutkittaville silmälasit, silloin näöntutkimuksia ei ehdi
tehdä niin monta. Henkilökunnan määrä ja työnjako vaikuttavat ratkaisevasti työpäivään. Näön-
tutkimusaika itsessään ei kerro paljoa, koska emme tiedä, kuinka tiheään näöntutkimuksia on
päivän mittaan vastaajien työpaikoilla. Joillakin vastaajilla näöntutkimuksen varattua aikaa pi-

dempi kesto myöhästytti seuraavia näöntutkimuksia, kun taas osalla vastaajista viivästyminen ei ollut suurta merkitystä.

Kolmannessa tutkimusongelmassa olimme kiinnostuneita optikoiden työpäivän kulusta, asiakaspalvelusta ja työssä jaksamisesta. Kiire vaikuttaa työn teon rasittavuuteen olennaisesti. Työelämän tilanteen epävarmuudet ja yleiset muutokset voivat aiheuttaa epävarmuutta myös työntekijöille. (Karvonen ym. 2006, 83–84.) Optisen alan markkinakenttä on ollut myllerryksessä viime vuosina. Tutkimuksemme mukaan suurimmalla osalla optikoista ei ole kuitenkaan tapahtunut muutoksia työsuhteessa vuoden 2005 jälkeen. Silti yli kymmenesosa vastaajista oli irtisanottu tai lomautettu. Jotkut olivat myös esimerkiksi ryhtyneet yrittäjäksi.

Optikoiden työhön ja työhyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä selvisi sekä positiivisia että negatiivisia asioita. Yllättävin tutkimustulos oli se, että suurin osa vastaajista ei kokenut olevansa hyvä työssään. Mielestämme tämä tutkimustulos oli yllättävä ja huolestuttava. Tutkimuksemme tulosten perusteella ei voi suoraan sanoa, mikä tähän oli syynä. Todennäköisesti taustalla oli useita eri tekijöitä. Positiivista oli kuitenkin se, että valtaosa ehti tehdä näöntutkimukset kiirehtimättä, ja vastaajat kertoivat viihtyvänsä hyvin työpaikoillaan. Näidenkin väittämien vastauksissa oli hajontaa. Vastaajat kokivat myös tekevänsä näöntutkimukset useimmiten hyvin. Suurin osa vastaajista koki ehtivänsä tarjota hyvää asiakaspalvelua usein, mutta toisaalta lähes kymmenesosa valitsi vaihtoehdon harvoin tai ei koskaan. Vain harva vastaaja luotti työpaikkansa säilymiseen aina. Uskomme, että optisen alan yleinen tilanne on heikentänyt optikoiden luottamusta työpaikkojensa säilymiseen.

Suurin osa vastaajista koki tekevänsä työnsä huolellisesti. Vastaajat ehtivät pitää lakisääteiset tauot pääasiassa hyvin. Toisaalta näöntutkimukset vaikuttivat taukojen pitämiseen: jos näöntutkimus kesti sille varattua aikaa pidempään, niin vastaajien tauot jäivät usein pitämättä. Tauot pitäisi saada pidettyä aina ja on huolestuttavaa, että kaikki vastaajat eivät ehtineet pitää lakisääteisiä taukojaan silloin, kun näöntutkimus kesti sille varattua aikaa pidempään. Yli puolella vastaajista tavallinen työpäivä oli aina tai usein kiireinen. Työntekijöiden työssä jaksaminen heikkenee, jos tauot jäävät usein pitämättä, ja työ on jatkuvasti kiireistä. Optikon työ on kuitenkin tarkkaa työtä ja vaatii myös keskittymistä. Asiakkaankin kannalta olisi parempi, että optikko ehtii ja jaksaa paneutua asiakkaan tutkimiseen ja palvelemiseen.

8 POHDINTA

Valitsimme tämän aiheen, koska olimme kiinnostuneita siitä, miten optisen alan kiristynyt kilpailu ja markkinakentän muutos vaikuttavat optikoiden työntekoon ja varsinkin näöntutkimuksiin. Tutkimuksemme tavoitteena oli nostaa aihetta esille näöntutkimukseen käytettävän ajan muutoksia, työn tehostumista ja myös optikoiden työhyvinvointia. Tavoitteenamme oli myös saada aikaan keskustelua edellä mainituista aiheista.

Tutkimusjoukko oli suuri, joten käytimme kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Teimme kyselytutkimuksen sähköisesti, joten tavoitimme helposti paljon tutkimusjoukkoon kuuluvia henkilöitä. Tutkimusjoukkonamme oli kaikki Suomessa työskentelevät optikot.

Tutkimustuloksemme antoivat paljon tärkeää tietoa optikoiden työelämästä ja optikkoliikkeissä vallitsevista näöntutkimuskäytännöistä. Tutkimustulosten mukaan osassa optikkoliikkeistä näöntutkimusaikaa oli lyhennetty. Yleisin näöntutkimukseen käytettävissä oleva aika oli 30 minuuttia. Myös 20 minuuttia oli yleinen. Näöntutkimusten sisällöistä ei selkeästi huomaa näöntutkimukseen käytettävän ajan muutosta tai lisääntynyttä kiirettä. Näöntutkimuksen osa-alueista anamneesi tehtiin erittäin hyvin ja optikoiden vastausten välillä ei ollut suuria eroja. Objektiiivinen ja subjektiivinen tutkimus tehtiin pääasiassa hyvin, mutta optikoiden käytännöissä oli eroja. Joitakin tutkimuksia tehtiin vain tarvittaessa. Loppukeskustelut tehtiin hyvin, mutta keskustelulle ei välttämättä jäänyt tarpeeksi aikaa.

Optiikan Eettisen Neuvoston suositus silmälasimääritykselle sisältää 10 askeleen näöntutkimuksen. Suosituksessa on listattu lähes kaikki näöntutkimukseen liittyvät vaiheet. Tutkimustuloksis-tamme nähdään, että näöntutkimuksissa ei tehdä läheskään kaikkia suosituksessa mainittuja tutkimuksia. Emme pidä tulosta huolestuttavana, koska suosituksessa ei ole määritelty niin sanottua perusnäöntutkimusta eikä suositus ole kovin käytännönläheinen. Mielestämme suositusta tulisi tarkentaa käytännönläheisemmäksi niin, että siinä määriteltäisiin kaikkiin näöntutkimuksiin kuuluvat osa-alueet ja erikseen tarvittaessa tehtävät lisätutkimukset. Uskomme, että optikot tekevät näöntutkimukset yleensä ottaen hyvin, vaikka ne eivät sisältäisikään kaikkia 10 askeleen näöntutkimuksen vaiheita.

Vastaajat viihtyivät työpaikoillaan melko hyvin, vaikka monet olivatkin epävarmoja työpaikan säilymisestä. Monet vastaajat kokivat, että heidän täytyy olla tehokkaita työssään säilyttääkseen työpaikkansa. Useiden vastaajien työpäivät olivat kiireisiä ja he kokivat, etteivät aina ehdi tarjota asiakkaille hyvää asiakaspalvelua. Yllättävän harva vastaaja kokee olevansa hyvä työssään. Toisaalta vastaajat kokivat tekevänsä työnsä ja näöntutkimukset hyvin.

Mielestämme kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli juuri oikea tutkimusmenetelmä meidän tutkimuksellemme. Sähköinen kysely oli hyvä ja tehokas menetelmä. Teimme yhteistyötä Suomen Optikoiden Ammattiliiton kanssa kyselyn lähettämisessä. Saimme lähetettyä kyselyn helposti kaikille Suomessa työskenteleville liiton jäsenille. Kyselyymme vastasi 247 optikkoa. Tutkimusjoukko on niin suuri, että tutkimustuloksemme ovat yleistettäviä koko perusjoukkoon. Olemme todella tyytyväisiä tutkimuksen suoritukseen ja erittäin iloisia vastausten suuresta määrästä.

Kyselylomakkeessamme oli strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Jälkeenpäin huomasimme, että jotkut kysymykset olivat vaikeaselkoisia emmekä käyttäneet niitä tulosten analysoinnissa niiden epäluotettavuuden vuoksi. Esimerkiksi ainakin yhdestä kysymyksestä puuttui yksi todennäköinen vastausvaihtoehto. Joiltakin vastaajilta saimme myös kritiikkiä kyselyn pituudesta ja hankalasti muotoilluista kysymyksistä. Kyselylomakkeen esitestaus jäi hieman puutteelliseksi tiukan aikataulun vuoksi. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisimme testanneet kyselylomakkeen suunnitelmien mukaan luokkatovereillamme. Hyödynsimme ohjaajiemme apua kyselylomakkeen luomisessa.

Tämä opinnäytetyö on meidän ensimmäinen tutkimuksemme ja olemme mielestämme onnistuneet siihen nähden hyvin. Jos meillä olisi ollut käytettävissä enemmän aikaa, olisimme ehtineet esitellä kyselylomakkeen paremmin. Saimme käsiteltä aineistoa laajasti muutamista epäselvistä kysymyksistä huolimatta. Mitään oleellista tietoa ei jäänyt puuttumaan: saimme lähes kaiken tarvittavan tiedon aineistosta. Kyselylomake oli jopa liian laaja: aineistoa oli paljon ja taulukoita olisi voinut tehdä vaikka kuinka paljon. Olemme kuitenkin analysoineet lähes kaikki kyselylomakkeen kohdat ja saaneet laajasti tietoa. Alun perin suunnittelimme tekevämme enemmän ristiintaulukointeja, mutta tuloksia analysoidessamme totesimme, ettemme saaneet niistä mitään olennaista lisätietoa. Ristiintaulukoinnin sijaan käytimme sopivampia taulukointimuotoja. Käytimme paljon taulukoita, joista rajattiin kulloinkin haluttu aineisto pois. Tällä tavalla löysimme yhteyksiä eri tekijöiden välillä.

Tutkimuksemme viitekehys, tutkimusongelmat ja tutkimustulokset käsittelivät samoja asioita. Tutkimusongelmiin saatiin vastaukset tutkimustuloksista. Ensimmäinen ja toinen tutkimusongelma olivat selkeitä ja niihin saatiin hyviä vastauksia tutkimustuloksista. Kolmas tutkimusongelma oli haastavampi, koska aineistosta ei löytynyt tähän selkeitä tutkimustuloksia ja vastauksia yhtä paljon kuin ensimmäiseen ja toiseen tutkimusongelmaan. Toisaalta kolmanteen kysymykseen löytyi vastauksia esimerkiksi näöntutkimusosiosta: näöntutkimus kokonaisuudessaan on asiakaspalvelua. Kyselylomakkeessa olisi voinut olla enemmän ja selkeämmin kolmanteen tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Toisaalta tutkimusongelmamme täydentävät toisiaan eikä yksi tutkimustulos vastaa vain yhteen tutkimusongelmaan, vaan useampaan samalla.

Kokonaisuudessaan tutkimus on mielestämme onnistunut. Koska tämä oli meidän ensimmäinen tutkimuksemme, opimme erittäin paljon tutkimuksen tekemisestä. Työn aloittaminen oli haastavaa, mutta loppua kohden opinnäytetyön tekeminen muuttui helpommaksi. Hyvin tehty tutkimussuunnitelma auttoi meitä tutkimuksen toteutuksessa. Teimme opinnäytetyön hyvin tiiviissä aikataulussa. Pysyimme kuitenkin hyvin aikataulussa kiireestä huolimatta.

Tutkimuksessamme on otettu huomioon eettiset näkökohdat. Vastaajat ovat nimettömiä eikä heitä voi tunnistaa aineistosta. Vastaajat ovat aineistossa numeroituina. Vastauksia ei ole muuteltu mihinkään suuntaan: ne on käsitelty sellaisenaan. Emme ole käyttäneet vastaajien kommentteja ominamme, vaan olemme selkeästi erotelleet suorat lainaukset omasta tekstistämme. Olemme esittäneet tutkimustulokset sellaisina kuin ne ovat muuttelematta niitä haluttuun suuntaan. Tutkimuksemme on validi eli pätevä, koska se mittaa niitä asioita, joita halusimme tutkia ja mitata. Ne kysymykset, joita emme pitäneet valideina, jätettiin pois tutkimustulosten käsittelystä. Tutkimusongelmien, kyselylomakkeen ja viitekehyksen vastaavuus lisää tutkimuksemme validiteettia. Meidän tutkimustuloksemme olivat reliaabeleita eli luotettavia vain sillä hetkellä, kun tutkimus suoritettiin. Tulokset eivät ole pysyviä, koska vastaajat eivät välttämättä vastaa kyselyyn samalla tavalla kahta kertaa eri ajankohtina ja erilaisissa olosuhteissa. Tutkimuksemme luotettavuutta lisäsi se, että kysyimme useita asioita kahdella eri tavalla.

Tutkimustuloksia analysoidessamme mieleemme tuli jatkotutkimusaiheita siitä, miten asiakkaat kokevat erilaiset näöntutkimukset. Erityisesti mietimme sitä, mihin asiakkaat kiinnittävät näöntutkimuksessa huomiota ja mitä heille jää mieleen näöntutkimuksesta. Olisi mielenkiintoista tietää, miten asiakkaat suhtautuvat lyhyisiin näöntutkimusaikoihin ja niiden markkinointiin. Olisi hyvä tietää, mikä olisi asiakkaiden mielestä sopivan mittainen aika näöntutkimukselle.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä prosessi. Olemme oppineet erittäin paljon ja mielestämme olemme onnistuneet tutkimuksen tekemisessä aikaisemman kokemuksen puutteesta huolimatta. Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli haastava, mutta samalla myös antoisa kokemus. Isot kiitokset kuuluvat suurelle joukolle optikoita, jotka vastasivat kyselyymme. Haluaisimme kiittää myös ohjaajiamme Leila Kemppaista ja Erkki Laitista. Erityiskiitokset haluamme osoittaa Jari Jokiselle, joka oli korvaamaton apu tutkimuksen toteutuksessa!

LÄHTEET

Airaksinen, J. P. & Tuulonen, A. 2001. Glaukooma. Saari, K.M. (toim.) Silmätautioppi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kandidaattikustannus Oy, 266, 269, 272–273.

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/564. Hakupäivä 2.3.2010, <http://www.potilasliitto.fi/laki/Asetusterveydenhuollonammattihenkilist.htm>.

Eskridge, J. B. Amos, J. F. & Bartlett J. D. 1991. Clinical Procedures in Optometry. Philadelphia: J. B. Lippincott Company.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Edita Publishing, Helsinki.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot – Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä –. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärvi.

Herno, H. 2002. Johdanto. Herno, H. (toim.) Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä, 6–7.

Hietanen, J. Hiltunen, R. & Hirn, H. 2005. Silmähoidon käsikirja. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hämeenlinna.

Huovinen, J. 2007. Kuluttaja muuttuu, uskovat rillitulokkaat. Talouselämä. Hakupäivä 9.2.2010 <http://www.talouselama.fi/uutiset/article156183.ece>.

Hämäläinen, A. & Mäkelä, R. 2005. Käytännön näöntutkimus. Oulun seudun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Optometrian koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Yleisradio. Jyväskylä.

Karvonen, S., Lahelma, E. & Winter, T. 2006. Suomalaisten hyvinvointi 2006: Työikäisten terveys ja hyvinvointi 2000-luvun alussa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski.

Kaseva, H. 2007. Anamneesi – avain parhaaseen lopputulokseen. *Optometria* 51 (1) 12-15.

Kaseva, H. 1980. Skiaskopia ja silmän epäsäännöllinen taitto. Teoksessa Larmi, T., Nikkola, A., Sivonen, J. & Vuorela, M-J. (toim.) *Instrumentarium, Silmäoptiikan käsikirja*. Helsinki: Instrumentarium Oy:n Silmälaboratorio, 57, 71–72.

Korja, T. 2008. Silmälasien määrääminen. (Ei julkaisupaikkaa eikä julkaisijaa).

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559, hakupäivä 26.3.2010.
<http://www.potilasliitto.fi/laki/Asetusterveydenhuollonammattihenkilist.htm>.

Larmi, T. & Sivonen, J. 1980. Silmän esitutkimus. Teoksessa Larmi, T., Nikkola, A., Sivonen, J. & Vuorela, M-J. (toim.) *Instrumentarium, Silmäoptiikan käsikirja*. Helsinki: Instrumentarium Oy:n Silmälaboratorio, 33.

Lehtonen, J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Herno, H. (toim.) *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia, viestintää, psykologiaa*. PS-kustannus, Jyväskylä, 107–116.

Liukkonen, I. 2010. Optisen alan markkinakatsaus 2009. Hakupäivä 15.5.2010.

<http://www.optometria.fi/?act=9002&t=279>. Markkinakatsauksen liitteet:
www.optometria.fi/siirto/Markkatsaus_2009_liite.pdf.

Liukkonen, I. 2009. Optisen alan markkinakatsaus 2008. Hakupäivä 19.5.2010.
<http://www.optometria.fi/?act=9002&t=257>.

Liukkonen, I. 2010. Pro auctore –resepti – optikoille oikeus käyttää diagnostisia lääkkeitä. *Optometria* 54 (3), 5.

Liukkonen, I. 2007. Nero tietää mitä pitää tehdä. *Optometria* 51 (4), 23–24.

Lääkintöhallituksen yleiskirje (1704/80) optikon toimen harjoittamisesta.

Michaels, D. D. 1988. Basic Refraction Techniques. New York: Raven Press.

Millodot, M. 1997. Dictionary of Optometry and Visual Science. Fourth edition. England: Butterworth Heinemann.

Mitä on puheviestintä? Nonverbaalinen viestintä. Helsingin yliopisto 2009. Kielijelppi-Språkhjälpen, Äidinkielen viestintäopetuksen kehittämishanke (Kielipalvelut). Hakupäivä 23.5.2010. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/nonverbaalinen-viestinta>.

Mitä on puheviestintä? Vuorovaikutus – puhumista ja kuuntelemista. Helsingin yliopisto 2009. Kielijelppi-Språkhjälpen, Äidinkielen viestintäopetuksen kehittämishanke (Kielipalvelut). Hakupäivä 23.5.2010. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>.

Müller, L. 1984. Klinisk Optometri. Tukholma: Berlings.

Natri, S. 2009. Näöntarkastuksessa vartti voi olla vähän. Hakupäivä 9.10.2009. http://yle.fi/uutiset/teksti/kotimaa/2009/10/naontarkastuksessa_vartti_voi_olla_vahan_1066984.html?wireframe=text&pageNumber=2.

Nieminen, K. 2009. Työpaikan lait ja työsuhteopas. 6., uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

Optikkoketju myöntää: Lihoimme liikaa. Kauppalehti 2009. Hakupäivä 9.2.2010. <http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=2009/05/21792&sort=false>.

Optinen ala Suomessa 2006–2007. Optisen alan tiedotuskeskus, 2007. Hakupäivä 13.5.2010. http://www.optometria.fi/pdf/Optinen_Ala_Suomessa_low.pdf.

Pesonen, H-L. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Herno, H. (toim.) Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus, Jyväskylä, 21.

Pickwell, D. 1989. Binocular Vision Anomalies Investigation and Treatment. Second Edition. London: Butterworths.

Pitchugina, A. & Toivonen, M. 2009. "Kehykset -50 % tai toinen linssi kaupan päälle" Läpileikkaus optisen alan lehtimainontaan 1950-luvulta nykypäivään. Metropolia ammattikorkeakoulu. Optometrian koulutusohjelma. Helsinki. Hakupäivä 2.5.2010. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200904292298>

Rabbetts, R. B. 1998. Bennett & Rabbetts` Clinical Visual Optics. 3. uudistettu painos. Oxford: Butterworth Heinemann.

Ruoho, R. 2009. Puutumista, uupumista ja työssä jaksamista: työssä jaksaminen. Hakupäivä 13.5.2010. <http://www.unitcase.fi/artikkelit/TYOJAKSAMINEN.doc>.

Saari, K. M. Mäntyjärvi, M. Summanen, P. & Nummelin, K. 2001. Silmän tutkiminen. Saari, K. M. (toim.) Silmätautioppi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kandidaattikustannus Oy, 65.

Saarinen, M. 2007. Työsuhteen pelisäännöt. 5., uudistettu painos. Talentum. Hämeenlinna.

Schwartz, G. S. 2006. The Eye Exam, A Complete Guide. USA: Slack Incorporated.

Schweizer, H 2008. Osaatko kommunikoida oikein? Optometria-lehti 52 (3), 40–41.

Silmälasien käyttäjätutkimus 2008. Optisen alan tiedotuskeskus ja Taloustutkimus Oy 2008. Hakupäivä 13.5.2010. http://www.optometria.fi/pdf/Lasien_kaytto_2008.pdf.

Sivonen, J. 1980. Subjektiiivinen näöntarkastus. Teoksessa Larmi, T., Nikkola, A., Sivonen, J. & Vuorela, M-J. (toim.) Instrumentarium, Silmäoptiikan käsikirja. Helsinki: Instrumentarium Oy:n Silmälaboratorio, 82–85.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, Turku.

Suomalaiset ovat silmälasikansaa - uusinta tutkimustietoa. Optisen alan tiedotuskeskus & Taloustutkimus Oy 2010. Hakupäivä 11.5.2010. <http://www.optometria.fi/?act=9002&t=274>.

Suositus silmälasimääritykselle. Optiikan Eettinen Neuvosto, 2009. Hakupäivä 9.4.2010. http://www.optometria.fi/pdf/Hyva_naontutkimuskaytanto_2009.pdf

Tammilehto, P. 2009. Optikkoketju tympääntyi: Myymälät yrittäjille. Kauppalehti. Hakupäivä 9.2.2010. <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=2009/11/27847>.

Tavoitteena pysyvät, laadukkaat työpaikat. STTK. Hakupäivä 26.5.2010. <http://www.sttk.fi/fi-FI/tyosuuhde/>

Tilastotietoa vähittäiskaupasta: Optinen ala numeroina. Optisen alan tiedotuskeskus, 2010. Hakupäivä 2.5.2010 <http://www.optometria.fi/?act=208>.

Vaalisto, H. 2008. "Mersujen sijaan joutuisimme myymään ladoja" Taloussanomat. Hakupäivä 9.2.2010 http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2008/06/13/mersujen-sijasta-joutuisimme-myymaan-ladoja/200816085/137?ref=lk_hs_ta_2.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Jyväskylä.

Yhteiset kehykset optikkoketjuille. STT, 2008. Taloussanomat. Hakupäivä 9.2.2010. http://www.taloussanomat.fi/markkinointi/2008/10/23/yhteiset-kehykset-optikkoketjuille/200827666/135?ref=lk_ts_uu_1.

Yhteistoiminta ja henkilöstön edustajat työpaikoilla. STTK. Hakupäivä 26.5.2010. <http://www.sttk.fi/fi-FI/yhteistoiminta/>.

LIITTEET

SAATEKIRJE

LIITE 1

Hei kaikki optikot ja optometristit!

Oulussa 4.6.2010

Teemme kyselytutkimuksen Suomessa työskenteleville optikoille ja toivomme, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Kysely lähetetään Suomen Optikoiden ammattiliittoon kuuluville optikoille ja osalle Suomen optikkoliikkeistä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää näöntutkimukseen käytettävän ajan muutoksia ja niiden vaikutuksia näöntutkimuksen kulkuun ja asiakaspalveluun. Selvitämme samalla optikoiden työssä jaksamiseen liittyviä asioita. Kysely tehdään osana opinnäytetyötämme Oulun seudun ammattikorkeakoulussa optometrian koulutusohjelmassa ja tuloksia voidaan hyödyntää optikkoliikkeiden toiminnassa.

Kysely on sähköinen ja vastaamiseen kuluu aikaa noin kymmenen minuuttia. Toivomme mahdollisimman monen vastaavan kyselyyn. Pääsette kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä tai kopioimalla linkin selaimen osoiteriville:

<http://kysy.oamk.fi/zef7/player/?q=2947-ff5b5z3f>

Jos linkki ei toimi, niin voitte tulostaa kyselylomakkeen, joka on tämän viestin mukana doc-liitetiedostona. Täytetyn lomakkeen voitte lähettää postitse. Kirjoittakaa kuoreen ”Katja Mattila & Taru Riuttala, Oulun seudun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, Professorintie 5, 90220 OULU”. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys tule ilmi vastauksista.

Vastausaikaa on 13.6.2010 asti, vastaattehan mahdollisimman pian! Kiitos vastauksista! Jos teillä on jotakin kysyttävää tutkimukseen liittyen, vastaamme mielellämme kysymyksiinne.

Terveisin optometristiopiskelijat,

Katja Mattila ja Taru Riuttala

Yhteystiedot: o7maka02@students.oamk.fi, o7rita01@students.oamk.fi
xxx xxx xxxx & xxx xxx xxxx

Vastaajan taustatiedot.*Kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaa tai valitkaa sopivin vastausvaihtoehto.***1. Sukupuolenne**

- 1 nainen
- 2 mies

2. Syntymävuotenne _____**3. Valmistumisvuotenne _____****4. Kuinka pitkään olette työskennellyt nykyisessä työpaikassanne? _____ vuotta.****5. Työsuhteenne on (voitte valita useamman vaihtoehdon)**

- 1 toistaiseksi voimassaoleva
- 2 määräaikainen
- 3 osa-aikainen
- 4 muu, mikä? _____

6. Onko nykyisellä työpaikallanne ollut vuoden 2005 jälkeen (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- 1 yt-neuvotteluja
- 2 lomautuksia
- 3 irtisanomisia
- 4 muita työsuhteeseen liittyviä muutoksia, mitä? _____

7. Onko teitä vuoden 2005 jälkeen (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- 1 lomautettu
- 2 irtisanottu
- 3 muuta, mitä? _____
- 4 Työsuhteessani ei ole tapahtunut muutoksia.

Optikkoliikkeen taustatiedot.*Kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaa tai valitkaa sopivin vastausvaihtoehto.***8. Kuinka monta optikkoa keskimäärin työpaikallanne työskentelee tavallisena työpäivänä itsenne lisäksi? _____ optikkoa.****9. Tavallisena työpäivänä teen noin _____ kappaletta näöntutkimuksia.****10. Mikä on näöntutkimuksen hinta työpaikallanne ilman alennuksia? _____ euroa.****11. Työpaikallani on käytettävissä (voitte valita useamman vaihtoehdon)**

- 1 foropteri
- 2 skiaskooppi
- 3 autorefraktometri
- 4 oftalmoskooppi

12. Käytättekö näöntutkimuksissa

- 1 pääasiassa koekehkyksiä
- 2 pääasiassa foropteria
- 3 pääasiassa foropteria, mutta myös koekehkyksiä esimerkiksi lähilisän määrittämisessä.

14. Kuinka pitkä aika näöntutkimukseen on yleensä käytettävissä? _____ minuuttia.

15. Minkä pituinen aika olisi mielestänne sopiva näöntutkimukselle? _____ minuuttia.

16. Onko näöntutkimukselle varattava aika nykyisessä työpaikassanne vuoden 2005 jälkeen

- 1 lyhentynyt
 2 pidentynyt
 3 pysynyt samana (Voitte siirtyä suoraan kysymykseen numero 19)

17. Kuinka paljon näöntutkimukselle varattava aika on muuttunut viime muutoksen yhteydessä?

- 1 5 minuuttia
 2 10 minuuttia
 3 15 minuuttia
 4 enemmän, kuinka paljon? _____

18. Milloin näöntutkimukselle varattava aika on muuttunut?

- 1 viimeisen vuoden aikana
 2 yli vuosi mutta alle kaksi vuotta sitten
 3 yli kaksi vuotta mutta alle kolme vuotta sitten
 4 yli kolme vuotta sitten
 5 muulloin, milloin? _____

Valitkaa sopivin vastausvaihtoehto kuhunkin väittämään.

	Kyllä	Ei
19. Kaikille perusnäöntutkimuksille varataan tietty samanpituisen aika.	1	2
20. Optikkona pystyn vaikuttamaan näöntutkimukselle varattavan ajan pituuteen.	1	2
21. Ilmaisen perusnäöntutkimuksen sisältö on sama kuin maksullisen.	1	2

22. Näöntutkimuksen hinta ei vaikuta sen keston.

- 1 samaa mieltä
 2 eri mieltä

Valitkaa sopivin vastausvaihtoehto kuhunkin väittämään.

23. Näöntutkimisen kestäessä pidempään kuin aikaa on varattu, niin	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan
1 näöntutkimuksen pitkittyminen ei yleensä viivästyä seuraavien näöntutkimusten alkamista.	1	2	3	4	5
2 seuraavien näöntutkimusten alkaminen viivästyy.	1	2	3	4	5
3 seuraavissa näöntutkimuksissa tulisi käyttää vähemmän aikaa.	1	2	3	4	5
4 saatan jättää joitakin osatutkimuksia tekemättä ajan säästämiseksi.	1	2	3	4	5
5 teen silti näöntutkimuksen rauhassa loppuun saakka.	1	2	3	4	5
6 tauko saattaa jäädä pitämättä kokonaan.	1	2	3	4	5

Näöntutkimuksen sisältö: Anamneesi

Taulukossa on keskeisiä näöntutkimukseen kuuluvia vaiheita. Arvioikaa, kuinka usein selvitätte kunkin asian. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

24. Anamneesi

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Tulon syy (näkemisen oireet)	1	2	3	4	5
2 Ammatin näkövaatimukset	1	2	3	4	5
3 Yleissairaudet	1	2	3	4	5
4 Lääkitykset	1	2	3	4	5
5 Silmäsairaudet	1	2	3	4	5
6 Silmäleikkaukset	1	2	3	4	5
7 Nykyisten silmälasien tiedot	1	2	3	4	5
8 Käyttökokemukset nykyisistä silmälaseista	1	2	3	4	5
9 Lähisuvun silmäsairauksien selvittäminen	1	2	3	4	5

Näöntutkimuksen sisältö: Objektiiivinen tutkimus

Taulukossa on keskeisiä näöntutkimukseen kuuluvia vaiheita. Arvioikaa, kuinka usein teette kunkin tutkimuksen. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

25. Objektiiivinen tutkimus

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Silmäterävälän mittaus	1	2	3	4	5
2 Konvergenssin lähipisteen mittaus	1	2	3	4	5
3 Peittokoe	1	2	3	4	5
4 Autorefraktometri-mittaus	1	2	3	4	5
5 Skiaskopia	1	2	3	4	5

Näöntutkimuksen sisältö: Subjektiiivinen tutkimus

Taulukossa on keskeisiä näöntutkimukseen kuuluvia vaiheita. Arvioikaa, kuinka usein teette kunkin tutkimuksen. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

26. Subjektiiivinen tutkimus

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Näöntarkkuudet nykyisillä laseilla	1	2	3	4	5
2 Näöntarkkuudet ilman lasikorjausta	1	2	3	4	5
3 Sumutus alle 45-vuotiaille tutkittaville	1	2	3	4	5
4 Parhaan sfäärisen linssin määrittäminen	1	2	3	4	5
5 Hajataitteisuuden määrittäminen	1	2	3	4	5
7 Binokulaarinen tasapainotus	1	2	3	4	5
8 Loppusumu alle 45-vuotiaille tutkittaville	1	2	3	4	5
9 Foriatesti kauas	1	2	3	4	5

26. Subjektiiivinen tutkimus

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
10 Foriatesti lähelle	1	2	3	4	5
11 Näöntarkkuudet parhaan lasikorjauksen kanssa	1	2	3	4	5
12 Lähinäön testaus ja lähilisän määritys tarvittaessa	1	2	3	4	5

Näöntutkimuksen sisältö: Seulovat tutkimukset

Taulukossa on keskeisiä näöntutkimukseen kuuluvia vaiheita. Arvioikaa, kuinka usein teette kunkin tutkimuksen. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

27. Seulovat tutkimukset

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Tonometria: silmänpaineen mittaus	1	2	3	4	5
2 Oftalmoskopia: silmänpohjien tarkastelu	1	2	3	4	5

Näöntutkimuksen loppukeskustelu: Silmälasimääräys

Arvioikaa, kuinka usein keskustellette tutkittavan kanssa seuraavista asioista. Valitkaa sopivin vaihtoehto.

28. Silmälasimääräys

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Palaute tuloksista tutkittavalle (voimakkuuden muutos, lasien uusimistarve)	1	2	3	4	5
2 Linssivaihtoehtojen esittely	1	2	3	4	5
3 Seuraavan näöntutkimuksen ajankohdan suosittelu	1	2	3	4	5

29. Onko näöntutkimukseen käytettävissä olevalla ajalla mielestänne yhteyttä näöntutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin?

- 1 Ei. Miksi? _____
 2 Kyllä. Miten? _____

30. Jos näöntutkimukseen olisi käytettävissä enemmän aikaa, tekisittekö enemmän tutkimuksia?

- 1 En. Miksi? _____
 2 Kyllä. Mitä? _____

31. Jos näöntutkimuksessa on kiirehdittävä, niin jätätkö joitakin tutkimuksia tai niiden vaiheita tekemättä?

- 1 En. Miksi? _____
 2 Kyllä. Mitä? _____

Valitkaa sopivin vastausvaihtoehto kuhunkin väittämään.

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
32. Ehdin tehdä näöntutkimukset kiirehtimättä.	1	2	3	4	5
33. Viihdyn hyvin työpaikallani.	1	2	3	4	5
34. Tavallinen työpäiväni on stressaava.	1	2	3	4	5
35. Teen työni huolellisesti. (asiakaspalvelu, tilaukset jne.)	1	2	3	4	5
36. Näöntutkimukset ovat tärkein osa työpäivääni.	1	2	3	4	5
37. Voisin tehdä näöntutkimukset huolellisemmin.	1	2	3	4	5
38. Teen mielelläni näöntutkimuksia.	1	2	3	4	5
39. Työpäiväni on kiireinen.	1	2	3	4	5
40. En ehdi tehdä kaikkia näöntutkimuksia yhtä huolellisesti.	1	2	3	4	5
41. Koen tekeväni näöntutkimukset hyvin.	1	2	3	4	5
42. Kirjaan tutkimustulokset huolellisesti asiakaskorttiin.	1	2	3	4	5
43. Minun täytyy työskennellä tehokkaasti säilyttääkseni työpaikkani.	1	2	3	4	5
44. Tiedän päiväkohtaisen myyntitavoitteeni.	1	2	3	4	5
45. Myyntitavoitteeni saavuttaminen on helppoa.	1	2	3	4	5
46. Myyntitavoitteet aiheuttavat stressiä.	1	2	3	4	5
47. Myyntityö on mukavaa.	1	2	3	4	5
48. Ehdin tarjota asiakkaille hyvää asiakaspalvelua.	1	2	3	4	5
49. Koen olevani tehokas työssäni.	1	2	3	4	5
50. Tunnen ansaitsevani työpaikkani.	1	2	3	4	5
51. Ehdin pitää lakisääteiset taukoni.	1	2	3	4	5
52. Luotan työpaikkani säilymiseen.	1	2	3	4	5
53. Olen hyvä työssäni.	1	2	3	4	5

54. Vapaa palaute: _____

Kiitos vastauksestanne! ☺

TAULUKKO 17. Anamneesi

Anamneesi	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En kos- kaan
1 Tulon syy (näkemisen oireet)	90	10	0	0	0
2 Ammatin näkövaatimukset	34	48	13	5	0
3 Yleissairaudet	47	34	14	5	0
4 Lääkitykset	40	32	19	9	0
5 Silmätaudit	78	19	3	0	0
6 Silmäleikkaukset	78	20	1	0	0
7 Nykyisten silmälasien tiedot	92	7	0	0	0
8 Käyttökokemukset nykyisistä silmälasista	73	26	1	0	0
9 Lähisuvun silmätautien selvittäminen	23	42	26	9	0

TAULUKKO 18. Objektiiivinen tutkimus

Objektiiivinen tutkimus	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En kos- kaan
1 Silmäterävälän mittaus	46	23	13	14	5
2 Konvergenssin lähipisteen mittaus	3	14	39	38	7
3 Peittokoe	4	16	37	37	7
4 Autorefraktometri-mittaus	36	13	5	14	32
5 Skiasopia	73	11	10	3	3

TAULUKKO 19. *Subjektiiivinen tutkimus*

Subjektiiivinen tutkimus	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Näöntarkkuudet nykyisillä laseilla	54	25	10	11	0
2 Näöntarkkuudet ilman lasikorjausta	18	42	29	11	0
3 Sumutus alle 45-vuotiaille tutkittaville	40	21	26	11	2
4 Parhaan sfäärisen linssin määrittäminen	50	25	13	8	4
5 Hajataitteisuuden määrittäminen	91	9	0	0	0
7 Binokulaarinen tasapainotus	80	14	4	2	0
8 Loppusumu alle 45-vuotiaille tutkittaville	26	20	31	16	8
9 Foriatesti kauas	48	35	14	3	1
10 Foriatesti lähelle	4	18	57	20	1
11 Näöntarkkuudet parhaan lasikorjauksen kanssa	99	1	0	0	0
12 Lähinäön testaus ja lähiläsän määritys tarvittaessa	93	7	1	0	0

TAULUKKO 20. *Seulovat tutkimukset*

Seulovat tutkimukset	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Tonometria: silmänpaineen mittaus	16	59	14	4	7
2 Oftalmoskopia: silmänpohjien tarkastelu	3	4	6	24	63

TAULUKKO 21. Silmälasimääräys

Silmälasimääräys	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
1 Palaute tuloksista tutkittavalle (voimakkuuden muutos, lasien uusimistarve)	94	5	1	0	0
2 Linssivaihtoehtojen esittely	50	46	4	0	0
3 Seuraavan näöntutkimuksen ajankohdan suosittelu	8	39	36	17	0

TAULUKKO 22. Näöntutkimukseen liittyviä väittämiä

Näöntutkimuksen kestäessä pidempään kuin aikaa on varattu, niin	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan
1 näöntutkimuksen pitkittyminen ei yleensä viivästyä seuraavien näöntutkimusten alkamista.	7	18	40	33	2
2 seuraavien näöntutkimusten alkaminen viivästyy.	11	19	40	28	2
3 seuraavissa näöntutkimuksissa tulisi käyttää vähemmän aikaa.	2	14	23	34	28
4 saatan jättää joitakin osatutkimuksia tekemättä ajan säästämiseksi.	1	7	31	36	26
5 teen silti näöntutkimuksen rauhassa loppuun saakka.	42	45	8	4	1
6 tauko saattaa jäädä pitämättä kokonaan.	10	33	39	16	3

TAULUKKO 23. Vastaajan työpaikalla on skiaskooppi, autorefraktometri ja oftalmoskooppi

Työpaikalla on seuraavat laitteet						
	Skiaskooppi		Autorefraktometri		Oftalmoskooppi	
	Lukumäärä	%	Lukumäärä	%	Lukumäärä	%
Ei	1	0	75	31	30	12
Kyllä	241	100	167	69	212	88
Yhteensä	242	100	242	100	242	100

TAULUKKO 24. Autorefraktometrin käytön yleisyys niillä vastaajilla, joiden työpaikoilla on autorefraktometri

Autorefraktometrin käytön yleisyys niillä vastaajilla, joilla sellainen on käytössä	Lukumäärä	%
Aina	84	52
Usein	31	19
Joskus	10	6
Harvoin	25	15
Ei koskaan	13	8
Yhteensä	163	100

TAULUKKO 25. Optikoiden lukumäärä vastaajien työpaikoilla tavallisena työpäivänä vastaajan lisäksi

Optikoiden lukumäärä vastaajan lisäksi	Lukumäärä	%
0	82	34
1	95	39
2	30	12
3	19	8
4	10	4
5	2	1
6	3	1
7	2	1
Yhteensä	243	100

TAULUKKO 26. Näöntutkimuksen hinta vastaajien mukaan

Näöntutkimuksen hinta (€)	Lukumäärä	%
0	2	1
10	2	1
15	21	9
17	3	1
18	3	1
20	97	40
22	1	0
25	12	5
26	1	0
30	59	25
35	38	16
45	1	0
Yhteensä	240	100

TAULUKKO 27. Vastaajien työsuhteiden luonne (vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon)

Työsuhteen luonne	Lukumäärä	%
Toistaiseksi voimassa oleva	203	84
Määräaikainen	11	5
Osa-aikainen	17	7
Muu	34	14
Yhteensä	265	109

Ryhmä muu: yrittäjiä, puitesopimuksella työskenteleviä, muutama työtön.

TAULUKKO 28. Työpäivän kiireisyys niillä vastaajilla, joiden työpaikoilla näöntutkimukseen käytettävä aika on 20 minuuttia tai vähemmän

Työpäiväni on kiireellinen (näöntutkimusaika 20 minuuttia tai alle)	Lukumäärä	%
Aina	26	30
Usein	44	51
Joskus	8	9
Harvoin	8	9
Yhteensä	86	100

TAULUKKO 29. Näöntutkimustulosten kirjaaminen huolellisesti asiakaskorttiin

Kirjaan tutkimustulokset huolellisesti asiakaskorttiin	Lukumäärä	%
Aina	144	61
Usein	82	35
Joskus	9	4
Harvoin	2	1
Yhteensä	237	100