

Yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen tarpeet

Elina Jurva, Sonja Sironen



Tekijä(t) Elina Jurva, Sonja Sironen	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen tarpeet	Sivu- ja liitesivumäärä 47 + 14
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen käyttöä ja tarpeellisuutta. Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka tyytyväisiä kohderyhmä on tämän hetkisten konttoripalvelujen saatavuuteen. Tutkimuksessa kysyttiin kyseisen ikäryhmän yleistä tyytyväisyyttä pankkiinsa, ja mahdollisesti pyrittiin löytämään yhteyksiä vastausten pohjalta. Tutkimukseen osallistui yli 65-vuotiaita pääkaupunkiseudulla asuvia henkilöitä, jotka kuuluvat joko Kansallinen senioriliitto ry:een tai Eläkeläiset ry:een. Kyseisen ikäryhmän tyytyväisyyttä ja tarpeita pankkikonttoripalveluihin liittyen ei ole aiemmin tutkittu.</p> <p>Opinnäytetyössä perehdytään palvelukanaviin ja niiden muutoksiin, sekä esitellään yleisimmät pankkien tarjoamat palvelukanavat. Opinnäytetyössä käsitellään väestössä tapahtunutta ikäjakauman muutosta ja vanhenemiseen liittyviä fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia. Lisäksi selvitetään yli 65-vuotiaiden erityistarpeita palvelujen käyttöön liittyen.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista menetelmää. Tutkimus suoritettiin paperisilla kyselylomakkeilla, joihin vastasi 118 yli 65-vuotiasta henkilöä. Kyselytutkimus tavoitti 181 henkilöä, joten vastausprosentti oli 65,2 prosenttia. Saadut tulokset analysoitiin SPSS-ohjelmalla, jonka avulla tutkittiin kysymysten välisiä korrelaatioita ja analysoitiin taustamuuttujia. Microsoft Office Excel-ohjelmaa on käytetty tutkimustulosten havainnollistamiseen kaavioiden avulla.</p> <p>Tutkimuksesta saatiin selville, että kyselyyn osallistuneet vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä pankkikonttoripalveluihin. Suurin osa vastaajista ilmoitti käyttävänsä verkkopankkia hoitaessaan päivittäisiä pankkiasioitaan. Suurin osa vastaajista koki pankkikonttorien palvelut erittäin tärkeänä vaikkakin suurin osa vastaajista ei tiennyt pankkikonttoriensa aukioloaikoja eivätkä palveluista perittäviä hintoja. Kyselytutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että kohderyhmä olisi valmis maksamaan henkilökohtaisesta neuvonnasta selkeästi ennemmin, kuin mistään muusta palvelusta. Vastaajien tyytyväisyys pankkikonttorin sijaintiin vaihteli suuresti. Tuloksista kävi ilmi, että halutuimmat palvelut olivat käteiskassapalvelut ja henkilökohtainen neuvonta.</p>	
Asiasanat Pankkipalvelut, muutos, tyytyväisyys	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palvelut ja niiden kehitys	3
2.1	Palvelujen muutokset	3
2.2	Pankkien palvelukanavat	4
2.3	Palvelukanavien muutokset finanssialalla	7
3	Ikääntyminen ja sen tuomat vaikeudet	11
3.1	Iän tuomat muutokset kehossa	12
3.2	Aistit	16
3.3	Henkinen terveys	17
3.4	Väestön rakenne ja ikäjakauma	18
4	Ikäihmiset asiakkaana	20
5	Tutkimuksen toteutus	25
5.1	Tutkimuksen tavoitteet	25
5.2	Otantamenetelmä valinta ja kohderyhmän rajaus.....	26
5.3	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	27
6	Tutkimuksen tulokset.....	29
6.1	Taustoittavat kysymykset	29
6.2	Pankkien palvelukanavat	31
6.3	Konttoripalvelujen tärkeys ja tarpeellisuus.....	34
6.4	Muutokset pankkikonttoripalveluissa	35
6.5	Tyytyväisyyskysymykset	36
7	Pohdinta.....	39
7.1	Tulosten pohdinta	39
7.2	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	41
7.3	Oman oppimisen arviointi.....	42
7.4	Kehitysideat	43
	Lähteet	45
	Liitteet.....	48
	Liite 1. Saatekirje.....	48
	Liite 2. Kyselylomake.....	49
	Liite 3. Korrelaatiokertoimet.....	53
	Liite 4. Kyselyn tulokset.....	54

1 Johdanto

Digitalisaatio on muuttanut maailmaa. Suurin osa palveluista on siirtynyt sähköiseen muotoon, ja fyysisesti tarjottavat palvelut ovat vähentyneet huomattavasti. Uusien palvelumuotojen omaksuminen on jäänyt käyttäjän vastuulle. Muutos tuottaa usein haasteita osalle asiakkaista. Toisille uusien tapojen omaksuminen on helpompaa kuin toisille. Uuden oppimisesta tulee usein iän myötä haasteellisempaa. Iäkkäämmät asiakkaat eivät välttämättä opi käyttämään sähköisiä asiointikanavia yhtä helposti kuin nuoret, jotka ovat kasvaneet digitalisaation aikana.

Aiheenamme on tutkia, minkälaisia tarpeita yli 65-vuotiailla on pankkien konttoripalveluita kohtaan. Fyysiset pankkikonttorit sekä käteiskassapalvelut ovat viime aikoina vähentyneet pankkimaailmassa huomattavasti. Koemme, että erityisesti iäkkäämpi asiakasryhmä arvostaa fyysisten palvelujen saatavuutta ja muutoksiin sopeutuminen on heille haastavampaa. Suuri osa muutoksista johtuu palvelujen sähköistymisestä. Tässä opinnäytetyössä emme kuitenkaan keskity digitalisaatioon, sillä kyseistä aihetta on jo aiemmin käsitelty opinnäytetyön aiheena.

Opinnäytetyömme teoriaosuudessa käsittelemme pankkien eri palvelukanavia sekä niissä tapahtuneita muutoksia, väestön ikärakennetta ja iän tuomia muutoksia fyysiseen ja henkiseen terveyteen. Tämän lisäksi käsittelemme ikäihmisten erityistarpeita palveluihin liittyen.

Pääkysymys: Millaiset ovat yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen tarpeet?

Alakysymykset:

1. Mitä palvelukanavia yli 65-vuotiaat käyttävät nykyisessä pankkissaan?
2. Kuinka tyytyväisiä he ovat pankkinsa tarjoamien konttoripalvelujen saatavuuteen?
3. Mistä konttorissa tarjottavista palveluista yli 65-vuotiaat maksavat tällä hetkellä, ja mistä kyseinen kohderyhmä olisi valmis maksamaan tulevaisuudessa?

Opinnäytetyössämme tutkimme, mitä palvelukanavia kyseinen kohderyhmä käyttää tällä hetkellä, ja mitä palvelukanavia he haluaisivat jatkossa käyttää. Tutkimme, mistä konttorissa tarjottavista palveluista kohderyhmä maksaa tällä hetkellä, ja mistä he ovat valmiita maksamaan tulevaisuudessa. Pyrimme myös selvittämään yli 65-vuotiaiden tyytyväisyyttä

pankkikonttoripalvelujen saatavuuteen. Tutkimuksessa kysymme myös kyseisen ikäryhmän yleistä tyytyväisyyttä pankkiinsa, ja mahdollisesti pyrimme löytämään yhteyksiä vastausten pohjalta. Tutkimme, millaisia muutoksia konttoripalveluissa on tapahtunut viimeisen viiden vuoden aikana, ja miten kyseiset muutokset ovat vaikuttaneet kohderyhmän asiointiin konttorissa.

2 Palvelut ja niiden kehitys

Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään palvelujen muutoksia yleisellä tasolla sekä, miten kyseiset muutokset ovat vaikuttaneet finanssialalla. Tämän lisäksi esitellään lyhyesti pankkien tarjoamat yleisimmät palvelukanavat.

2.1 Palvelujen muutokset

Palveluiksi lasketaan yleisesti toiminta, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Se sisältää usein vuorovaikutusta, teon, tapahtuman, toiminnan tai suorituksen. Palveluissa keskeinen asia on aineettomuus, eli aineeton toiminta tai hyöty annetaan toiselle niin, ettei omistajuus kuitenkaan vaihdu. Palvelut ajatellaan usein myös prosesseina, joissa tärkeää on ihmisten välinen vuorovaikutus. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Koska palvelut ovat prosesseja, käsitellään niitä yleensä tietynä ajanjaksona tapahtuvana kokemuksen kuluttamisena. Palvelupolun tarkoituksena on kuvata, kuinka asiakas kulkee ja kokee palvelun läpi koko palveluprosessin. Yleensä palvelupolku jaetaan osiin, joita ovat erilaiset palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolun jakaminen osiin helpottaa palvelun laadun analysointia. Palvelupolku voidaan jakaa myös eri vaiheisiin asiakkaan näkökulmasta. Tällöin eri vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu sekä jälkipalvelu. Esipalvelussa valmistellaan arvon muodostuminen, ydinpalvelussa tuotetaan varsinainen arvo asiakkaalle ja jälkipalvelussa asiakas on kontaktissa palveluntarjoajan varsinaisen palvelun jälkeen. Palvelupolun onnistumisen kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota eri vaiheiden tekijöihin. Tällaisia ovat esimerkiksi ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelusta riippuen asiakas saattaa kohdata palvelupolulla ihmisiä, joilla tarkoitetaan asiakaspalvelijoita. Ympäristö voi olla fyysinen tila tai digitaalinen ympäristö, ja esineet ovat palvelun kuluttamiseen liittyviä tavaroita. Palvelupolku voi siis olla todella erilainen riippuen, mistä palvelusta on kyse ja, kuinka palveluntarjoaja on palvelunsa päättänyt toteuttaa. (Tuulaniemi 2011a.)

Palvelut ovat merkittävä työllistäjä, ja Suomessa yli 70 prosenttia työvoimasta työskentelee palvelujen parissa. Myös suomalaisista yrityksistä noin 70 prosenttia toimii palvelualalla. Palvelut ovat lisääntyneet pitkälti sosiaalisten sekä kulttuuristen muutosten ansiosta. Nykypäivänä ihminen tarvitsee palveluita esimerkiksi liikkumiseen, vapaa-aikaan ja kommunikointiin. Nykypäivänä ihmisten on mahdollista haalia itselleen haluamansa materia helposti, tällöin tavarantalouden aikana palvelujen merkitys kasvaa. Suurin osa Suomen taloudesta koostuu jo palveluista, ja palvelujen määrä bruttokansantuotteesta kasvaa vuosi vuodelta. (Tuulaniemi 2011, 21-22.)

Palveluissa on tapahtunut pitkällä aikavälillä suuria muutoksia. Digitalisaatio muuttaa palvelujen tarjontaa ja käyttöä. Esimerkiksi erilaiset nettikaupat, ruuantilaussovellukset sekä suoratoistopalvelut ovat helpottaneet ihmisten palvelujen käyttöä ja kulutusta huomattavasti. Vaikutukset näkyvät tietysti myös perinteisissä asiointikanavissa, ja sähköinen asiointi tukee, täydentää ja korvaa nykyään usein yritysten aikaisempia fyysisiä liiketoimia. Esimerkiksi erilaiset suoratoistopalvelut veivät lähes kaikki videovuokraamoiden asiakkaat, ja näin ollen suurin osa videovuokraamoista jouduttiin lopettamaan. Tulevaisuudessa yhä enemmän tuotteita ja palveluita tullaan ostamaan verkkopalvelujen kautta ja sähköisessä muodossa oleva tieto tulee lisääntymään myös merkittävästi. Digitalisaatio mullistaa tulevaisuudessa merkittävästi myös terveydenhuolto-, logistiikka-, tuotanto- sekä pankki- ja rahoitusala, kun aiemmin se on koskettanut lähinnä viihteen kuluttamista sekä tiedon etsintää. (Ruokonen 2016, 7-8.)

Digitalisaatio mahdollistaa siis yhä useamman asian hoitamiseen verkossa niin, että asiakaskokemuksesta voidaan poistaa niin sanottuja ikäviä vaiheita. Nykypäivänä kuluttajat ovat tottuneet saamaan palveluita heti, eivätkä he ole enää valmiita jonottamaan kiltisti. Digitaalisten palvelujen kehittämisen mahdollisti 1990-luvulla internet, ja vuosikymmen myöhemmin myös mobiiliteknologia vei kehitystä huimasti eteenpäin. Samalla kun tekoälyn avulla voidaan parantaa palveluita ja tehdä niistä entistä henkilökohtaisempia, tuottaa digitalisaatio myös vaikeuksia yrityksille. Verkkopalvelujen seasta on vaikea tunnistaa kilpailijoiden etuja, ja toisaalta erilaisten palvelujen tai applikaatioiden kopioiminen on helppoa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 9-10.)

Tulevaisuudessa yritysten tulee osata luoda asiakkaille ratkaisuja pelkkien palvelujen ja tuotteiden sijaan. Tällöin puhutaan tarjoamasta, jolla tarkoitetaan ongelmiin tai tarpeisiin keksittyjä tuotteiden, palvelujen sekä vuorovaikutuksen muodostamia yhtenäisyyksiä. (Tuulaniemi 2011, 41-42.)

2.2 Pankkien palvelukanavat

Tässä kappaleessa käsitellään pankkien tarjoamia yleisimpiä palvelukanavia. Nykyään asiakkaat voivat käyttää pankinpalveluita monipuolisesti eri palvelukanavien avulla. Digitalisaatio sekä teknologian kehitys ovat muuttaneet pankkiasiointia huomattavasti ja tulevat muuttamaan sitä myös tulevaisuudessa. Ennen pankkiasiointi oli keskittynyt ainoastaan pankkien fyysisiin palvelukonttoreihin, jossa palveluja hoidettiin. Nykyään verkkopankki sekä erilaiset itsepalvelukanavat ovat korvanneet pankkikonttoreita tehokkaasti. Tässä

kappaleessa tullaan käsittelemään, millä eri tavoin asiakkaat voivat pankkien tarjoamia palveluita käyttää.

Verkkopankki on nykyään hyvin yleinen palvelukanava ja Suomessa lähes kaikilla yli 18-vuotiailla on verkkopankki käytössään. Verkkopankki mahdollistaa laaja-alaisesti eri pankin palvelujen käytön Internetin välityksellä. Noin 90 prosenttia suomalaisista käyttää verkkopankkia pääasiallisena laskujenmaksu välineenä. Eniten verkkopankin käyttö on lisääntynyt 55-vuotiaiden keskuudessa. (Finanssiala 2017, 5; Kontkanen 2016, 70-71.)

Mobiilipankin käyttö on yleistymässä kovaa vauhtia. Mobiilipankin avulla asiakas voi käyttää oman pankkinsa tarjoamia palveluita suoraan puhelimellaan tai tabletillaan. Yleensä mobiilipankki toimii puhelimeen tai tablettiin ladattuna sovellusversiona. Finanssiala ry:n tekemän tutkimuksen mukaan itseasiassa jo puolet verkkopankin käytöstä tapahtuu pääasiallisesti tai osittain mobiililaitteella. Mobiilipankki on pääsääntöisesti käytössä 18 – 44 vuotiailla, joista pankin palveluita mobiilisti käyttää noin 70 prosenttia. (Finanssiala 2017, 5-6; 46.)

Puhelinpalvelun avulla asiakkaat voivat hoitaa pankinpalveluita puhelimitse. Puhelinpalvelussa asiakas voi saada sekä yleistä että henkilökohtaista neuvontaa tarpeidensa mukaan. Usein pankin on tunnistettava asiakas joko verkkopankkitunnuksilla tai niin sanotulla kevyellä tunnistamisella. Suomessa kaikki pankit tarjoavat puhelinpalveluita. (Kontkanen 2016, 204.)

Itsepalveluautomaattien käyttäminen on edelleen yleistä suomalaisten keskuudessa. Itsepalveluautomaateilla tarkoitetaan asiakkaiden käytössä olevia nosto- ja talletusautomaatteja, laskunmaksuautomaatteja sekä monipalvelupäätteitä. Käteisautomaattien määrä on vähentynyt 1990-luvun jälkeen, kun korttimaksaminen yleistyi ja käteisen rahan tarve väheni. Käteistä rahaa pankkiautomaatista nostaa kuitenkin jopa lähes yhdeksän kymmenestä suomalaisesta. Laskujenmaksu automaatilla on verrattain vähäistä, sillä Finanssialan teettämän tutkimuksen mukaan vain 1 prosentti käyttää laskujenmaksuautomaattia pääsääntöisenä laskujenmaksutapana. (Finanssiala 2017, 6; Kontkanen 2017, 205-206.)

Käteisen rahan nostaminen kassalta on nykyään myös mahdollista. Tällöin kassajärjestelmä tekee noston suoraan asiakkaan maksuominaisuuskortilta. Rahan nostaminen kassalta on yleistynyt viime vuosina ja se on keskimäärin yleisempää nuorten keskuudessa. (Finanssiala 2017, 6.)

Pankkikonttorissa asiakas voi hoitaa pankkipalveluihinsa liittyvää asiointia pankin palveluneuvojan tai muun asiantuntijan kanssa kasvotusten. Pankkikonttorien olemassaolo koetaan edelleen tärkeänä, ja itseasiassa jopa kolme neljästä suomalaisesta haluaisi pystyä hyödyntämään pankkikonttorien tarjoamia palveluita. Eniten pankkikonttorien palveluita kaipaavat maalaiskunnissa asuvat sekä yli 55-vuotiaat henkilöt. Henkilökohtaista neuvontaa vaativimpiin pankinpalveluihin, kuten sijoittamiseen ja lainoihin, haluavia on Finanssialan teettämän tutkimuksen mukaan 44 prosenttia. Heistä yli 90 prosenttia haluaa saada palvelua arkisin. Viikonloppuisin tarjottavista palveluista kiinnostuneita oli keskimäärin enemmän pääkaupunkiseudulla ja perheellisten keskuudessa. Nykypäivänä käteiskassa-palvelujen määrä on vähentynyt, eivätkä kaikki pankkikonttorit käsittele enää käteistä rahaa. Finanssialan vuonna 2017 tekemän tutkimuksen mukaan 13 prosenttia suomalaisista nostaa käteistä rahaa ainakin joskus pankin konttorista. (Finanssiala 2017, 6; 51.)

Verkkotapaamiset ja pankin Chat-palvelu ovat myös yleisiä pankkien tarjoamia palvelukavania. Näiden avulla asiakas voi saada henkilökohtaista neuvontaa oman tietokoneensa kautta, vaikka suoraan kotisohvalleen. Verkkotapaamisessa on mahdollista keskustella asiantuntijan kanssa käyttäen kuva- ja ääniyhteyttä. Verkkotapaamisissa voidaan hoitaa esimerkiksi säästämiseen- ja sijoittamiseen liittyvissä asioissa. Usein Chat-palvelussa neuvotaan yksinkertaisempien ongelmien kanssa.

Suoramaksu ja E-lasku korvasivat aiemmin käytössä olleen suoraveloituksen vuonna 2014. Suoraveloituksen lakkaaminen vaikutti eniten yli 65-vuotiaiden laskujenmaksuun. Suoramaksupalvelu on ensisijaisesti käytössä niille asiakkaille, jotka eivät aktiivisesti käytä verkkopankkia. Suoramaksussa lasku veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä eräpäivänä. Suoramaksun käyttäminen pääasiallisena laskunmaksutapana on verkkopankin, ja e-laskujen jälkeen yleisin laskunmaksutapa, mutta huomattavasti vähemmän käytetty kuin verkkopankki tai e-laskutus. Suoramaksut ovat yhä suosittuja varsinkin iäkkäämmän asiakasryhmän keskuudessa ja Finanssialan 2017 tekemän tutkimuksen mukaan 65 – 74 -vuotiaista 11 prosenttia käyttää suoramaksua. (Finanssiala 2017, 45.)

E-lasku on yksi suosituimmista laskunmaksu tavoista nykypäivänä. E-laskupalvelun käyttö on lisääntynyt huomattavasti viime vuosina. Verkkopankkia laskunmaksamiseen käyttävistä henkilöistä 75 prosenttia saa e-laskuja suoraan verkkopankkiinsa Finanssialan vuonna 2017 tekemän tutkimuksen mukaan. E-laskujen käyttö on yleistynyt eniten 18 – 44 -vuotiaiden keskuudessa. (Finanssiala 2017, 47.)

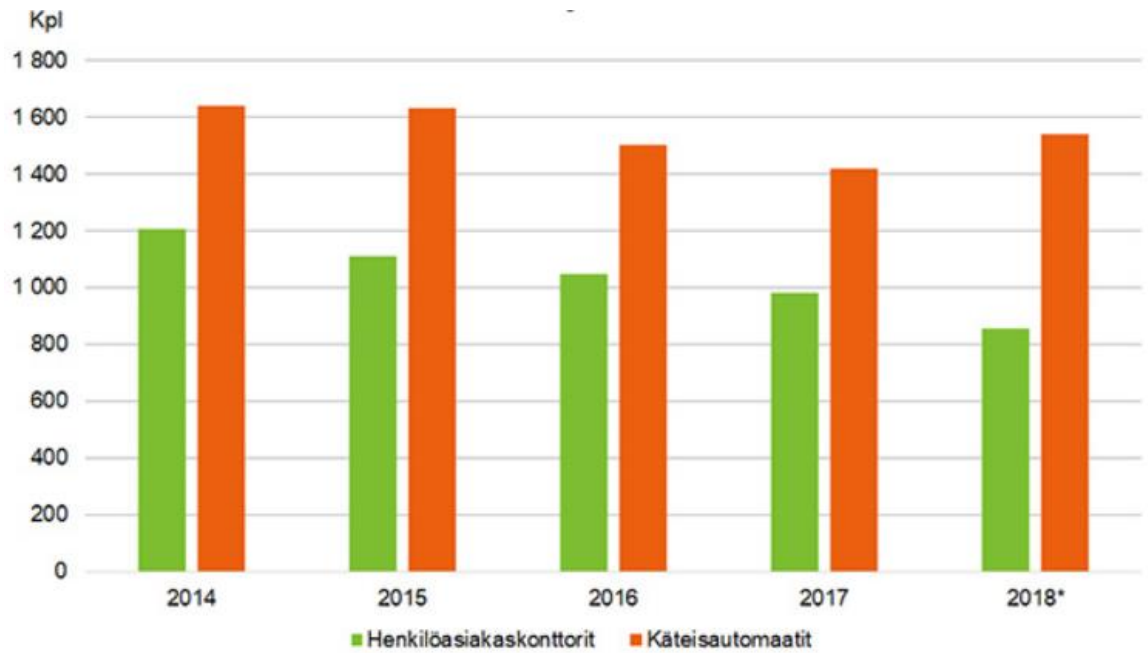
Maksupalvelu maksupalvelukuorta käyttäen on harvinaisempi laskunmaksutapa. Tällöin asiakas voi lähettää laskunsa postitse maksupalveluun, jossa veloitus tehdään asiakkaan tililtä. Finanssialan 2017 tekemän tutkimuksen mukaan maksupalvelukuoren käyttö on yleisempää 65 – 74 -vuotiaiden keskuudessa. (Finanssiala 2017, 46.)

Laskujen maksu pankin konttorissa on nykypäivänä erittäin harvinainen laskunmaksutapa. Oikeastaan kyseinen palvelu on poistunut usean pankin konttoreista, joten sen käyttäminen ei kaikkien pankkien asiakkaille ole edes mahdollista. Finanssialan vuonna 2017 tehdyn tutkimuksen mukaan enää vain prosentti suomalaisista maksoi laskunsa pankin palvelutiskillä. (Finanssiala 2017, 45.)

2.3 Palvelukanavien muutokset finanssialalla

Jo 1990-luvun pankkikriisistä lähtien pankkimaailma on ollut murroksessa. Hidas talouskasvu, korkojen lasku, ikääntyvä väestö ja kaupungistuminen ovat omalta osaltaan vaikuttaneet kuluttajien käyttäytymiseen. Nuoret ikäpolvet ovat tottuneet käyttämään älylaitteitaan ja hoitavat asiointinsa online-palvelujen avulla, eikä perinteisille konttoripalveluille ole enää tarvetta samalla tavalla kuin ennen. (TRAL, 2016.)

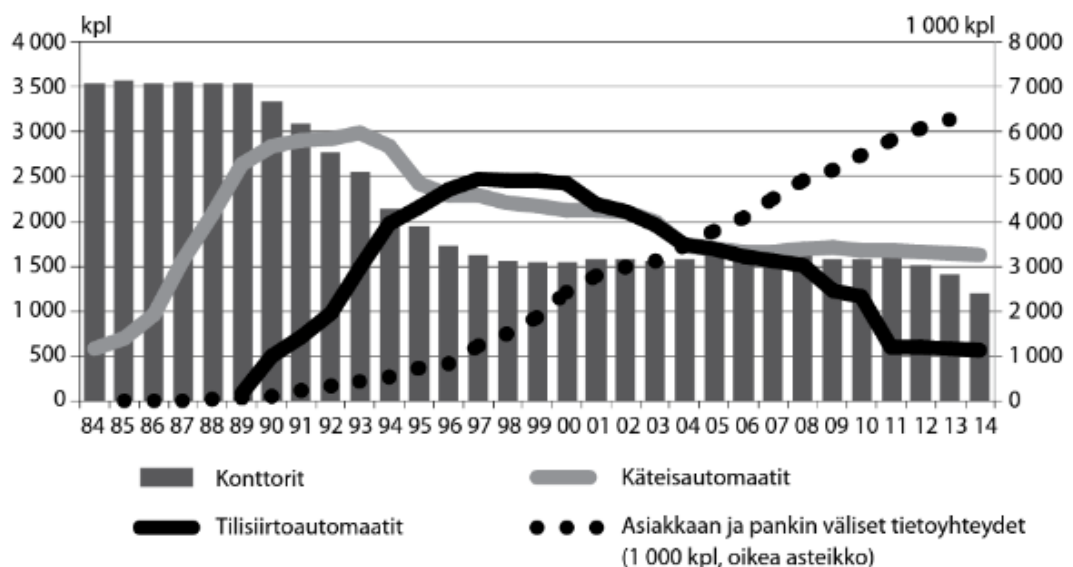
Vielä 1980-luvulla pankkien henkilömäärä kasvoi, mutta tämän jälkeen kehitys kääntyi huomattavaan laskuun. Tietotekniikan lisääntyminen on mahdollistanut sen, että asiakkaat voivat käyttää suurinta osaa pankkien palveluista etänä, asioimatta itse pankkikonttorissa. Pankkien henkilökunnan tarjoamia palveluita tarvitaan nykyään erityisesti palveluneuvonnassa ja palvelujen myynnissä. Koska asiakkaat voivat hoitaa asiansa pitkälti itse, on konttoreissa tarjottavat palvelut keskittyneet haastavampien asioiden hoitoon, kuten lainaneuvotteluihin sekä sijoitusneuvontaan. Tämä tarkoittaa sitä, että työtehtävät muuttuvat haasteellisemmiksi, sillä henkilökunnan tulee omata syvällistä osaamista eri palveluihin liittyen sekä pystyä hallitsemaan laaja-alaisia palvelukokonaisuuksia. Pankkien henkilökunnan tulee myös pystyä omaksuma useita eri tietojärjestelmiä, jotka liittyvät työskentelyyn. (Kontkanen 2016, 67-70.)



* Konttoreissa eivät ole mukana S-Pankin käteispalveluja tarjoavat asiointipisteet alueosuuskaupoissa (2018: 95 kpl).

Kuva 1. Konttori verkostot ja käteisautomaatit (Finanssivalvonta 2018)

Henkilökunnan lisäksi myös pankkikonttorit ovat vähentyneet viime vuosina huomattavasti. Vuonna 2018 Suomessa oli 854 henkilöasiakkaita palvelevaa pankkikonttoria. Kuten kuvasta 1 voidaan nähdä, pankkikonttorien määrän vähentyminen on jatkunut tasaisesti viime vuosina. Myös käteisautomaattien määrää vähennettiin vuosina 2015 – 2017. (Finanssivalvonta 2018.)



Kuva 2. Pankkien jakeluverkosto. (Kontkanen 2016, 71)

Sähköisen asioinnin ja verkkopankin käytön lisääntyminen on vähentänyt muiden palvelukanavien käyttöä huomattavasti. Kuten kuvasta 2. voidaan päätellä, pankkikonttorien määrä on jatkanut laskuaan jo pidemmän aikaa. Myös tilisiirtoautomaattien määrä on vähentynyt vähitellen verkkopankin korvattessa kyseisen palvelukanavan tilisiirtojen tekemisessä. Myös käteisautomaattien määrä on ollut laskussa, tähän vaikuttaa se, että nykyään maksuvälineenä käytetään pitkälti pankkikortteja tai sähköisiä maksamisen välineitä. Sähköisillä maksamisen välineillä tarkoitetaan esimerkiksi maksamiseen suunniteltuja puhelinsovelluksia. Finanssialan vuonna 2017 tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten, jotka eivät käytä käteistä juuri koskaan, määrä on kaksinkertaistunut vuoden 2015 keväästä. Tutkimuksen mukaan yhdeksän prosenttia suomalaisista ilmoittaa, ettei käytä käteistä rahaa juuri koskaan. (Finanssiala 2017, 51; Kontkanen 2016, 71.)

Verkkopankin käyttö on yleistynyt viime vuosikymmeninä huomattavasti laskunmaksutapana. Suomalaisista vain kaksi prosenttia käytti verkkopankkia pääasiallisena laskunmaksukanavana 25 vuotta sitten, kun taas nykyään verkkopankissa laskunsa maksavien määrä on 90 prosenttia. Finanssialan vuonna 2017 tekemän tutkimuksen mukaan 96 prosenttia 25 – 54 -vuotiaista käyttää verkkopankkia pääasiallisena laskujenmaksukanavana ja 55 – 64 -vuotiaistakin 92 prosenttia maksoi laskunsa pääsääntöisesti verkkopankissa. Verkkopankin käyttö laskujen maksamiseen ohitti vuonna 2009 suoraveloituksen myös yli 65-vuotiaiden keskuudessa. Kyseisen tutkimuksen mukaan 81 prosenttia 65 – 74-vuotiaista käyttää verkkopankkia laskujen maksamiseen ja 75 – 79 -vuotiaista 57 prosenttia. (Finanssiala 2017, 45.)

Nykyään sen lisäksi, että asiakkaat voivat hoitaa suuren osan palveluistaan verkkopankin kautta, on rinnalle tuotu myös rajattuja pankkipalveluita tarjoavia palvelupisteitä. Pankit pyrkivätkin kehittämään uusia palvelumuotoja ja laajentamaan asiointimahdollisuuksia pankkikonttorien ulkopuolelle. Pankit ovat esimerkiksi solmineet erillisiä sopimuksia kaupapaliikkeiden kanssa käteisen rahan nostosta. Tällä hetkellä kaikkien Suomen suurimpien pankkien pankkikorteilla pystyy nostamaan käteistä rahaa kaupan kassalta. (Antila & Reunanen 2018, 7.)

Digitalisaation takia pankit ovat keskittyneet hoitamaan konttoreissaan pääosin asiakkaiden vaativampia palveluita, sillä asiakkaat saavat pääsääntöisesti hoidettua peruspankkipalvelunsa vierailematta pankkikonttorissa. Digitalisaatio ja siihen liittyvä automatisaatio myös vähentävät huomattavasti työntekijöiden määrän tarvetta, sillä yhä useampi toiminto voidaan hoitaa automaattisesti tietotekniikan avulla. Esimerkiksi Nordean maajohtaja Ari Kaperi kertoo digitalisaation muuttavan asiakkaiden tapaa käyttää palveluita ja että, yhä

useampi asiakas hoitaa asiointinsa muualla kuin konttorissa. Tämä ajaa pankit usein irti-sanomaan työntekijöitään. Kaperi mainitsee kuitenkin myös, että laadukkaalle ja asiantuntevalle neuvonnalle on entistä enemmän kysyntää. (Suomenmaa 2017.)

Digitalisaation myötä finanssialalle on tullut myös täysin uudenlaisia toimijoita. Esimerkiksi FinTech-startupit ja kansainväliset verkkojättiläiset, kuten Google, Apple ja Facebook ovat raivaamassa itselleen tilaa finanssimaailmasta. Kyseiset yritykset ovat alkaneet esimerkiksi tarjota omia maksamisen palveluitaan. (TRAL 2016.)

3 Ikääntyminen ja sen tuomat vaikeudet

Tässä luvussa tullaan käsittelemään ikääntymistä, yleisimpiä vanhuuteen liittyviä sairauksia sekä niiden tuomia vaikeuksia toimintakykyyn sekä normaaliin arkeen gerontologian avulla. Gerontologia on tieteen ala, joka tutkii vanhenemisen psykologisia, biologisia ja sosiaalisia Aspekteja.

Käsitys ihmisen ikävaiheista ja niiden merkityksestä on muuttunut historian aikana. Ikäluokitus jakautuu yhä hienojakoisemmin 40:stä vuodesta ylöspäin: ikääntynyt, vanha, nuori iäkäs, ikääntyvä, seniori, mummo, vanhus, iäkäs. Vanhuuden tilalle on tarjottu myös kolmatta ja neljättä ikää, jossa kolmatta ikää pidetään vielä aktiivisena aikana ja neljäs ikä viittaa aikaan, jolloin elämää alkaa rajoittaa sairaudet, eikä elämä onnistu enää ilman päivittäistä apua. (Kauhanen-Simanainen, 2009, 28-29.)

Jokaisella on oma käsityksensä vanhuudesta, vanhenemisestä ja sen alkamisajankohdasta. Ulkopuoleinen havainto voi olla hyvinkin erilainen kuin yksilöllinen kokemus omasta vanhenemisestä. Gerontologien mielestä 50 – 64 vuotiaat ovat keski-ikäisiä, kun taas murrosikäisten mielestä jopa 30 vuotta täyttäneet ovat ”mummoja” ja 50-vuotias voi tuntea olevansa uuden elämän alussa. 70- vuotias voi kokea itsensä vanhaksi samaan aikaan, kun häntä vanhempi voi kokea hänet nuoreksi. (Kauhanen-Simanainen, 2009, 28-29.)

Pentti Ikonen on määritellyt ”vanhuksen” ihmiseksi, jolla on ikääntymiseen liittyviä erilaisia vaivoja sekä heikkenemistä tajunnan ja ruumiin toiminnassa, mitä hänellä ei aikaisemmin ole ollut. Vanhus-käsite perustuu Ikonen mukaan vain osittain elettyyn ikään. Näin ollen vanhukseksi voidaan tulla hyvinkin eri-ikäisenä riippuen siitä, milloin ihminen itse ja ympäristö alkaa havaita kyseiset muutokset. Vaikka vanhenemisen yksilöllistä vaihetta kuvaa epätarkasti kalenteri-ikä, sitä käytetään sosiaalipoliittisissa ratkaisuissa. Eläkkeelle siirtyminen yhdistetään tällöin vanhuuden alkamiseen. Usein eläkeläisistä puhutaan yhtenäisenä ryhmänä, vaikka eläkeläinen tarkoittaa henkilöä, joka saa eläkettä, iästä riippumatta. Suhteellisen neutraali nimitys eläkeikäiselle on noin yli 65 -vuotias, mutta sekin raja on häilyvä. Professori Sirkka-Liisa Kivelä kuvailee fyysistä normaalia vanhenemistä siten, että se on asteittaista ”haurastumista, kuivumista, hidastumista ja rasvoittumista”. Muutoksia ei havaitse juuri silmin, vaan ne tapahtuvat elimistössä muun muassa lihasten, luuston ja veden paino-osuuden vähenemisenä ja rasvapaino-osuuden lisääntymisenä. (Kauhanen-Simanainen, 2009, 28-30, 32.)

Professori Sirkka-Liisa Kivelän mukaan fyysiseen elämänkaareen perustuvat ikäraajat ovat siirtyneet pidemmälle terveydentilan tutkimuksessa kuin yleisessä ajattelussa: 45 – 64

vuotiaat ovat keski-ikäisiä, 65 – 74 vuotiaat ovat ikääntyviä tai ”nuoria iäkkäitä”, yli 75 - vuotiaat iäkkäitä, yli 85 vuotiaat vanhoja ja 90 – 95 vuotta täyttäneet vanhuksia. (Kauhanen-Simanainen, 2009, 29.)

Perustana vanhenemisilmilölle ovat muutokset yksittäisissä soluissa, solujen metabolian eli aineen vaihdunnan hidastumisessa ja solujakaantumisen loppumisessa. Ikääntymiseen yhdistettäviä vaurioita nähdään solun molekyyileissä (proteiineissa, DNA:ssa ja lipideissä eli rasva-aineissa), kudoksissa ja soluissa. Muutokset solutasoilla ovat sattumanvaraisia, mutta maksimaalinen yksilön tai lajin saavutettavissa oleva elinikä on kuitenkin säädely. Elimistön systeemisen toiminnan, evoluution, solu- ja molekyyilitason muutosten pohjalta on pyritty selittämään ikääntymisilmilöitä. Solun keskeinen vanhenemisteoria perustuu happimolekyylin vapaiden radikaalien aiheuttamiin oksidatiivisiin, eli hapettumisesta johtuviin soluvaurioihin. (Majamaa, 2013, 125.)

län myötä eritasoiset muistihäiriöt lisääntyvät huomattavasti. Lievemät tapaukset käsittävät tilapäiset erilaiset sairaudet tai muihin tekijöihin liittyvät ongelmat tai pysyvät mutta ei etenevät tilat. Vakavammat tapaukset käsittävät nopeasti etenevät dementiat, jotka voivat johtua aivoja rappeuttavista sairauksista, kuten aivojen otsa-ohimolohkorappeutumista, Alzheimerin taudista, Lewyn kappale -taudista tai muista tekijöistä kuten aivojen verenkierron häiriöistä. Vaikkakin muistihäiriöt eivät ole varhaisvaiheessa kaikkien dementioiden ensisijaisia ongelmia, on oppimis-, ajattelu- ja muistitoimintojen heikkeneminen niissä kaikissa lopulta erittäin voimakasta. Kaikista yli 65 vuotta täyttäneistä henkilöistä arvioidaan 5-9 prosentin kärsivän erilaisten sairauksien aiheuttamasta keskivaikeasta tai vaikeasta dementiasta. 60 ikävuoden jälkeen dementia yleistyy voimakkaasti: 65-vuotiaista pari prosenttia kärsii vähintään keskivaikeasta oireyhtymästä, 58-90 vuotiaasta noin kolmasosa. (Suutama, 2013, 220.)

3.1 län tuomat muutokset kehossa

Vanhenemiseen liittyvät muutokset jaetaan usein normaalista vanhenemista johtuviin muutoksiin ja sairauksien aiheuttamiin muutoksiin. Eri elimistön toiminnot ja osat muuttuvat ihmisen ikääntyessä erilaisilla nopeuksilla. Muutosten alkamisajankohdassa on eroja ja muutoksilla on myös erilaisia merkityksiä esimerkiksi elossa pysymisen tai toimintakykyyn. Ikääntymisessä on myös yksilöiden välisiä eroja: kalenteri-ialtään saman ikäiset yksilöt voivat ainakin ulkoapäin näyttää hyvinkin eri ikäisiltä. (Heikkinen, 2013, 393.)

On kuitenkin hankalaa vetää rajaa normaalin vanhenemisen ja sairauksien aiheuttamien muutosten välillä. Normaalin vanhenemisen määrittelystä ei ole yksimielisyyttä ja sairaudet voidaan määritellä eri tavoin. Elimistön biologiset ja fysiologiset vanhenemismuutokset madaltavat elimistön sopeutumiskykyä sekä vastustus- ja suorituskyykyä. Esimerkiksi lihasmassan surkastumista, sarkopeniaa, ei voida ravinnon, harjoittelun tai hormoniterapian avulla kokonaan jarruttaa. Sama pätee muun muassa silmän linssin ja silmänpohjan muutoksia, luiden mineraalipitoisuuden alenemista, ihon atrofioitumista eli surkastumista, verisuonten seinämän paksuntumista, keuhkojen kimmoisuuden laskua, aivojen kuorikerroksen neuronien vähenemistä sekä kuulon heikkenemistä. Määrä pitkäaikaissairauksissa kohoaa siten, että 30 vuoden iässä noin 30 prosentilla on ainakin yksi pitkäaikainen sairaus. Vanhalla iällä monitautisuus on yleistä: esimerkiksi 75-vuotiailla keskimäärin todetaan kaksi pitkäaikaissairautta, ja 90 vuoden iässä luku naisilla kohoaa noin viideksi ja miehillä neljäksi. (Heikkinen, 2013, 394-395.)

Geneettiset tekijät ja erilaiset ravinto- ja elintapatekijät vaikuttavat todennäköisesti kehon pituuden ja painon muutoksiin. Terveystilan yleinen paraneminen, elinolojen ja ravitsemuksen paraneminen on yksi syy siihen, miksi esimerkiksi väestön keskipituus on Suomessa ja muissa kehittyneissä maissa kasvanut viime vuosiin asti. Erityisesti kasvuvaiheessa elintapa- ja ravintotekijät vaikuttavat pituuteen, ja on mahdollista, että niillä on oma merkityksensä myös myöhemmin vanhuudessa. Kehon pituus vähenee progressiivisesti noin 40 vuoden iän jälkeen, tähän asti pituus pysyy kasvuiän jälkeen jokseenkin muuttumattomana. Alussa muutos on hidasta, mutta yli 60-vuoden iässä keskimäärin jo noin 2 senttimetriä kymmenessä vuodessa. Muutos johtuu ryhdin ja asennon muutoksista, erityisesti kyfoosin eli selkärangan köyryyden lisääntymisestä, nikamien luukadosta sekä tukevien nivelsiteiden höllentymisestä ja nikamävälilevyjen kokoonpuristumisesta. Naisilla pituuden väheneminen on nopeampaa kuin miehillä, osteoporoottisten muutosten kiihtyminen vaihdevuosi-iässä ja luun menetykset ovat pääasiallisina syinä tähän. Periaatteessa ryhtiä voidaan ylläpitää säännöllisten harjoittelujen avulla ja vaikuttaa myös luuston kuntoon, mutta toistaiseksi ei ole varmuutta siitä, että liikunnalla voisi ehkäistä samalla vanhenevan pituuden menetystä. (Suominen, 2013, 129-130.)

Aikuisiässä keskimäärin 50 – 60 vuoden ikään asti kehon paino lisääntyy, naisilla vähän myöhempään kuin miehillä. Tavallisimmin painon kertyminen johtuu rasvan määrän lisääntymisestä. Erityisesti naisilla lisääntyminen voi jatkua vielä tämänkin ikävaiheen jälkeen, vaikka kehon paino ei muuttuisikaan, koska lihaskudosten ja muiden rasvattomien komponenttien määrä vähenee. Kehon paino kääntyy yleensä laskuun 70. ikävuoden jälkeen muutoksen ollessa keskimäärin 2 – 3 kilogrammaa kymmenessä vuodessa. Nopea painon lasku ja laihuus vanhuusiässä ovat usein yhteyksissä huonoon ravitsemustilaan ja

kroonisiin sairauksiin. Aliravitsemus on erityisen haitallista vanhuusiällä, koska se edistää rasvattoman massan menetystä ja sarkopenian eli lihasmassan vähenemistä, ja samalla johtaa rasvavarastojen pienenemiseen ja immunologisten funktioiden heikkenemiseen. Vanhetessa rasvan jakautuminen kehon eri osiin muuttuu yleensä siten, että ihonalainen rasva kertyy enemmän keskivartaloon kuin raajoihin. Myös kehon sisäinen, lihaksiin ja sisäelinten ympärille kertyvä rasva lisääntyy suhteessa ihonolaiseen rasvaan. Rasvan kertymistä voi hidastaa niukkaenergisellä ravinnolla. Liian tiukka ruokavalio voi kuitenkin vähentää myös rasvatonta massaa. Vähäinen fyysinen aktiivisuus ja runsas energiansaanti ovat yhteyksissä painon kohoamiseen keski-iässä. Päinvastainen vaikutus on tupakoinnilla, liikunnalla ja niukkaenergisellä ravinnolla, mutta säännöllinen liikunta voi toisaalta vastustaa ylläpitämällä rasvatonta massaa ja näin ollen vanhenemiseen liittyvää painonlaskua. (Suominen, 2013, 130-133.)

Edellä esitettyjä ikään liittyviä muutoksia korostaa pituus suhteutettuna kehon painoon ja niiden taustalla olevia tekijöitä, erityisesti lihavuuden lisääntyminen naisille. Lihavuuden yleistymistä voidaan pitää terveysriskinä. Painoindeksin yhteyttä sairastavuuteen ja kuolleisuuteen on kuitenkin monitahoinen. Vanhemmissa ikäryhmissä korkean painoindeksi arvojen lisäksi erityisesti matala painoindeksi arvo on ollut yhteydessä kuolemanvaaraa ja lisännyt sitä. Iäkkäillä optimaaliset painoindeksi tasot ovat todennäköisesti korkeammalla ja lähempänä lihavuusrajaa kuin keski-ikäisillä ja nuorilla aikuisilla. Painoindeksien tasot vaihtelevat kuolinsyiden mukaan myös siten, että alhainen sydän-, diabetes- ja verisuonitautikuolleisuus liittyy pienempiin painoindeksi arvoihin kuin influenssa- ja keuhkokuume-kuolleisuus. Kriittinen riskitekijä sairauksien lisäksi matalien painoindeksi tasojen yhteydessä on vähäinen lihasmassa. Mikäli lihaskunto on hyvä, lievä ylipaino ei näytä lisäävän riskiä, vaikka ylenmääräinen rasva on riskitekijä myös vanhuudessa. (Suominen, 2013, 131-132.)

Kehon koostumuksen muutokset vanhenevan ihmisen kehossa ovat ainakin osittain yhteydessä fyysisen aktiivisuuden vähenemiseen. Jo lyhyempikestoisten voima- ja kestävyysharjoittelujen jälkeen rasvan massa voi vähentyä. Rasvatonta massaa ylläpitää lihasvoima- ja vastusharjoittelu, joka vaikuttaa myös luun ja lihasmassan mineraalipitoisuuteen vielä vanhallakin iällä. (Suominen, 2013, 132-133.)

Lihasvoimien heikkeneminen erityisesti sellaisissa sairauksissa kuten diabeteksessa, keuhkosairaudessa, reumassa, osteoartriitissa, halvauksissa ja sepelvaltimotaudissa on todettu aiemmissa tutkimuksissa. Edellä mainituissa sairauksissa suorien tautiprosessien vaikutusten lisäksi juuri heikkeneminen lihasvoimassa saattaa olla merkittävä toiminnan-

vajausten riskin lisääjä. Lopulta lihasvoima saattaa heikentyä tasolle, jossa useiden päivittäisten rutiinien tekeminen hankaloituu. Jotta ihminen pystyisi kiipeämään portaita tai noustamaan tuolista ylös, hänen lihastensa tuottaman voiman pitää pystyä voittamaan maan kehon massaansa kohdistama vetovoima. (Sipilä, Rantanen & Tiainen 2013, 148.)

Yleisen maallikkokäsityksen mukaan yhtenä olennaisena osana vanhenemiseen liittyy muistin huomattava heikkeneminen. Sensoriset muistit eli aistimuistit ovat lyhimpiä muistin muotoja. Ne tarkoittavat aistein, erityisesti kuulon ja näön avulla hankitun tiedon siirtymistä edelleen työstettäväksi. Varsinaisen lyhytkestoisen muistin alueita ovat työmuisti ja primaari muisti. Mekaanista vähäisen informaation (esimerkiksi puhelinnumeron) säilyttämistä mielessä hetken aikaa kutsutaan primaari muistiksi. Normaalin vanhenemisen ja muistitoimintoja rappeuttavien sairauksien on havaittu vaikuttavan primaari muistiin hyvin vähän. Määrällisesti ja ajallisesti hyvin rajattuun työmuistiin iän myötä näkyvät muutokset ovat selkeämpiä. Vanheneminen vaikuttaa heikentävästi sen toimintaan sitä vahvemmin, mitä vaativammasta tehtävästä on kyse. Työmuistissa tulee yhtäaikaisesti säilyttää ja prosessoida uutta ja aiemmin hankittua informaatiota. Iän myötä työmuistin kapasiteetti vähenee jossain määrin, mutta merkittävintä lienee sen toiminnan hidastuminen.

Toimintatapamuistia edustavat taidot ja tavat ovat yksilön käytettävissä ilman selvää tietoa ponnistelua; ne ovat automatisoituneet, eikä ajankohtaa tai niiden oppimisen tilannetta välttämättä lainkaan pystytä palauttamaan mieleen. Normaali vanheneminen vaikuttaa tämän tyyppisiin muistitoimintoihin vain vähän. Aikanaan hyvin opitut ja muistiin tallennetut asiatiedot, ja kielelliset taidot säilyvät hyvin muistissa, vaikka ihminen ikääntyy.

Selkeimmin havaittu muistin heikkenemisen puoli iän myötä on episodinen muisti eli tapahtumamuisti. Tapahtumamuisti huolehtii sellaisen tiedon muistamisesta ja hankinnasta, joka on hankittu tietyssä aikana tietyssä paikassa, ja johon liittyy tavalla tai toisella henkilökohtainen kokemus tunteineen, ajatuksineen ja tuntemuksineen. Episodisen muistin heikkeneminen ei ala vasta vanhuudessa, vaan jo paljon aikaisemmassa vaiheessa vaikkakin, vanhuusiässä se ehkä juuri ilmeneekin. Heikkeneminen vanhuudessa on väistämätöntä, heikkenemisen voimakkuuksissa on suuria yksilöllisiä eroja, kuten muistin muutoksissa yleensäkin.

Ennakkomuisti eli prospektiivinen muisti on muisti laji, joka viittaa siihen, kuinka hyvin henkilö muistaa tehdä asioita, joista hän on etukäteen tietoinen esimerkiksi lääkkeiden ottaminen, tapaamiset ja laskujen maksaminen. Vanheneminen vaikuttanee prospektiiviseen muistiin, mutta ikävaikutus on siihen kuitenkin selvästi vähäisempi episodisessa muistissa.

Ikääntymisen vaikutus muistin kaikkiin eri puoliin on lopulta saman suuntainen, sen voimakkuudet vain vaihtelevat huomattavasti. Normaaliin vanhenemiseen liittyvät muistimuutokset eivät estä selviytymistä arkielämässä, vaikka muutokset tapahtuisivatkin myöhemmässäkin ikävaiheessa. Vakavammassa muistin heikkenemisessä, joka sekin yleistyy iän myötä, on kyse patologisten tilojen vaikutuksesta eikä vanhenemisestä.

Iän myötä keskushermoston toiminta hidastuu aiheuttaen muistitoimintojen hidastumista. Tämän lisäksi eräillä muilla aivojen osilla, kuten ohimo- ja otsalohkojen tietyille alueille sekä hippokampuksella on keskeinen merkitys uuden tiedon muistiin tallentamisessa ja mieleen palauttamisessa. Niissä tapahtuu normaalissa vanhenemisessä jossain määrin muutoksia, mikä selittää osaltaan siihen liittyviä, yleensä lieväasteisia muutoksia muistissa. (Suutama, 2013, 217-219.)

3.2 Aistit

Ikä tuo kuuloaistiin muutoksia, jotka syntyvät iän myötä ilman minkäänlaista erityisen sairauden vaikutusta, tätä ilmiötä kutsutaan myös presbyakusiaksi. Kuuloa heikentää ikääntyessä kuitenkin monet muutkin asiat, kuten muusta syystä elämän aikana syntyneet kuulonalenemat, ympäristötekijät ja sairaudet. Ikäkuulolle tyypillistä on suuriin taajuuksiin laskeva sensorineuraalinen kuulonaleneminen, niin sanottu aistimiskuulovika. Sisäkorvamuu-toksiin ikäkuulolla liittyy niin sanottu kuuluvuuden tasoittumisilmiö. Kuulokynnyksen huonontuessa voimakkaat äänet koetaan yhä yhtä kovasti tai jopa kovemmiksi kuin terveessä korvassa. Äänekkyyttä lisääntyy siis yllättävän nopeasti, ja kuulon niin sanottu dynaaminen alue kaventuu. Kuuluvuuden tasoittumisen vuoksi hiljaiset äänet kuullaan huonosti, mutta kovat ja voimakkaat äänet epämiellyttävän kovina ja voivat jopa aiheuttaa kipua. Ikääntyessä äänten taajuuden erottelu voi huonontua, samoin äänten voimakkuuserojen havaitseminen. Molemmat näistä vaikuttavat myös puheentunnistuskäyttöön. Kuuloviat ovat vanhusten tavallisimpia kroonisia terveysongelmia sekä niiden on havaittu myös altistavan dementian kehittymiselle. (Sorri & Huttunen, 2013, 187-189.)

Liikkumisvaikeuksien ohella kommunikointiongelmat ovat yleisimpiä elämän hankaloittajia. Kuulon merkitys informaatioyhteiskunnassa kommunikoinnin ja itsensä selviytymisen perustekijänä on korostunut. (Sorri & Huttunen, 2013, 190-191.)

Vanhemmilla ihmisillä, joilla on kuulovika, on samanaikaisesti myös näön ongelmia. 70-vuotiaista jopa yli kolmanneksella on raportoitu merkittäviä toiminnallisia näköhaittoja. Näköongelmista tavallisimpia aiheuttajia ovat kaihi, silmänpohjan rappeuma, glaukooma sekä diabetekseen liittyvät silmänpohjan muutokset. (Sorri & Huttunen, 2013, 191.)

Muut sairaudet ja ikämuutokset voivat pahentaa kuulovian aiheuttamaan haittaa. Kognitiivisen prosessoinnin yleinen hidastuminen, muistivaikeudet, vireys- ja nukkumisongelmat sekä erilaiset sairaudet kuten afasia, masennus, aivoverenkierron ongelmat ja dementia voivat heikentää kommunikointia ja itsenäisistä päivittäisistä toimista suoriutumista. (Sorri & Huttunen, 2013, 190-191.)

Näkötoimintoihin liittyvät muutokset ikääntyessä ovat joko kuvan laadun muutoksia, jotka liittyvät silmien väliaineiden samentumiin tai verkkokalvon tai näköratojen vaurioihin, tai korkeampien näkötoimintojen muutoksiin, jotka liittyvät aivovaurioihin. Likinäköisyys, eli lähelle tarkentamisen vaikeutuminen, on tavallisin iän mukana ilmaantuva näkötoimintojen muutos. Ikänäköisyys alkaa häiritä lähelle katselua 45 vuoden iän seutuvilla. Silmien ja näköratojen vaurioista näköön vaikuttavista keski-ikässä ilmaantuvista haitoista tavallisin on diabeettinen verkkokalvon muutos ja siihen liittyvät näöntarkkuuden huononemiseen ja kontrastiherkkyudet. (Hyvärinen, 2013, 198-199.)

3.3 Henkinen terveys

Kognitiivisilla toiminnoilla tarkoitetaan kaikkia tiedon käsittelyyn, varastointiin ja vastaanottoon liittyviä prosesseja, esimerkiksi muisti, puheen tuottaminen, tarkkaavaisuus ja ymmärtäminen sekä päättelykyky. Erityisen keskeisiä ovat muistitoimet kaikkiin uusiin tilanteisiin sopeutumisen ja oppimisen kannalta. Kognitiivinen ikääntyminen on ilmeisesti yhteydessä aivoissa tapahtuviin muutoksiin. Neuroanatomiset eli hermoston rakenteeseen liittyvät muutokset, hermosolukato ja hermosolujen tilavuuden pieneneminen liittyvät kognitiiviseen ikääntymiseen ja ne painottuvat etuotsalohkoihin. (Hänninen, 2013, 211-212.)

Ikääntyneen henkilön mielenterveyden perusta on rakentunut pitkän elämän aikana ja käsittää kokemuksia onnistumisesta, ongelmatilanteiden ja pettymysten kohtaamisesta, huolenpidosta, avun saamisesta ja antamisesta, rakastettuna olemisesta tai rakkautta vaille jäämisestä ja niin edelleen. Vanhempien ihmisten psyykkisillä häiriöillä on usein taustansa henkilön varhaisemmassa elämänhistoriassa. Yksinäisyys on monesti yksi vanhuusiän psyykkistä hyvinvointia uhkaava tekijä. Ihminen kokee kaikkina ikäkausina tarvitsevansa vuorovaikutussuhteita toisten ihmisten kanssa ja nämä tarpeet korostuvat erityisesti silloin, kun ihminen on haavoittuvimmillaan. Erityisesti vanhuudessa toimintakyvyn ja kognitiivisen vireyden ylläpitäminen on psyykkisen itsesäätelyn kannalta keskeistä, sillä esimerkiksi toiminnanohjauksen puutteilla on havaittu olevan merkittäviä negatiivisia seuraamuksia mielialojen ja tunteiden säätelyn kannalta. (Saarenheimo, 2013, 374-375.)

Kuuloviat altistavat myös psykologisille ongelmille. Kuulon heikentyessä keskusteleminen tulee vaivalloista, ihminen väsyä ja ärtyä kuulemiseen liittyvien ponnisteluiden takia. Ikääntyneelle kuulemisvaikeudet voivat aiheuttaa turhautuneisuuden, epäluulon, pelon, ahdistuneisuuden, yksinäisyyden ja häpeän tunteita. Ihminen voi kuulon heikkenemisen takia kokea minäkuva ongelmia ja elämänhallinnan tunteen sekä elämänlaadun heikkene- mistä. Kuulemisongelmista seuraa usein asioiden väärinymmärtämistä ja vanhusta voi- daan pitää dementoituneena tai hajamielisenä. Hoitamaton ja huomaamatta jäänyt kuulo- vika voi epäsuorasti madaltaa kognitiivista suoritustasoa, sillä kuulovika altistaa sosiaali- selle eristäytyneisyydelle, sopeutumisvaikeuksille ja masennukselle. (Sorri & Huttunen, 2013, 190-191.)

Yleisimpänä mielenterveysongelmana myöhäisessä iässä pidetään masennusta, vaikka ahdistuneisuushäiriöt ja lievemmät ahdistuneisuusoireet ovat monien tutkimusten mukaan esiintyvyydeltään samaa tasoa. Vanhempien ihmisten kohdalla tilannetta mutkistaa usein vielä erilaiset vaivat ja fyysiset sairaudet, jotka voivat niin peittää alleen psyykkistä kärsi- mystä kuin lisätä alttiutta mielenterveysongelmiin. Ahdistuneisuus ja masennus voivat hi- dastaa fyysisistä sairauksista toipumista ja voimistaa kipukokemuksia. läkkäät usein ilmai- sevat psyykkiset ongelmat somaattisina, joten voi olla todella hankala erottaa, mikä ikäih- misten oirekuvassa on psyykkistä ja mikä somaattista. Jo lievät masennusoireet altistavat ikäihmisiä fyysisille sairauksille, johtavat ennenaikaiseen pitkäaikaishoidon tarpeeseen, lisäävät peruspalvelujen käyttöä ja aiheuttavat paljon inhimillistä kärsimystä sekä tulevat lisäksi kalliiksi yhteyskunnalle. (Saarenheimo, 2013, 377.)

3.4 Väestön rakenne ja ikäjakauma

Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään väestön rakenteen muutosta vuosikymmenien aikana, ikäjakauman kehitystä ja sen historiaa, nykytilannetta sekä väestön rakenteen ja ikäjakauman ennusteita tulevaisuudessa.

Tilastokeskuksen mukaan Suomen väestöstä yli 65-vuotiaita vuoden 2018 lopussa oli 1 205 670. Koko väestöstä tämä on hieman alle 22 prosenttia, ja luvun on ennustettu nou- sevan vuosi vuodelta. Vuosien 1997 ja 2017 välissä yli 65-vuotiaiden määrä koko väes- töstä oli noussut 6,8 prosenttiyksikköä, tämä tarkoittaa, että joka viides suomalainen on 65 vuotta täyttänyt. (Väestörakenne 2017, Tilastokeskus.)

Korjattu 18.12.2018. Korjatut luvut on merkitty punaisella.							
Vuosi	Ikäluokka						
	Ikäluokat yhteensä	0 - 14	15 - 64	65 -	0 - 14 %	15 - 64 %	65 - %
1900	2 655 900	930 900	1 583 300	141 700	35,1	59,6	5,3
1910	2 943 400	1 049 400	1 724 500	169 500	35,7	58,6	5,8
1920	3 147 600	1 051 000	1 908 300	188 300	33,4	60,6	6,0
1930	3 462 700	1 018 300	2 227 200	217 200	29,4	64,3	6,3
1940	3 695 617	995 599	2 464 107	235 911	26,9	66,7	6,4
1950	4 029 803	1 208 799	2 554 354	266 650	30,0	63,4	6,6
1960	4 446 222	1 340 187	2 778 234	327 801	30,1	62,5	7,4
1970	4 598 336	1 118 550	3 052 298	427 488	24,3	66,4	9,3
1980	4 787 778	965 209	3 245 187	577 382	20,2	67,8	12,1
1990	4 998 478	964 203	3 361 310	672 965	19,3	67,2	13,5
2000	5 181 115	936 333	3 467 584	777 198	18,1	66,9	15,0
2010	5 375 276	887 677	3 546 558	941 041	16,5	66,0	17,5
2020	5 543 221	866 686	3 418 618	1 257 917	15,6	61,7	22,7
2030	5 611 987	759 847	3 386 705	1 465 435	13,5	60,3	26,1
2040	5 601 713	734 583	3 342 578	1 524 552	13,1	59,7	27,2
2050	5 531 725	705 723	3 235 599	1 590 403	12,8	58,5	28,8
2060	5 448 354	653 939	3 099 634	1 694 781	12,0	56,9	31,1
2070	5 370 501	623 820	2 970 706	1 775 975	11,6	55,3	33,1

Kuva 3, Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 2070 (vuodet 2020 – 2070 ennustettu) (Tilastokeskus 2018)

Väestöllinen huoltosuhde, eli 65 vuotta täyttäneiden ja alle 15-vuotiaiden määrä 100 työikäistä kohden, oli 60,8 %. Viimeksi väestöllinen huoltosuhde on ollut tätä korkeampi vuonna 1959. (Väestön ikärakenteen kehitys, Findikaattori.)

Toisen maailmansodan jälkeen vauvabuumi oli yleismaailmallinen ilmiö. Suomessa sillä oli erityispiirteensä, ensimmäinen erityispiirre on ilmiön ajoitus. Välittömästi sodan jälkeen Suomessa syntyvyys kohosi, mutta kääntyi muutamien huippuvuosien jälkeen laskuun. Suuriin ikäluokkiin Suomessa katsotaan kuuluvan 1945 - 1950 vuosina syntyneet. Syntyneiden lukumäärä kaikkina näinä vuosina nousi sadantuhannen tietämille, neljänä vuonna (1946 - 1949) senkin yli. Syntyvyyskuippu ajoittui yhdeksän kuukautta kuta kuinkin sen jälkeen, kun rintamalla olleet miehet kotiutuivat. Toinen erityispiirre on se, että suuret ikäluokat ovat poikkeuksellisen suuria Suomessa. Esimerkiksi syntyvyys Britanniassa toisen maailmansodan jälkeen nousi noin neljänneksen, mutta Suomessa se lähes kaksinkertaistui. Kolmas erityispiirre, suurten ikäluokkien käsite sosiologiseen selitysvoimaan, liittyy kahteen edellä mainittuun erityispiirteeseen, suurten ikäluokkien suuruuteen sekä ilmiön ajoittumiseen ja pituuteen. Vauvabuumi oli Suomessa tarpeeksi pitkäaikainen ja voimakas, mutta ei vielä liian pitkäaikainen ilmiö, jotta sen aikana syntyneitä kohorttia, eli tilastollisessa tutkimuksessa tietyllä tavalla valittua ihmisryhmää, voisi pitää omana sukupolvena. Neljäs erityispiirre on se, että suurten ikäluokkien jälkeen Suomessa ei ole syntynyt uusia suuria ikäluokkia. (Karisto, 2013, 84-86.)

4 Ikäihmiset asiakkaana

Suomen perusoikeuksissa (731/1999) 2 luvun 6 § on säädetty yhdenvertaisuudesta niin, että kaikkia tulee kohdella yhdenvertaisesti riippumatta henkilön iästä, sukupuolesta, alkuperästä, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai muusta henkilöön riippuvasta tekijästä. Eli ilman hyväksyttävää perustetta ketään ei saa asettaa eri asemaan. Kaikilla tulee olla yhteiskunnassa yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluita, kehittää itseään, kouluttautua ja edetä työurallaan. (Laki yhdenvertaisuudesta 11.6.1999/731; Yhdenvertaisuus, 2.)

Ikäteknologia keskuksen ja valli.fi:n tekemän kyselyn (Jokinen, Randelin & Stenberg, 2018, 2) tuloksista käy ilmi, että jokaisella kansalaisella tulisi olla oikeus hoitaa omia rahasioitaan itsenäisesti myös vanhetessaan. Yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus kokea itsensä yhteiskunnassa täysvaltaiseksi jäseneksi ovat joka ihmisen oikeuksia.

Eläkeläisjärjestöt ja vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto kritisoivat yksimielisesti pankkien supistuneita palveluita sekä ikäihmisten asettamista toisarvoiseen asemaan (Kiljunen, 2015, 292 – 293). Muun muassa yhdeksän eri Eläkeläiset ry:n yhdistystä teki viime kesänä aloitteen liittyen pankkipalveluihin. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry (EETU-PIO 2018) huomauttaa, että pankkien tulee noudattaa yhdenvertaisuuslakia ja taata käteisen rahan sekä pankkipalvelujen saatavuus kaikille. Kannanotossaan EETU ry mainitsee, että käteisautomaatteja- ja pankkikonttoreita on harvennettu jatkuvasti ja että, joissain kunnissa ei tarjota enää lainkaan pankkien käteispalveluja. Myös Finanssivalvonta on esittänyt huolensa pankkipalvelujen saatavuudesta. Pankkikonttorien vähentymisen takia tietyt asiakasryhmät eivät kykene hoitamaan asiointiaan enää yhtä helposti ja kustannustehokkaasti kuin muut asiakkaat, sillä käteiskassa- ja neuvontapalvelut ovat siirtyneet kauemaksi ja niiden hintoja on nostettu. (Talouselämä, 2016.)

Näytä pankkien tiedot	S-Pankki Oy, Sokos Helsinki	Helsingin Seudun Osuuspankki, Malmin konttori	Svenska Handelsbanken AB (julk), Suomen sivukonttoritoiminta, Helsinki-Aleksi	Aktia Pankki Oyj, Helsinki Kolme Seppää	Nordea Bank Oyj, Toimipaikka Helsinki-Itäkeskus
Yleiset tilipalvelut					
Saldokysely konttorissa (€/kpl)	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00
Tapahtumakysely konttorissa (€/kpl)	5,00	3,00	0,00	2,00	3,40
Ylimääräinen tiliote, erikseen pyydettyinä (€/kpl)	10,00 <i>i</i>	2,50	10,00 <i>i</i>	2,00 <i>i</i>	5,00
Maksaminen					
Tilisiirto laskunmaksuautomaatilla (SEPA) (€/kpl)	-	-	0,00	-	2,25
Tilisiirto maksupalvelukuorella (SEPA) (€/kpl)	2,50	2,00	3,00	2,50	2,25
Tilisiirto konttorissa tilityltä (SEPA) (€/kpl)	-	5,00	5,00	5,00	5,00 <i>i</i>
Tilisiirto konttorissa käteisellä (SEPA)	-	-	5,00	6,00	- <i>i</i>
Maksukortit ja käteinen					
Käteisnosto konttorissa (€/kpl)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Käteistalletus konttorissa (€/kpl)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Kuva 4. Pankkien maksutilivertailu (FINE)

Näytä pankkien tiedot	Danske Bank A/S Suomen sivuliike, Helsinki Narinkkatori	Ålandsbanken Abp, Ålandsbanken Helsinki	Nooa Säästöpankki Oy, Helsinki, Erottaja	Oma Säästöpankki Oyj, Helsinki
Yleiset tilipalvelut				
Saldokysely konttorissa (€/kpl)	2,50	0,00	-	0,00
Tapahtumakysely konttorissa (€/kpl)	2,50	0,00	1,00	2,50
Ylimääräinen tiliote, erikseen pyydettyinä (€/kpl)	5,00	3,00	-	2,00
Maksaminen				
Tilisiirto laskunmaksuautomaatilla (SEPA) (€/kpl)	-	-	0,50	-
Tilisiirto maksupalvelukuorella (SEPA) (€/kpl)	2,20	4,00	-	2,00
Tilisiirto konttorissa tilityltä (SEPA) (€/kpl)	5,00	5,00	5,00	4,00
Tilisiirto konttorissa käteisellä (SEPA)	6,00	-	5,00 <i>i</i>	-
Maksukortit ja käteinen				
Käteisnosto konttorissa (€/kpl)	0,00	0,00	0,00	0,00
Käteistalletus konttorissa (€/kpl)	0,00	0,00	0,00	0,00

Kuva 5. Pankkien maksutilivertailu (FINE)

Mikäli asiakkaalla ei ole käytössään verkkopankkia, joutuu hän näkemään huomattavasti enemmän vaivaa hoitaakseen asiansa. Tällöin hän joutuu myös maksamaan palveluista huomattavasti enemmän, sillä useimmat pankit veloittavat palvelumaksuja esimerkiksi laskujen maksamisesta. FINE:n tekemän maksutilivertailun (FINE) avulla voidaan helposti vertailla eri palvelumaksuja, joita pankit veloittavat käteiskassapalvelusta. Kuvista 4 ja 5 voidaan huomata, että käteisen rahan tallettaminen tai nostaminen konttorissa ei maksa millään Helsingin alueella toimivista pankeista. On kuitenkin huomattava, ettei kaikissa konttoreissa ole käteiskassapalveluja. Myös saldokysely konttorissa on veloitukseton lähes kaikilla pankeilla lukuun ottamatta Danske Bankia ja Aktia pankkia. Vertailusta voidaan huomata myös, että tilisiirto maksupalvelukuorella ja tilisiirto konttorissa ovat maksullisia lähes kaikilla pankeilla. On kuitenkin tärkeä huomioida, että hinnat voivat vaihdella

pankkien ja jopa pankkikonttorien kesken. Oheisen kuvan vertailuun on valittu palveluhinnat, jotka ovat Helsingissä myös käteiskassapalveluja tarjoavien pankkien hintoja. (FINE.)

Hyödyllisyys teknologiassa tai suoranaisesti tämän haitallisuus liittyvät käyttäjän omaan tilanteeseen, hänen motivaatioihinsa, toiveisiinsa, elämäntahdintahistoriaansa ja pelkoihinsa. Mitä ilmeisemmin iäkkäiden ihmisten motivaatio käyttää uutta teknologiaa liittyy teknologian avulla saavutettaviin palveluihin. Internet -pohjaiset palvelut ovat yleistyneet ja yhteydenpito läheisiin ihmisiin helpottunut, ja samalla internetiä ja tietokoneita käyttävien ikääntyvien määrä noussut. (Topo, 2013, 530.)

Ikääntyminen tuottaa erilaisia haasteita, fyysinen toimintakyky hidastuu ja aistit heikkenevät. Palvelujen digitalisoituessa ikääntyvän väestön toiveet ja tarpeet on otettava huomioon. Näitä ovat muun muassa sujuva asiointi, iän tuomat muutokset uuden oppimisessa ja toimintakyvyssä, turvallisuus ja arvostava kohtelu. Esimerkiksi erilaisten tietoteknisten laitteiden käyttö vaikeutuu näön ja nivelten liikkuvuuden heikentymisen takia. Kyseiset muutokset tulisi huomioida palveluita kehittäessä. Kuulon heikentyminen saattaa vaikeuttaa puhelimen käyttöä ja itsenäistä asioimista esimerkiksi pankissa, virastossa, kaupassa ja terveydenhuollon toimipisteissä. Asioitaessa saatetaan tarvita ystävä, omainen tai ammattiauttaja, tai asioiden hoitaminen voidaan joutua luovuttamaan kokonaan toiselle henkilölle. (Jokinen, Randelin & Stenberg, 2018, 2; Kiljunen, 2015, 289 – 291; Sorri, Huttunen, 2013, 190-191.)

Kehitys teknologiassa tuo uusia mahdollisuuksia myös iäkkäille ihmisille esimerkiksi sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä ja selviytymisestä omassa kodissa toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Teknologian kehitykseen liittyy samalla varjopuolia. Nopea kehitys teknologiassa ei näytä hyödyttävän ikääntyneitä ihmisiä yhtä paljon kuin muuta väestöä. Teknistyvä ja monimutkaistuva ympäristö heikentää helposti esimerkiksi muistioireisen ihmisen toimintakykyä ja aiheuttaa henkilölle paljon negatiivisia kokemuksia lisäten hoivan ja avun tarvetta. Ylipäätään ikääntyvillä ihmisillä on muita harvemmin mahdollisuuksia pysyä jatkuvan teknologisen muutoksen mukana verrattuna työelämässä oleviin. (Topo, 2013, 526-527.)

Kuten aiemmin on mainittu, iäkkäämmät ihmiset saattavat olla estyneitä käyttämään tiettyjä palvelukanavia tai niiden käyttäminen voi olla vaikeaa. Palveluita suunniteltaessa tulisi huomioida palvelujen esteettömyys. Pankkikonttoripalvelujen esteettömyyteen vaikuttavat useat eri tekijät. Olisi tärkeää huomioida esimerkiksi asiakaspalvelutilat, kulkureitit sekä wc-tilat, mitkä vaikuttavat erityisesti liikuntarajoitteisten asiointiin. Myös pankkikonttoreissa

yleensä käytössä olevat vuoronumerolaitteet voivat olla haastavia erityisesti näkövammaisille asiakkaille. Ikääntyville asiakkaille myös pienellä fontilla kirjoitetut vaikeasti ymmärrettävät sopimustekstit tuottavat haasteita. (Westwood, 4.)

Palvelujen esteettömyys tulisi huomioida myös, kun palveluita tarjotaan puhelimessa, mobiililaitteella tai Internetissä. Puhelinpalveluissa haasteita tuottavat yleensä numeroiden näppäily, jota vaaditaan usein palvelun valikkorakenteen takia. Asiakkaalle voi olla haastavaa keskittyä kuuntelemaan ohjeistusta sekä painelemaan puhelimen näppäimiä sitä mukaan. Vuoden 2009 väestötutkimuksen mukaan lähes kaikki 65 – 95-vuotiaista ja 80 – 84-vuotiaistakin enemmistö käyttivät matkapuhelinta. Matkapuhelimeissa näppäimet ja näytöt ovat yleensä pieniä, käyttöohjeet on kirjoitettu pienellä kirjainkoolla ja monimutkaisesti, minkä takia monelle iäkkäälle niiden käyttö on hankalaa tai mahdotonta. Verkossa tarjottavien palvelujen käyttö voi olla lähtökohtaisesti vaikeampaa iäkkäämmille asiakkaille, sillä he eivät välttämättä ole tottuneet käyttämään tietokoneita asiointiin. Erityisesti palveluihin kirjautuminen voi olla hankalaa, sillä kirjautumiseen tarvittavat luvut ovat usein ilmoitettu sopimuksissa pienellä fontilla ja varsinkin tunnuslukutaulukon käyttö voi tuottaa ongelmia. Tietenkin on myös mahdollista, ettei asiakas omista tietokonetta tai älypuhelinta, jolloin verkkopankin käyttö muuttuu mahdottomaksi. (Topo, 2013, 527; Westwood, 8-10.)

Maksukorttien lähilukuominaisuus helpottaa huomattavasti maksamista. PIN-tunnuksen näppäily maksupäätteelle voi olla haasteellista iäkkäämmille asiakkaille, jotka kärsivät käsien värinästä tai näön heikentymisestä. Tällöin asiakkaan on helppo toteuttaa maksu vie-mällä kortti maksupäätteen lähilukualueelle. Asiakas ei kuitenkaan voi loputtomasti käyttää kortin lähimaksuominaisuutta, vaan maksupäätte vaatii satunnaisesti asiakasta syöttämään myös PIN-tunnuksen. Tällöin riskinä tietysti on, että asiakas voi unohtaa korttinsa PIN-tunnuksen, jos ei joudu käyttämään sitä usein. (Westwood, 10-11.)

Ikäkkäämmät asiakkaat käyttävät myös itsepalveluautomaatteja, jotka tarkoittavat rahan nostamista ja tallettamista varten tarkoitettuja automaatteja sekä laskujenmaksuautomaatteja. Automaatin esteettömyydessä tulee huomioida automaatin ympäristö, esimerkiksi riittävä liikkumatila sekä helppo pääsy automaatin luo. Ikäkkäämmille asiakkaille erityisen tärkeää on myös palvelujen turvallinen käyttö. Kyseinen asiakasryhmä luottaa enemmän automaatteihin, jotka on sijoitettu pankkikonttorien sisälle, sillä tällöin asiakas voi pyytää tarvittaessa apua ja ryöstön kohteeksi joutuminen on epätodennäköisempää. (Westwood, 13-14.)

Osa pankeista on huomionnut ikäihmisten tarpeita jo kehittämällä palvelujen käyttöä helpottavia ominaisuuksia. Näitä ovat esimerkiksi selko- tai helppokäyttöisyyden lisääminen

verkkopankissa ja tunnusluvun käyttämisessä, kirjalliset tai kaaviolliset ohjeet digipalvelujen käytössä sekä opastusvideot digipalvelujen käytössä. Kaikilla Suomen yleisimmillä pankeilla on tarjonnassaan puhelinneuvontaa sekä digineuvontaa konttorissa. Tämän lisäksi Säästöpankit, Aktia sekä OmaSp tarjoavat digineuvontaa myös kotikäynteinä. Pankit ovat pyrkineet parantamaan myös palvelujensa turvallisuutta eri tavoin. Esimerkiksi Nordealla, Aktialla ja Osuuspankilla asiakas voi valita itselleen oman PIN-tunnuksen, joka asiakkaan on helpompi muistaa. Myös palveluille sekä niiden eri ominaisuuksille voidaan asettaa erilaisia turvarajoja, jotka parantavat palvelujen käytön turvallisuutta. (Antila & Reunanen 2018, 4 – 8.)

Kiljusen (2015, 292 – 293) mukaan ikäihmisiltä ei saisi purkaa normaaleja rahaliikenteen peruspalveluita heidän ulottuviltaan. Kiljunen mainitsee, että pankkipalvelut on viety internettiin, vaikka suurimmalta osalta ikäihmisistä puuttuu tietokone, eivätkä he osaa sitä käyttää. Hän mainitsee myös että, kassalla asioitaessa pankki veloittaa laskutuspalkkioita, eivätkä monet vanhukset halua käyttää pankkiautomaatteja tai -kortteja.

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä kappaleessa käsitellään tutkimuksen tavoitteet, kohderyhmän rajausta ja tutkimusmenetelmän valintaa. Lisäksi käsitellään tutkimuksen ja kyselyn toteutusta yksityiskohtaisesti. Opinnäytetyö päätettiin toteuttaa kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, sillä tarkoituksena oli tutkia ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös osittain kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jonka avulla pyrittiin selvittämään ilmiöön liittyviä syitä ja seurauksia.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on päästä soveltamaan opinnoissa hankittuja tietoja ja taitoja käytännössä. Opinnäytetyö on merkittävä näyte opiskelijan valmiuksista asiantuntijatehtäviin omalla alallaan ja siinä yhdistyvät opiskelijan ammatillinen tieto, taito sekä osaaminen. Opinnäytetyö kehittää muun muassa opiskelijan ongelmien ratkaisukykyä, projektityöskentelyä, itsenäistä työskentelyä, tutkimuksellista ajattelutapaa sekä tulosten kirjallista esittämistä. Tavoitteena on myös harjaannuttaa opiskelijan kriittistä ajattelutapaa, kuitenkin niin, että opiskelija pääsee hyödyntämään myös omaa luovuuttaan. Opinnäytetyöt ovat usein liitoksissa elinkeino- ja työelämän kanssa ja luovat yhteyksiä ammatikorkeakoulun sekä työelämän välille. Opinnäytetyön tarkoituksena onkin luoda kehittävä ja innovatiivista sekä samalla analyttistä ja tutkivaa otetta omaa ammattialaa kohtaan. Kaikkein tärkeintä on, että opinnäytetyö on opiskelijalle oppimisprosessi. Tärkeitä tekijöitä hyvässä opinnäytetyössä ovat muun muassa käytännön hyödynnettävyys, tutkimuksellisuus, yhteys työelämään, teorian soveltaminen sekä luovuus. (Heikkilä 2014, 24-25.)

Tehdyn tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen tarpeet. Tutkimuksessa selvitettiin myös, mitä palvelukanavia kohderyhmä käyttää, kuinka tyytyväisiä kohderyhmä on pankkikonttoripalvelujen saatavuuteen ja mistä konttorista tarjottavista palveluista kohderyhmä maksaa tällä hetkellä tai mistä olisi valmis maksamaan tulevaisuudessa. Tämän lisäksi kohderyhmältä tiedusteltiin, ovatko he huomanneet muutoksia pankkien konttoripalveluissa. Tutkimusryhmänä yli 65 -vuotiaat ovat harvemmin tutkittu ikäryhmä. Tutkimus lähti liikkeelle oletuksesta, että valittu ikäryhmä kokee pankkikonttoripalvelut tärkeiksi ja tarpeellisiksi.

Pääkysymys: Millaiset ovat yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalvelujen tarpeet?

Alakysymykset:

1. Mitä palvelukanavia yli 65-vuotiaat käyttävät nykyisessä pankissaan?

2. Kuinka tyytyväisiä yli 65-vuotiaat ovat pankkinsa tarjoamien konttoripalvelujen saatavuuteen?
3. Mistä konttorissa tarjottavista palveluista yli 65-vuotiaat maksavat tällä hetkellä, ja mistä kyseinen kohderyhmä olisi valmis maksamaan tulevaisuudessa?

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vastaukset yllämainittuihin tutkimuskysymyksiin ja näin ollen selvittää pankkikonttoripalvelujen tarpeellisuutta kohderyhmälle yleisesti. Kyse-lytutkimuksen pohjana käytettiin Eläkeläisliitto ry:n tuomia mielipiteitä, toiveita ja kannanot-toja, mitkä vahvistivat tutkimuksen tarpeellisuutta.

5.2 Otantamenetelmä valinta ja kohderyhmän rajaus

Tutkimuksen kannalta on tärkeää päättää, mitä otantamenetelmää tutkimuksessa käytetään. Kokonaistutkimuksessa tarkoituksena on tutkia jokainen perusjoukkoon kuuluva jäsen ja sitä kannattaa käyttää, mikäli tutkittava joukko on riittävän pieni. Mikäli kokonaistutkimuksen toteutus on mahdotonta tai monimutkaista, se aiheuttaa huomattavia kustannuksia tai tulokset halutaan nopeasti, suositellaan tutkimuksen toteutusta otantatutkimuksena. Tällöin tutkittavasta perusjoukosta valitaan tietty otos edustamaan perusjoukkoa. Otantajoukon valintaan vaikuttaa muun muassa tutkimuksen tavoitteet, budjetti sekä perusjoukon maantieteellinen sijainti. Otantamenetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi systemaattista otantaa, ryväotantaa tai yksinkertaista satunnaisotantaa. (Heikkilä 2014, 31-34.)

Kyseisessä tutkimuksessa käytettiin ryväotantaa, jossa perusjoukosta valittiin systemaattisesti tutkimukseen osallistuvat rypäät ja ne tutkittiin kokonaan. Tutkimuksen perusjoukko oli yli 65-vuotiaat henkilöt, joista systemaattisesti valitsimme Kontulan Eläkeläiset ry:n, Etelä-Vantaan Eläkeläiset ry:n sekä Keski-Helsingin Seniorit ry:n jäsenet. Tutkimus toteutettiin valittujen rypäiden kokouksissa, joissa kyselylomakkeet jaettiin osallistujille.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin yli 65-vuotiaat henkilöt, sillä koemme, että kyseiset muutokset vaikuttavat erityisesti tähän ikäryhmään. Kyseiseen ikärajaukseen päädyttiin, sillä se on yleisessä käytössä ikäryhmien jaottelussa. Päädyimme rajaamaan tutkimuksemme kohderyhmäksi pääkaupunkiseudulla asuvat henkilöt, sillä halusimme toteuttaa tutkimuksen paperisella lomakkeella. Tämän takia tutkimuksen toteuttaminen koko Suomen laajuisesti olisi ollut hankalaa. Tutkimustulos olisi voinut myös vääristyä, mikäli tutkimus olisi toteutettu sekä pääkaupunkiseudulla että sen ulkopuolella olevissa kunnissa, joissa palveluja on lähtökohtaisesti vähemmän ja välimatkat pidempiä. Tutkimus toteutettiin paperisella lomakkeella, sillä osallistujaryhmään haluttiin myös henkilöitä, jotka eivät

omista tietokonetta tai sähköpostia. Mikäli tutkimus olisi toteutettu vain sähköisenä kyselynä, olisi tutkimustulokset voineet vääristyä, sillä silloin kaikkia ikäryhmään kuuluvia ei olisi saatu tavoitettua yhtäläisesti. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Kansallisen senioriliitto ry:n sekä Eläkeläiset ry:n kanssa. Tutkimuksen kohderyhmäksi rajautui siis näihin kahteen eläkeläisyhdistykseen kuuluvat jäsenet.

5.3 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Tutkimusta tehdessä on tärkeää valita oikea tutkimusmenetelmä, kohderyhmä ja asettaa tutkimukselle selkeä tavoite. Tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää on myös valita tutkimusongelman kannalta sopivin tiedonkeruumenetelmä. Tutkimuksissa on mahdollista käyttää jo olemassa olevaa aineistoa tai kerätä tarvittava aineisto itse. Tutkimukset jaotellaan yleisesti kvantitatiivisiin sekä kvalitatiivisiin tutkimuksiin. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa pyritään selvittämään vastauksia kysymyksiin; millainen, miksi ja miten. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen otantaan, johon tutustutaan tarkemmin. Kyseisessä tutkimusmenetelmässä ei pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä, vaan ymmärtämään eri ilmiöitä ennemmin psykologian ja käyttäytymistieteiden avulla. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa tiedonkeruumenetelmänä toimii usein henkilöhaastattelut, kyselylomakkeet tai valmiit aineistot. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään enemmän lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Kyseisessä menetelmässä pyritään usein selvittämään ilmiöiden muutoksia sekä eri tekijöiden riippuvuuksia suhteessa toisiinsa. Tutkimustuloksista pyritään yleistämään koskemaan laajempaa joukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan hyödyntää valmiina olevaa aineistoa tai kerätä tarvittava aineisto itse. (Heikkilä 2014, 15-17.)

Tutkimuksessa haluttiin tutkia numeerisia muuttujia, kuten prosenttiosuuksia sekä lukumääriä. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää eri muuttujien välisiä riippuvuuksia. Tämän takia tutkimus päädyttiin toteuttamaan kvantitatiivisella menetelmällä. Kuten kvantitatiivisissa tutkimuksissa yleensä, myös kyseisessä tutkimuksessa käytettiin kyselylomakkeita, joihin vastaajille oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot.

Tutkimus toteutettiin standardoidulla kyselylomakkeella, jossa suurin osa kysymyksistä sisälsi valmiit vastausvaihtoehdot. Osaan kysymyksistä vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon ja osaan kirjoittaa vapaan vastauksen. Tutkimus toteutettiin paperisella lomakkeella, jotta tutkimus tavoittaisi otantaryhmästä vastaajia mahdollisimman monipuolisesti. Lomake toteutettiin Microsoft Word -ohjelmalla. Lomakkeen laatimisessa hyödynnettiin aikaisemmin tehtyjä kyselyitä ja Haaga-Helian opinnäytetyöpajan ohjausta. Kyselylomakkeessa pyrittiin huomioimaan kohderyhmän erityispiirteet ja muotoilemaan kysymykset

mahdollisimman selkeiksi. Kyselylomaketta testattiin muutamilla kohderyhmään kuuluvilla testihenkilöillä.

Aloitimme opinnäytetyön työstämisen tammikuussa 2019 osallistumalla opinnäytetyöseminaariin. Aluksi aloimme pohtia opinnäytetyömme mahdollista aihetta, ja alun perin suunnitelimme tutkivamme alaikäisten säästämisen- ja sijoittamistottumuksia. Päädyimme kuitenkin hylkäämään kyseisen aiheen, sillä aiheesta oli jo aiemmin tehty vastaavia tutkimuksia sekä, koska alaikäiset tutkimuskohteena olisivat olleet haasteellisia. Päädyimme valitsemaan opinnäytetyömme aiheeksi ikääntyneiden pankkikonttoripalvelut, sillä kyseinen aihe on puhututtanut mediassa paljon, ja koimme sen ajankohtaiseksi sekä merkittäväksi. Aloimme tutustumaan aiheeseen liittyviin artikkeleihin sekä kannanottoihin, joita oli paljon. Kyseisten artikkeleiden sekä kannanottojen perusteella muodostimme ennakkohypoteesin, jonka mukaan iäkkäämpi väestö haluaa edelleen hoitaa pankkiasiointiaan pankkikonttoreissa.

Aiheen valinnan jälkeen aloimme työstämään opinnäytetyösuunnitelmaa sekä suunnittelemaan alustavasti tutkimuksessa käytettävää kyselylomaketta. Ennen tutkimuksen toteuttamista oltiin yhteydessä eri eläkeläisliittojen alajärjestöihin, joiden kanssa sovimme yhteistyöstä ja tutkimuksen toteuttamisen aikataulusta. Yhteistyöhön valikoituivat Keski-Helsingin senioriliitto ry, Etelä-Vantaan Eläkeläiset ry sekä Kontulan Eläkeläiset ry. Ennen kyseisten eläkeläisjärjestöjen valintaa vierailimme Eläkeläiset ry:n konttorilla, missä tapasimme Eläkeläiset ry:n toiminnanjohtajan Jan Koskimiehen. Hänen kanssaan keskustelimme tutkimuksen toteutuksesta, sekä siitä, mitkä asiat järjestön mielestä olisivat oleellisia tutkimusta ajatellen. Kyseiset eläkeläisjärjestöt olivat myös kiinnostuneita hyödyntämään tekemäämme tutkimusta omassa sisäisessä sekä mahdollisesti ulkoisessa viestinnässään, joten lupasimme jakaa tutkimuksen tulokset eläkeläisjärjestöjen hyödynnettäväksi. Kyselylomake sisälsi saatekirjeen, jossa esiteltiin opinnäytetyön aihe ja tavoitteet. Lomakkeessa oli yhteensä 22 kysymystä, joista 21 oli valinta- tai monivalintakysymyksiä. Näistä kysymyksistä kahteen vastaaja sai halutessaan kirjoittaa perustelut. Tämän lisäksi kyselylomakkeen lopussa vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa kommentteja ja kehitysideoita tutkimusaiheeseen liittyen. Tutkimuksessa vältettiin avoimia kysymyksiä, jotta kysely olisi mahdollisimman vastaajaystävällinen kyseiselle kohderyhmälle. Rajatuilla vastausvaihtoehdoilla parannettiin myös tutkimustulosten laatua ja käytettävyyttä. Kyselylomake saatekirjeineen löytyy opinnäytetyön lopusta (Liitteet 1 ja 2).

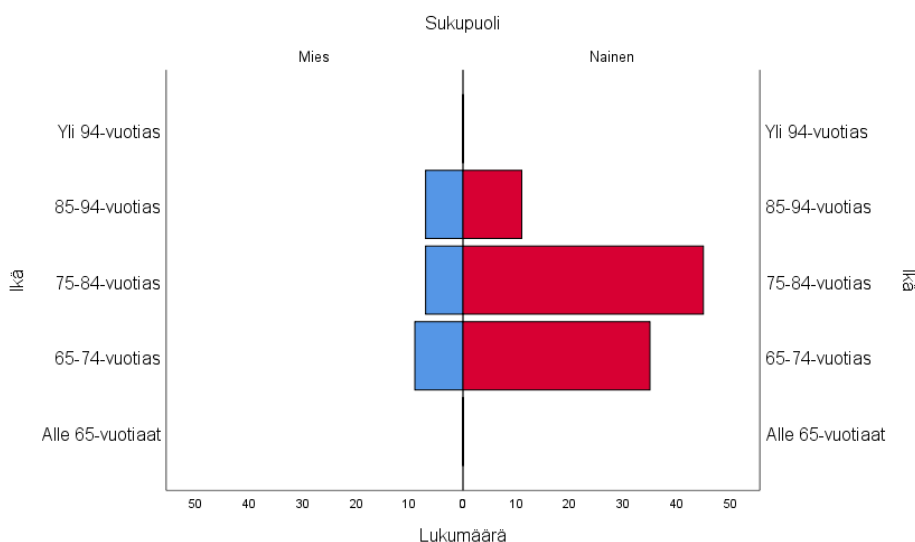
6 Tutkimuksen tulokset

Kvantitatiivisen kyselyn vastausten pohdintaa varten saadut aineistot siirrettiin ensin SPSS -ohjelmaan. Kyseisen ohjelman avulla luotiin tilastollisia taulukoita ja analyyseja. Taulukot laadittiin saatujen vastausten perusteella ja osassa taulukoista vertailtiin myös kahta eri kysymystä ja niiden välisiä korrelaatioita. SPSS-ohjelmalla tehtiin seuraavat tilastolliset analyysit: Khiin neliö- ja Mann-Whitney U -testi, Spearmanin järjestyskorrelaatio, ristiintaulukointeja sekä järjesteltiin taustatietoja monivalinta- ja binaarikysymysten perusteella. Khiin neliötestin perusteella ei voida todeta frekvenssien välisiä eroja. Khiin neliötesti ei antanut riittävän pitäviä vastauksia, jotta niitä voitaisiin yleistää tutkimuksen kannalta. Kaikki korrelaatiokertoimet on esitetty myös opinnäytetyön liitteissä (Liite 3). Saaduista taulukoista muodostettiin Microsoft Excel -ohjelman avulla visuaalisia kaavioita.

Tuloksia käsiteltäessä puhutaan jatkossa kolmesta eri ikäryhmästä, jotka ovat nuorin (65 – 74 -vuotiaat), keskimäinen (75 – 84 -vuotiaat) ja vanhin (85 – 94 -vuotiaat) ikäryhmä.

6.1 Taustoittavat kysymykset

Opinnäytetyön kyselylomakkeen seitsemän ensimmäistä kysymystä keräävät vastaajien taustatietoja. Taustoittavat kysymykset valittiin sen perusteella, mitä pidettiin olennaisena tutkimuksen kannalta. Kysymysten perusteella selvitettiin muun muassa vastaajan ikä, sukupuoli ja asuinpaikkakunta.

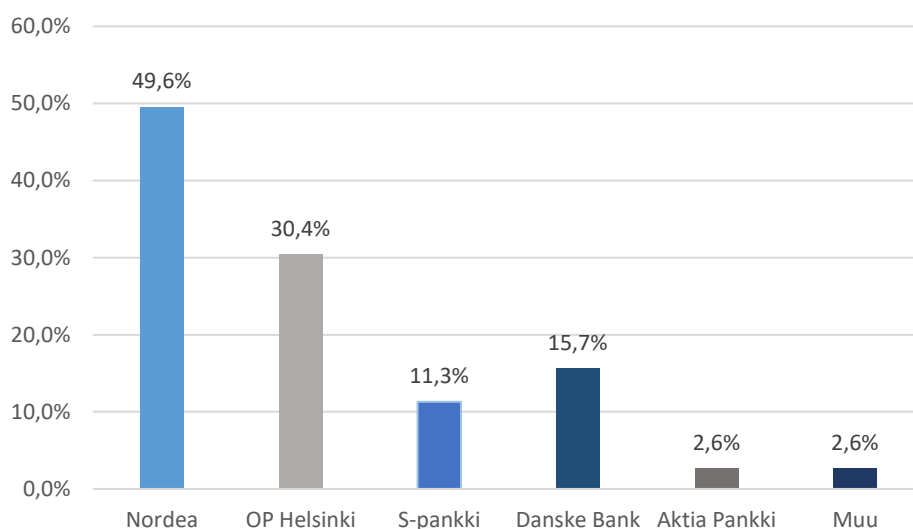


Kuvio 1. Ikäpyramidi

Tutkimukseen osallistuneista huomattava enemmistö (79,8%) oli naisia, joista suurin osa oli 75 – 84-vuotiaita. Tutkimukseen vastaajista neljä henkilöä ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan.

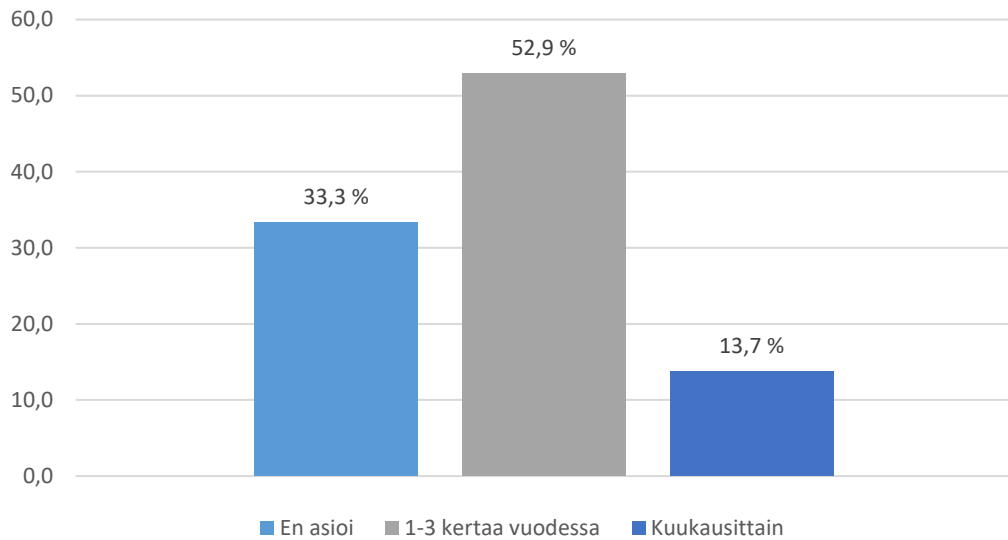
Huomattava enemmistö (72%) asui tällä hetkellä Helsingissä. Seuraavaksi eniten vastaajista oli Vantaalla asuvia (25,4%) ja tämän lisäksi vastaajista kaksi asui Espoossa ja yksi ilmoitti asuvansa muussa kuin edellä mainitussa kaupungissa. Tämä johtuu, siitä että kyselytutkimukset toteutettiin Helsingin ja Vantaan seniori tapahtumissa.

Vastaajista 87,2 prosenttia ilmoitti hoitavansa omat pankkiasiansa kokonaan itsenäisesti ja 10,4 prosenttia ilmoitti hoitavansa omat pankkiasiansa osittain itsenäisesti. Vastaajista kaksi ilmoitti, ettei hoida itse pankkiasioitaan. Nuorimmasta ikäryhmästä kaikki vastaajat ilmoittivat hoitavansa päivittäiset pankkiasiansa ainakin osittain tai kokonaan itse.



Kuvio 2. Vastaajien käyttämät pankit

Vastaajista suurin osa (49,6%) ilmoitti olevansa Nordean asiakkaita, seuraavaksi suurin pankki vastaajien keskuudessa oli OP Helsinki (30,4%) ja kolmanneksi suurin oli Danske Bank (15,7%). Vastaajista 13 ilmoitti olevansa S-Pankin asiakkaita, kolme Aktian asiakkaita ja kolme muun pankin asiakkaita. Tämä voi vaikuttaa osaltaan tutkimuksen tuloksiin ja yleistettävyyteen.

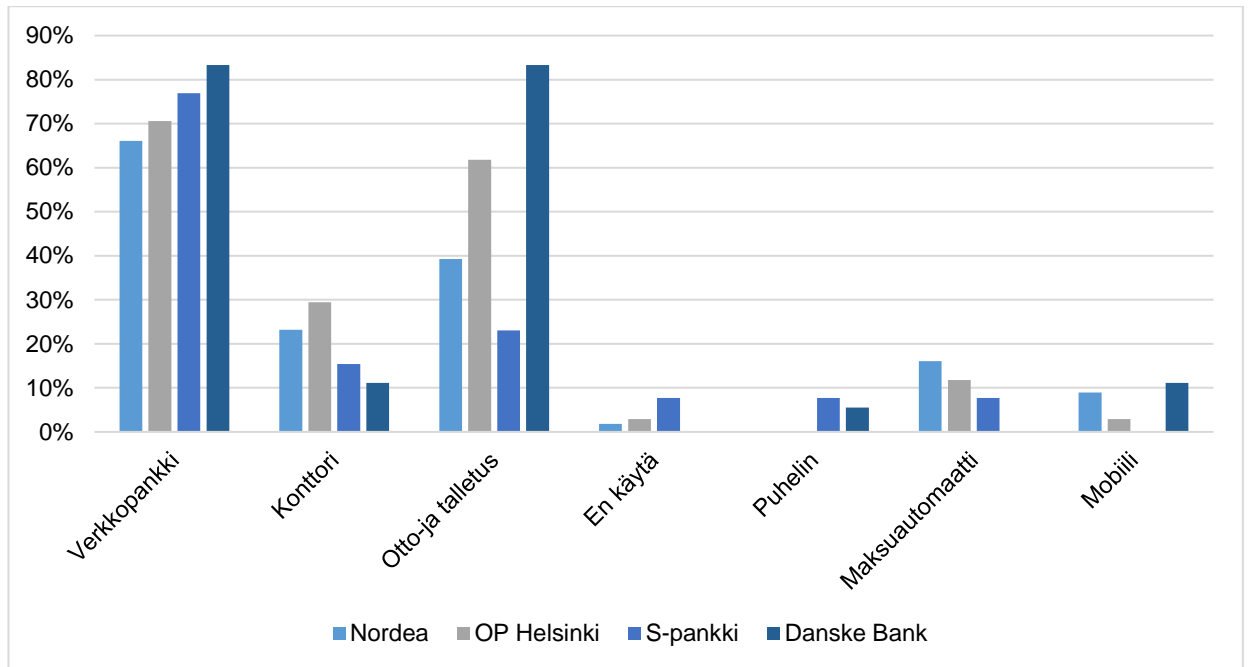


Kuvio 3. Kuinka usein vastaaja asioi pankkikonttorissa

Suurin osa vastaajista käy pankkikonttorissa 1-3 kertaa vuodessa riippumatta vastaajan iästä. 33,3 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei asioi pankkikonttorissa, kun taas kuukausittain pankkikonttorissa vierailee 13,7 prosenttia pankkikonttorissa. Vastaajista 16 jätti vastaamatta kysymykseen. Vastaajista, jotka asioivat kuukausittain suurin osa asioi kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa.

6.2 Pankkien palvelukanavat

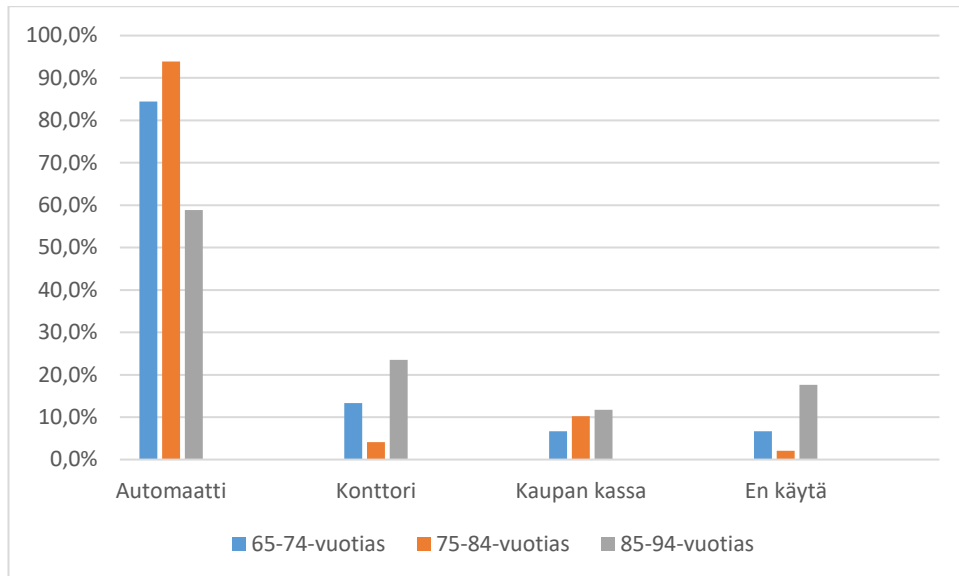
Tutkimuksessa selvitettiin eri pankkien asiakkaiden käyttämiä palvelukanavia, tyytyväisyyttä pankkikonttoripalveluihin ja muita tutkimuksen kannalta oleellisia kysymyksiä. Tässä kappaleessa tulkittaviin tuloksiin kysymykseen vastaaja sai valita useamman eri vaihtoehdon, tästä syystä kokonaisprosentti määrä ylittää 100 prosenttia.



Kuvio 4. Mitä eri pankkien palvelukanavia vastaajat käyttävät

Suurin osa vastaajista (72,6 %) ilmoitti käyttävänsä verkkopankkia hoitaessaan päivittäisiä pankkiasioitaan. Yllä olevasta taulukosta voidaan huomata, että verkkopankki oli yleisin palvelukanava kaikkien pankkien keskuudessa. Seuraavaksi käytetyin palvelukanava oli otto- ja talletusautomaatit, joita käytti 46,9 prosenttia vastaajista. Suurinta otto- ja talletusautomaattien käyttö oli Danske Bankin asiakkailta. Vastaajista 21,2 prosenttia ilmoitti asioivansa pankkikonttorissa. Muita kyselylomakkeen vastausvaihtoehtoina olleita vaihtoehtoja käytettiin vähemmän. Yksikään kysymykseen vastanneista S-pankin asiakkaista ei käytä mobiilipankkia. Nordean, OP-Helsinki ja Aktia pankin asiakkaista yksikään ei ilmoittanut käyttävänsä puhelinpalvelua. Kysymykseen vastasi myös kolme Aktia pankin asiakasta ja kolme muun pankin asiakasta. Kyseiset vastaukset jätettiin taulukon ulkopuolelle, sillä vastausten määrää ei pidetty vähäisyyden takia merkittävänä.

Laskunmaksuissa selvästi suosituin kanava oli verkkopankki, jota ilmoitti käyttävänsä 63,5 prosenttia vastaajista. Suoramaksua käytti 42,6 prosenttia vastaajista, joka oli seuraavaksi yleisin laskunmaksu tapa. E-laskua käyttivät 34,8 prosenttia vastaajista, joten suoramaksu ja e-lasku olivat lähestulkoon yhtä yleisiä laskunmaksutapoja. Yhtenä vastausvaihtoehtona oli laskunmaksuautomaatti, jota käyttivät vain Nordean asiakkaat. Muutoin laskunmaksukanavissa ei ollut merkittäviä eroja eri pankkien välillä.



Kuvio 5. Käteisen rahan nostaminen ja tallettaminen ikäryhmittäin

Käteisen rahan nostoon vastaajat käyttivät selkeästi eniten rahan nostoautomaatteja. Pankkikonttorista käteistä rahaa ilmoitti nostavansa 10,8 prosenttia kysymykseen vastaajista, kaupan kassalta 9 prosenttia ja 6,3 prosenttia ilmoitti, ettei käytä käteistä lainkaan.

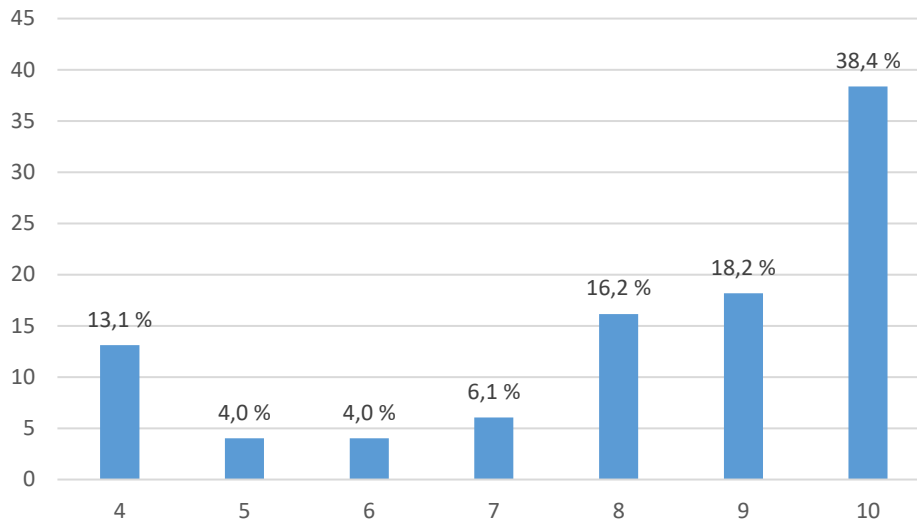
Ikä vaikuttaa vastaajien käyttämiin palvelukanaviin. Tutkimukseen valikoituneista ikäryhmistä nuorin käytti eniten verkkopankkia hoitaessaan päivittäisiä pankkiasioita. Vanhimalle ikäryhmälle suosituin tapa hoitaa pankkiasioita oli pankkikonttori. Vähiten käytetty palvelukanava kaikkien ikäryhmien keskuudessa oli puhelinpalvelu, jopa mobiilipankki oli suosituin palvelukanava.

Suosituin laskunmaksu kanava vanhimman ikäryhmä keskuudessa oli suoramaksupalvelu. Muissa tutkimukseen osallistuneissa ikäryhmissä suosituin laskunmaksu kanava oli verkkopankki. E-lasku oli myös suosittu laskujenmaksukanava nuorimman ja keskimmäisen ikäryhmän keskuudessa.

Yleisin käteisennosto tapa oli pankkiautomaatti jokaisessa ikäryhmässä. Kaikissa ikäryhmissä, oli vastaajia, jotka ilmoittivat, etteivät käytä käteistä lainkaan.

Vastaajista suurin osa (33,8%) ei tiennyt, mistä palveluista maksaa tällä hetkellä. Vastaajista 23,8 prosenttia ilmoitti maksavansa rahan nostamisesta/tallettamisesta automaatilla, 20 prosenttia ilmoitti maksavansa laskujen maksusta automaatilla ja 17,5 prosenttia ilmoitti maksavansa tilisiirron tekemisestä automaatilla.

6.3 Konttoripalvelujen tärkeys ja tarpeellisuus



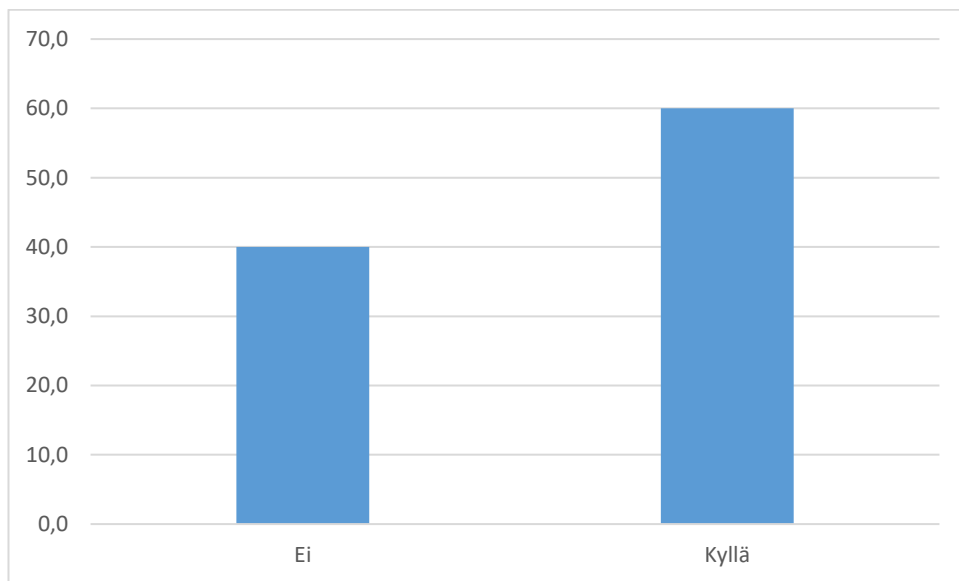
Kuvio 6. Kuinka tärkeänä vastaaja kokee pankkikonttorien palvelut

Oheisesta kaaviosta voidaan päätellä, että suurin osa (38,4%) kokee pankkikonttorien palvelut erittäin tärkeinä. Muutenkin suuri osa vastaajista arvioi pankkikonttorien palvelut tärkeinä. Vastaajista 13,1 prosenttia koki, etteivät pankkikonttorien palvelut ole yhtään tärkeitä. Vastaajista 19 jätti vastaamatta kysymykseen. Spearmanin järjestyskorrelaation ja merkitsevyydestin perusteella voidaan todeta pankkikonttorissa asioinnin tiheydellä olevan kohtalainen positiivinen riippuvuus siihen, kuinka tärkeänä vastaaja kokee pankkikonttorien palvelut. Riippumatta siitä minkä pankin asiakas vastaaja oli, ei ollut vaikutusta siihen kuinka tärkeänä pankkikonttorien palvelut koettiin. Vastaajan iällä oli kuitenkin vaikutusta siihen, kuinka tärkeänä vastaaja koki pankkikonttorien palvelut. Mitä vanhempi vastaaja oli, sitä tärkeämpinä pankkikonttoripalvelut koettiin. Vanhimmasta ikäryhmästä 54,5 prosenttia koki pankkikonttoripalvelut erittäin tärkeinä. Kaikkien ikäryhmien kesken 38,4 prosenttia koki pankkikonttoripalvelut myös erittäin tärkeinä. Mitä useammin vastaaja asioi pankkikonttorissa, sitä tärkeämpänä hän koki pankkikonttorien palvelut. Vastaajat, jotka ilmoittivat asioivansa kuukausittain, kokivat pankkikonttorien palvelut erittäin tärkeinä. Ne, jotka eivät asioi pankkikonttorissa ollenkaan, eivät kokeneet pankkikonttoripalveluita läheskään yhtä tärkeiksi.

Kaikissa ikäryhmissä selvästi halutuimmaksi palvelukanavaksi ilmoitettiin henkilökohtainen neuvonta, ja oikeastaan 66,3 prosenttia vastaajista halusi saada henkilökohtaista neuvontaa. Rahan nosto/talletus palvelutiskiltä valikoitui toiseksi halutuimmaksi palvelukanavaksi. Vastaajat olisivat valmiita maksamaan henkilökohtaisesta neuvonnasta selkeästi enemmän kuin mistään muista kyselylomakkeessa olleista palveluista. Seuraavaksi mie-

luiten vastaajat maksaisivat tiliotteesta. Vastaajat eivät juurikaan olleet valmiita maksamaan mistään muista kyselylomakkeella mainituista pankkipalveluista. Tutkimuksessa selvitettiin myös, maksaisivatko vastaajat palveluistaan mieluummin kiinteää kuukausihintaa vai suorituksiin perustuvia kertamaksuja. Kyseisen kysymyksen vastaukset jakoutuivat aika tasaisesti puoliksi. Hiukan suosituampi vaihtoehto oli suorituksiin perustuva kertamaksu. Ainoastaan Danske Bankia pääsääntöisesti käyttävät suosisivat mieluummin kiinteää kuukausihintaa. Vastaajan iällä ei ollut vaikutusta siihen, maksaisiko hän mieluummin kiinteää kuukausi hintaa vai suoritukseen perustuvaa kertamaksua.

6.4 Muutokset pankkikonttoripalveluissa



Kuvio 7. Onko pankkikonttoripalveluissa tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana

Vastaajista 60 prosenttia ilmoitti, että pankkikonttoripalveluissa on tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana. Kysyttäessä pankkikonttoripalvelujen muutoksista viimeisen viiden vuoden aikana, 23 henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen. Helsingissä asuvista vastaajista 59,4 prosenttia ja Vantaalla asuvista vastaajista 65,2 prosenttia ilmoitti palveluissa tapahtuneen muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana. Muissa kaupungeissa asuvien vastauksia ei voitu pitää merkittävänä vähäisen vastaajamäärän takia.

Kysyttäessä onko pankkikonttoripalveluissa tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana, vastaajat, joilla oli Nordea pääasiallisena pankkina, kokivat enemmän muutosta tapahtuneen, 66,7 prosenttia vastaajista koki muutoksen tapahtuneen. Muiden pankkien vastaajien vastaukset jakoutuivat puoliksi, eli puolet kokivat muutosta tapahtuneen ja puolet taas eivät. Kysyttäessä miten muutos on vaikuttanut asiointiin pankkikonttoreissa,

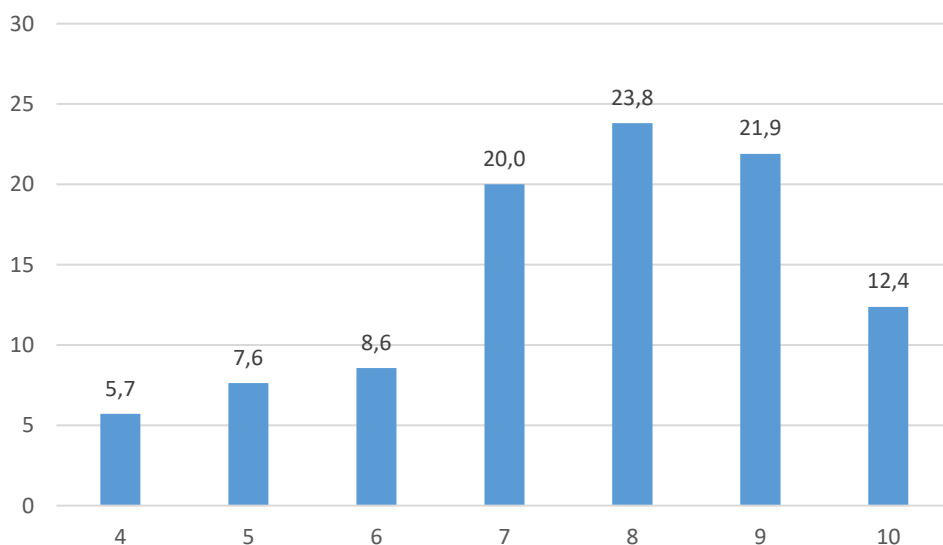
Nordeaa, OP-Helsinkiä, S-pankkia ja Danske Bankia pääsääntöisesti käyttävien mielipiteet jakautuivat myös puoliksi niin, että puolet ilmoittivat vähentäneensä asiointia ja puolet kokivat, että vaikutusta muutoksilla ei ollut.

Tutkimukseen osallistujat saivat eritellä avoimeen kysymykseen, millaisia muutoksia he olivat kokeneet viimeisen viiden vuoden aikana. Avoimeen kysymykseen vastaajista usea ilmoitti, että pankkikonttoreita on suljettu ja että, oma lähin pankkikonttori on siirtynyt huomattavasti kauemmas. Moni vastaajista ilmoitti myös palvelujen ja etenkin käteiskassapalvelujen vähentyneen pankkikonttoreista. Näiden lisäksi osa vastaajista ilmoitti palveluhintojen nousseen, jonotusaikojen pidentyneen sekä asiakaspalvelun huonontuneen. Useasta vastauksesta pystyi päätellä, että vastaaja ei ollut tyytyväinen kyseisiin muutoksiin.

Vastaajat saivat myös eritellä avoimeen kysymykseen, kuinka kyseiset muutokset ovat vaikuttaneet asiointiin. Vastaajista yksi harkitsi pankin vaihtoa, sillä pankkikonttori oli lopetettu. Toinen vastaaja, joka oli ilmoittanut muutokseksi myös konttorin sulkemisen, kertoi, että muutoksen takia jonotusajat ovat nousseet jopa kahteen tuntiin. Loput kyseiseen kysymykseen vastaajista ilmoittivat, etteivät käytä pankkikonttoreita ja näin ollen muutokset eivät vaikuta heihin. Yksi vastaaja, joka oli ilmoittanut konttorin poistuneen, ilmoitti oppivansa elämään ilman pankkikonttoripalveluitakin.

6.5 Tyytyväisyyskysymykset

Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään vastaajien tyytyväisyyttä pankkikonttoripalvelujen saatavuuteen ja yleistä tyytyväisyyttä pankkiin.



Kuvio 8. Kuinka tyytyväinen vastaaja oli kokonaisuudessaan pankkiinsa

Kuten oheinen kaavio osoittaa suurin osa (23,8%) vastaajista antoi pankkikokonaisuudelle kouluarvosanan 8 (asteikko 4-10). 21,9 prosenttia vastaajista antoi pankkikokonaisuudelle arvosanan 9 ja 20 prosenttia vastaajista antoi arvosanan 7. Tästä voimme päätellä, että suurin osa kyselyyn vastaajista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä pankkiinsa. Vastaajista 21,9 prosenttia vastaajista antoi pankkikokonaisuudelle arvosanan 4-6. Vastaajista 13 jätti vastaamatta kysymykseen. Kyselytutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka tyytyväisiä tutkimukseen osallistujat olivat pankkikonttorinsa aukioloaikoihin ja sijaintiin. Suuri osa vastaajista eli 28 vastaajaa ei tiennyt pankkikonttorinsa aukioloaikoja. Itseasiassa 45 (38,1%) kyselyyn osallistujista ei tiennyt pankkikonttorinsa aukioloaikoja tai ei vastannut kysymykseen. Niistä, jotka tiesivät konttorinsa aukioloajat, 26 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä aukioloaikoihin. Vastaajien vastaukset hajaantuivat rikkonaisesti kysyttäessä tyytyväisyyttä pankkikonttorin sijaintiin. Vastaajista 14 jätti vastaamatta kysymykseen ja 8 ilmoitti ettei tiedä pankkikonttorinsa sijaintia.

Pankkien välillä ei ollut huomattavia eroja kokonaistyytyväisyyttä mitattaessa. Parhaan keskiarvon sai S-pankki, kun huomioimatta jätettiin epärelevantit vastaukset. Vastaajista kolme oli valinnut pankkikseen ”muu”, joten kyseinen pankkivaihtoehto sai hyvän tuloksen tyytyväisyyskysymyksissä vastaajien vähäisyyden takia. Myös kysyttäessä tyytyväisyyttä pankkikonttorien aukioloaikoihin tai sijaintiin liittyen, olivat vastaukset eri pankkien välillä tasaiset. Keskimäärin vastaajat kokivat konttorien aukioloajat ja sijainnin hyvinä.

Tuloksia analysoitiin Mann-Whitney U testillä. Testillä pyritään selvittämään kahden ryhmän välisiä eroja tiettyä muuttujaa kohtaan. Vastaajan kokonaistyytyväisyyteen pankkia kohtaan ja tyytyväisyyteen pankkikonttorinsa sijaintiin vaikutti, kokoko vastaaja pankin palveluissa tapahtuneen muutosta viimeisen viiden vuoden aikana. Mann-Whitney U testin perusteella voidaan todeta, että se onko pankkipalveluissa tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana, vaikuttaa vastaajien tyytyväisyyteen pankkikonttorin sijainnissa ja kokonaistyytyväisyyteen pankkipalveluissa. Jos viimeisen viiden vuoden aikana ei ollut tapahtunut muutoksia pankkikonttoripalveluissa, oli vastaaja tyytyväisempi pankkikonttorin sijaintiin ja tyytyväinen kokonaisuudessaan pankkiin kuin ne vastaajat, jotka olivat kokeneet muutoksia tapahtuneen. Jos vastaaja koki muutoksia pankkikonttoripalveluissa viimeisen viiden vuoden aikana, hän antoi heikomman arvosanan pankkikonttorien sijainnille ja pääsääntöisen pankkinsa kokonaistyytyväisyyteen.

Spearmanin järjestyskorrelaatio on yleisimmin käytetty riippuvuusluku, joka perustuu järjestyslukuihin. Tuloksista ilmeni myös korrelaatiota tyytyväisyyskysymysten suhteen. Koh-

talaisen vahvaa positiivista riippuvuutta ilmeni sillä, kuinka tyytyväinen vastaaja oli pankki-konttorin sijaintiin ja kuinka tyytyväinen hän oli pankkiinsa kokonaisuudessaan. Vastaajan tyytyväisyys pankkikonttorin aukioloaikoihin korreloi sekä kokonaistyytyväisyyteen että, vastaajan tyytyväisyyteen konttorin sijainnista.

Tutkimukseen osallistujilla oli myös mahdollisuus kyselylomakkeen lopussa jättää avoin kommenttinsa pankkikonttoripalvelujen kehittämistä varten. Kuten pankkipalvelujen muutokseen liittyneestä avoimesta kysymyksestä voidaan olettaa, liittyivät kehitysehdotukset pitkälti palvelujen ja konttoreiden lisäämiseen tai ainakin säilyttämiseen. Muut kehitysehdotukset liittyivät pitkien jonotusaikojen lyhentämiseen, ystävällisempään asiakaspalveluun, digitaalisten palvelujen yksinkertaistamiseen sekä sijoitusneuvontaan. Osa vastaajista oli myös tyytyväisiä tämän hetkisiin palveluihinsa. Eräs vastaaja oli jättänyt seuraavan avoimen kommentin ”Lyhyempiä odotusaikoja kassapalveluissa. Pankkipalvelut tulee säilyttää, kaiken ikäiset ihmiset tarvitsevat saada itselleen sopivaa palvelua. Automaattiset palvelut eivät koskaan riitä kaikille, ikä on usein myös rajoittava tekijä. Vanhuutta on arvostettava”.

7 Pohdinta

Tässä kappaleessa käsitellään tutkimustuloksia ja verrataan niitä keskenään. Samalla verrataan saatuja tuloksia tutkimuksen ennakkohypoteeseihin. Tässä kappaleessa tehdään myös yhteenveto saaduista tuloksista, ja pyritään pohtimaan, mistä kyseiset tulokset johtuvat.

7.1 Tulosten pohdinta

Tutkimustulosten perusteella verkkopankki oli selkeästi yleisin palvelukanava. Verkkopankin käyttöä voi selittää myös se, että nykypäivänä verkkopankki on helpoin tapa asioida pankissa, varsinkin kun otetaan huomioon konttorien vähentyminen ja pitkät jonotusajat. Tähän voi vaikuttaa se, että perinteinen asiointi esimerkiksi pankkikonttoreissa on tehty haastavaksi digitalisaation myötä. Eli vaikka asiakkaat mahdollisesti haluaisivat hyödyntää konttorien palveluita, eniten käytetty palvelukanava voi silti olla verkkopankki, koska asiointi konttoreissa ei ole mahdollista tai se on tehty haasteelliseksi.

Palvelukanavia ja ikää verrattaessa, kävi ilmi, että mobiili- ja verkkopankki olivat yleisempiä palvelukanavia kaikissa ikäryhmissä kuin puhelinpalvelu. Tästä voidaan päätellä, että tähän tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat toimintakyvyltään kykeneväisiä hoitamaan digitaalisissa palvelukanavissa pankkiasioitaan. Kyseiseen tutkimukseen osallistujat todennäköisesti myös omistavat tai pääsevät helposti hyödyntämään jotakin sähköisen asiointin välinettä, kuten tietokonetta.

Vanhimmalle ikäryhmälle suosituin tapa hoitaa pankkiasioitaan oli pankkikonttori. Tästä voimme päätellä, että mitä iäkkäämpi henkilö oli kyseessä, sitä tarpeellisemmaksi koettiin henkilökohtainen palvelu. Todennäköisesti iäkkäämpi ikäryhmä hoitaa asioitaan mieluummin pankkikonttorissa mahdollisten rajoitusten vuoksi. On mahdollista, että mitä iäkkäämpi henkilö on, sitä vaikeampi hänen on käyttää digitaalisia palvelukanavia. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi kappaleessa kolme käsitellyt iän tuomat muutokset ja haasteet. Iäkkäämpien henkilöiden on vaikeampi omaksua uusia tapoja ja uuden oppiminen saattaa olla haastavaa ja hitaampaa kuin nuoremmalla ikäryhmällä. Vanhempi ikäryhmä on tottunut käyttämään koko elämänsä ajan fyysisiä pankkikonttoripalveluita, mikä lisää muutosvastarintaisuutta. Vanhempi ikäryhmä voi tuntea olonsa epävarmaksi digitaalisten muutosten takia. Tällainen radikaalinen muutos, kuten pankkipalvelujen digitalisaatio, lisää pelon ja epäonnistumisen tunteita. Jokainen ihminen haluaa kokea kykenevänsä hoitamaan omia asioitaan, sillä tämä ylläpitää henkistä terveyttä ja antaa onnistumisen tunteita.

Yleisin tapa nostaa käteistä rahaa oli pankkiautomaatit. Tämä johtuu siitä, että pankkiautomaatit ovat helpoin tapa nostaa käteistä rahaa. Todennäköisesti rahan nostaminen kauppan kassoilta tulee yleistymään tulevaisuudessa, kun pankkiautomaatit vähenevät ja tietoisuus rahan noston mahdollisuudesta kassalta yleistyy. Käteisen käyttö tulee tulevaisuudessa vähenemään huomattavasti eri digitaalisten maksupalvelujen yleistyessä. Jo tällä hetkellä suurin osa maksuista suoritetaan joko pankkikortilla tai jollain digitaalisella maksamisen välineellä.

Suosituin laskunmaksu kanava vanhimman ikäryhmän keskuudessa oli suoramaksupalvelu. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, koska suoramaksupalvelu on helpoin tapa maksaa laskuja, mikäli ei käytä sähköisiä palvelukanavia. Kuten saattaa olettaa, yleisin laskunmaksukanava muissa ikäryhmissä oli verkkopankki. E-laskujen suosioon vaikuttaa se, ettei niistä aiheudu samoja kustannuksia kuin paperisista laskuista ja palveluntarjoajat ehdottavat niitä ensisijaisesti.

Opinnäytetyön alussa ennakkohypoteesina oli, että tutkimukseen valikoitu ikäryhmä on digitaalisten palvelujen ulkopuolella ja käyttäisi enemmän perinteisiä pankkipalvelukanavia. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kyselyyn osallistuneet henkilöt olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä yleisesti pankkipalveluihinsa. Näin ollen voidaan olettaa, ettei konttoriasiointi vaikuta vastaajien kokonaistyytyväisyyteen merkittävästi.

Toisaalta, tutkimusta tehdessä, havainnointiin, että tutkimusryhmä ei ole tyytyväinen palvelukanavien muutoksesta, mikä ilmeni myös avointen kysymysten vastauksista. Erityisesti nostettiin esille pankkikonttorien ja pankkikonttoripalvelujen vähentyminen, mikä oli odotettavissa. Ennakkohypoteesin mukaan pankkikonttorien vähentyminen vaikuttaa tutkimukseen valikoidun kohderyhmän mielipiteisiin ja tyytyväisyyteen.

Suurin osa vastaajista ilmoitti, ettei tiedä mistä palveluista maksaa tällä hetkellä. Kyseinen tulos oli odotettavissa, sillä harva kuluttajista tutustuu pankkien palveluhinnastoihin. Seuraavaksi eniten vastaajat ilmoittivat maksavansa rahan nostosta/talletuksesta automaattilla. Kyseisessä palvelumaksussa on eroja pankkien kesken, mutta useimmilla pankeilla käteistä voi nostaa tietyn monta kertaa kuukaudessa ilman veloituksia. Rahan talletuksesta menevissä palvelumaksuissa on suurempia eroja pankkien kesken, eivätkä kaikki pankit edes tarjoa kyseistä palvelua. Vastaajista 11,3 prosenttia ilmoitti maksavansa henkilökohtaisesta neuvonnasta. Kyseinen luku voi kuvastaa esimerkiksi puhelimesta saatua neuvontaa, josta yleensä peritään maksu. Tutkimusta tehdessä huomattiin, että kyseinen

kysymys aiheutti hämmästyksiä vastaajien kesken, sillä osa ei käyttänyt mainittuja palveluja. Tällöin kysymyksessä olisi tullut olla myös vastaus vaihtoehto ”En maksa mistään mainituista palveluista”.

Tuloksista kävi ilmi, että henkilökohtainen neuvonta ja rahan nosto/talletus palvelutiskiltä olivat halutuimmat palvelut kaikissa ikäryhmissä. Juuri kyseiset palvelut ovat ne, jotka vähenevät pankkipalvelujen muutoksien myötä. Kyseinen tulos on ristiriidassa vastaajien käyttämien palvelukanavien ja yleisen asiakastyytyväisyyden kanssa. Voitaisiin olettaa, että vastaajat olisivat tyytymättömiä pankkipalveluihinsa, sillä he haluaisivat saada henkilökohtaisempaa palvelua, mutta käyttävät pääsääntöisesti sähköisiä asiointi kanavia. Tämän takia voidaan kyseenalaistaa konttoripalvelujen todellinen tarpeellisuus. Pohdimme, voiko ristiriitaisuus tutkimustuloksissa johtua Suomessa vallitsevasta valituskulttuurista. Suomessa on yleistä valittaa aiheesta kuin aiheesta, koska muutos henkilöä itseään tai ei, tai kokonaan henkilö todellisuudessa muutoksen vaikuttaneen negatiivisesti elämäänsä. Ennako oletus oli, että kyseinen ikäryhmä on tyytymätön vallitsevaan tilanteeseen, mutta tutkimusten tulosten perusteella todellisuudessa muutokset eivät vaikuttaneet välttämättä niin voimakkaasti kyseiseen ikäryhmään, kuin media antaa ymmärtää.

Tutkimukseen osallistunut kohderyhmä olisi valmis maksamaan selkeästi enemmän henkilökohtaisesta neuvonnasta. Henkilökohtainen neuvonta oli myös halutuin palvelu, joten kyseisten vastausten välillä ei ollut ristiriitaa. Vastaajat eivät juurikaan olleet valmiita maksamaan mistään muista kyselylomakkeella mainituista palveluista. Lähtökohtaisesti asiakkaat eivät yleensä halua maksaa palveluista.

7.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti tarkoittaa yksiselitteisesti tutkimuksen pätevyyttä. Sen mukaan on tärkeää määrittellä mitattavat muuttujat ja käsitteet sekä valita mittari huolella oikeiden tulosten saamiseksi. Tutkimuksen validiuden varmistamiseksi on tärkeää suunnitella tarkoin tiedon keruu sekä varmistaa, että kyselylomakkeen kysymyksillä selvitetään vastauksia nimenomaan tutkimuskysymyksiin. Validiuden varmistamiseksi on tärkeää määrittellä myös tutkimuksen perusjoukko mahdollisimman tarkasti ja saada edustava otos. Suurempi vastausprosentti parantaa tutkimuksen validiteettia. (Heikkilä 2014, 25-26.)

Reliabiliteetti kuvastaa tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tulee olla toistettavissa samanlaisin tuloksin eivätkä tulokset saa olla sattumanvaraisia. Tutkimuksen toistettavuuteen vaikuttaa tietenkin yhteiskunnan monimuotoisuus sekä vaihtelevuus, minkä takia tutkimusta ei välttämättä ole mahdollista toteuttaa samoin tuloksin eri ajankohtana tai

eri alueella. Tutkimusta tehdessä tulisi kiinnittää huomiota tiedon keruuseen, syöttämiseen, käsittelyyn sekä tulosten tulkintaan. Tulosten tarkkuuteen vaikuttaa myös otoksen koko ja mahdollinen vastausten kato. On mahdollista, että tutkimukseen osallistuja jättää vastaamatta osaan kysymyksistä tai palauttamatta koko kyselylomakkeen. (Heikkilä 2014, 28.)

Tutkimuksen luotettavuuteen sekä tulosten yleistettävyyteen vaikuttivat paljon tutkimuksen otannan koko sekä vastausten kato. Kyselylomake tavoitti 181 henkilöä, joista 118 vastasi kyselyyn. Tällöin kyselyn vastausprosentti oli 65,2 prosenttia. Tulosten yleistämisessä ongelmaksi ilmeni se, että usea tutkimukseen osallistuja oli vastannut vain osaan kysymyksistä, jolloin saatuja tuloksia ei voitu yleistää suuren vastausten kadon takia.

Tutkimus tuloksen luotettavuuteen vaikuttaa myös kysymysten laatu. Mikäli vastaaja on voinut ymmärtää kysymyksen väärin, ei tällöin tutkimusta voida pitää luotettavana.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Aloitimme opinnäytetyön työstämisen 2019 tammikuun loppu puolella. Ensimmäisenä pohdimme aiheita, joista voisimme opinnäytetyön tehdä. Olimme alustavasti keskustelleet nuorten säästämisestä ja sijoittamisesta, mutta päädyimme hylkäämään kyseisen aiheen, sillä siitä oli jo tehty vastaavia tutkimuksia. Päädyimme kuitenkin valitsemaan aiheeksemme pankkikonttorien palvelut sekä niissä tapahtuneet muutokset. Koimme, että muutokset vaikuttavat eniten vanhempaan väestöön. Aiheen valinnan jälkeen aloitimme työstämään opinnäytetyönsuunnitelmaa ja hahmottelemaan opinnäytetyössä käytettävää kyselylomaketta. Samalla olimme yhteydessä eri eläkeläisjärjestöihin. Tapasimme Eläkeläiset Ry:n toiminnanjohtajan kanssa, jossa keskustelimme tutkimuksen sisällöstä ja toteutuksesta. Kyselyt toteutettiin maaliskuun aikana erilaisissa eläkeläistapahtumissa. Olimme asettaneet tavoitteeksi saada opinnäytetyömme valmiiksi heinäkuuhun mennessä. Opinnäytetyömme teoria osuus valmistui yhtäaikaan empiirisen osan kirjoittamisen kanssa. Aikataulutukselle loi haasteita opinnäytetyön työstäminen parityönä. Saimme kuitenkin aikataulumme kohtaamaan hyvin, vaikka molemmilla oli muita opintoja sekä töitä. Etenimme suunnitellussa aikataulussa hyvin ja saimme opinnäytetyön esityksen pidettyä ennen kesälomaa. Koulun ulkopuolisista menoista johtuen opinnäytetyön työstäminen oli ajoittain katkonaista.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielestämme oppimisprosessi, joka kehitti molempien yksilöllisiä taitoja. Opinnäytetyössä pääsimme hyödyntämään niin koulussa kuin töissäkin opittuja tietoja ja taitoja.

Parityöstä johtuen opimme paljon myös yhteistyötaidoista ja toimimaan tiiminä. Opimme esimerkiksi tekemään kompromisseja sekä huomioimaan toisen mielipiteen hyvin. Opimme neuvottelemaan mahdollisista erimielisyyksistä niin, että saimme aikaan molempia miellyttävän lopputuloksen. Tämän lisäksi pääsimme myös harjoittelemaan projektin aikataulutusta, mikä ei välttämättä aina ollut helppoa molempien henkilökohtaisten menojen takia. Mielestämme, saimme työmäärän jaettua tasapuolisesti niin, että molemmat meistä saivat työstää tasapuolisesti kaikkia opinnäytetyöprosessin osa-alueita.

Lähdimme työstämään opinnäytetyötämme ennakkohypoteesin pohjalta. Tutkimustulokset kuitenkin haastoivat ennakkohypoteesimme. Tulosten analysointi opetti meille kriittisyyttä sekä pohdintaa, sillä kaikista vastauksista ei voitu vetää suoria yleistyksiä. Meidän tuli myös pohtia tarkkaan tulosten taustalla olevia mahdollisia syitä sekä ilmiöstä johtuvien seurausten realistisuutta.

Työstäessämme opinnäytetyön teoria osuutta, opimme monipuolisesti aiheen taustoista. Tutkimustyön prosessi oli molemmille uusi, joten opimme paljon tutkimuksen eri vaiheista, sisällöstä ja toteutuksesta. Hyödynsimme koulun järjestämiä opinnäytetyöpajoja aktiivisesti ja tutustuimme tutkimustyön tekemisen liittyvään kirjallisuuteen sekä vahvistimme osaamistamme SPSS-ohjelman parissa.

Opinnäytetyön tutkimuksen toteutusvaiheessa pääsimme tutustumaan eri eläkeläisjärjestöihin sekä näiden toimintaan, mikä oli mielenkiintoinen lisä opinnäytetyön tekemiselle. Loimme myös yhteyksiä kyseisten eläkeläisjärjestöjen kanssa, sillä ainakin Eläkeläiset ry oli kiinnostunut hyödyntämään tutkimuksessa saatuja tuloksia omassa sisäisessä sekä mahdollisesti ulkoisessa viestinnässään.

7.4 Kehitysideat

Tutkimustulokset koskettivat tässä opinnäytetyössä ainoastaan Pääkaupunkiseudulla asuvia yli 65-vuotiaita henkilöitä. Tutkimus kannattaisi suorittaa suuremmalla otannalla, niin että, myös haja-asutusalueella asuvien yli 65-vuotiaiden vastaukset voitaisiin huomioida. Tällöin olisi mahdollista myös verrata kasvukeskuksissa ja haja-asutusalueella asuvien vastaajien välisiä eroja.

Valitsimme toteutusmuodoksi kyselylomakkeen, mutta tiedostimme, että haastatteluilla olisi saatu syvällisempiä vastauksia. Haastatteluiden avulla olisi ollut helpompi tutkia ilmiön syitä ja seurauksia. Jatkossa kyseisen tutkimuksen voisi myös toteuttaa siis haastattelututkimuksena, jolloin olisi mahdollista saada yksityiskohtaisempia vastauksia.

Siitä huolimatta, että testasimme kyselylomakkeen kohderyhmällä ennen todellisia tutkimukseen osallistujia, osa kysymyksistä jäi epäselväksi osalle vastaajista. Yllätyimme vastausten vähäisyydestä, sillä oletimme että, kyseinen tutkimusryhmä olisi ollut halukkaampi vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Vastausten katoon olisi pitänyt osata varautua osallistumalla useampaa tapahtumaan.

Lähteet

Antila, E. & Reunanen, E. 2018. Ikäihmisten pankkipalvelut. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/ikaihminen-pankkipalvelut.pdf> . Luettu: 3.4.2019.

EETU-PIO 2018. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n kannanotto: Pankkien noudatettava yhdenvertaisuuslakia – Ikääntyneiden oikeus käteiseen rahaan ja pankkipalveluihin turvattava. Luettavissa: https://eetury.fi/eetun_tunnus/artikkelit/article-14832-64318-elakelaisliittojen-etujarjesto-eetu-ryn-kannanotto-pankkien-noudatettava-yhdenvertaisuuslakia-ikaantyneiden-oikeus-kateiseen-rahaan-ja-pankkipalveluihin-turvattava. Luettu: 10.4.2019.

Findikaattori 2019. Väestön ikärakenteen kehitys. Luettavissa: <https://findikaattori.fi/fi/81>. Luettu 29.6.2019

Finanssiala. 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf . Luettu: 27.4.2019.

Finanssivalvonta. 2018. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/selvitys-peruspankkipalveluiden-saatavuudesta-ja-hinnoittelusta-2018/> . Luettu: 4.4.2019.

FINE. Luettavissa: <https://maksutilivertailu.fine.fi/> . Luettu: 22.4.2019.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Alma Talent. Helsinki

Heikkinen, E. 2013. Vanhenemisen ulottuvuudet ja vanhenemiseen vaikuttavat tekijät. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 393-395. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Porvoo.

Jokinen, N. & Randelin, K. & Stenberg, L. 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Luettavissa: https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Pankkipalvelut_kevyt.pdf . Luettu: 10.4.2019.

Hyvärinen, L. 2013. Näkö. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 198-199. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Hänninen, T. 2013. Kognitiiviset toiminnot. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 211-212. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Karisto, A. 2013. Suuret ikäluokat eläkeiässä. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 84-86. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Kauhanen-Simanainen, A. 2009, Valmentaudu vanhuuteen – viisaasti. CIM Kustannus. Helsinki

Kiljunen, K. 2015. Eläkeläisten taitettu itsetunto. Kimmo Kiljunen ja Minerva Kustannus Oy. Porvoo.

Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. Hansaprint. Vantaa.

Laki yhdenvertaisuudesta 11.6.1999/731.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä Bisnestä. Docendo Oy. Jyväskylä.

Majamaa, K. 2013. Solun vanheneminen. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 125. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Saarenheimo, M. 2013. Mielenterveys. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 374-375. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Saarenheimo, M. 2013. Mielenterveys. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 377. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Sipilä, S., Rantanen, T. & Tiainen, K. 2013. Lihasvoima. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 148. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Sorri, M. & Huttunen, K. 2013. Kuulo. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 187-191. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi

Suomenmaa. 8.12.2017. Nordea vähentää Suomesta noin 420 työpaikkaa, perusteena digitalisaatio ja automaatio. Luettavissa: <https://www.suomenmaa.fi/uutiset/nordea-vahentaa-suomesta-noin-420-tyopaikkaa-perusteena-digitalisaatio-ja-automatio-6.3.316779.e146037a15> . Luettu: 13.5.2019.

Suominen, H. 2013. Kehon rakenne ja koostumus. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 129-133. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Suutama, T. 2013. Muisti ja oppiminen. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 217-219. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Talouselämä. 2016. Finanssivalvonta huolestui: Pankkipalveluiden saatavuus heikkenee – pankkikonttorien määrä laskenut kolmasosalla. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/finanssivalvonta-huolestui-pankkipalveluiden-saatavuus-heikkenee-pankkikonttorien-maara-laskenut-kolmasosalla/ebb85cd4-1e1a-37ec-a80b-fb44dda34544> . Luettu 11.4.2019.

Tilastokeskus, 31.12.2018, Väestö iän ja sukupuolen mukaan 2018 - 2070, Koko maa

Topo, P., Huttunen, K. 2013. Teknologia. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 526-527. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

Topo, P., Huttunen, K. 2013. Teknologia. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.). Gerontologia. 530. Saarijärvi Offset Oy. Saarijärvi.

TRAL. 2016. Digitalisaatio vyöryy voimalla pankkisektorille. Luettavissa: <https://www.tral.fi/uutiset/digitalisaatio-vyoryy-voimalla-pankkisektorille/> . Luettu: 22.5.2019.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Tuulaniemi, J. 2011a. Palvelumuotoilu. Luettavissa: <https://www.elliblibrary.com/reader/9789521416880> . Luettu: 20.5.2019.

Westwood, E. Finanssipalveluja kaikille. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Finanssipalveluita_kaikille_raportti.pdf . Luettu: 17.4.2019.

Yhdenvertaisuus. Yhdenvertaisuuslaki. Luettavissa: <https://yhdenvertaisuus.fi/documents/5232670/5376058/Yhdenvertaisuuslakiesite-suomi> . Luettu: 10.4.2019.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Eläkeläiset ry
Kansallinen senioriliitto ry

SAATE

6.3.2019

Arvoisa kyselytutkimukseen osallistuja

Teemme Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa opinnäytetyötä yli 65-vuotiaiden pankkikonttoripalveluiden tarpeista ja tutkimme myös kyseisen ikäryhmän tyytyväisyyttä pankkikonttoripalveluiden saatavuuteen tällä hetkellä.

Mikäli kuulutte tutkimuksemme kohderyhmään, pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan oheiseen kyselyymme. Vastauksenne ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä.

Tutkimuksen avulla saadaan arvokasta tietoa siitä, millaisia muutoksia pankkikonttoripalveluissa on tapahtunut viime aikoina, miten muutokset ovat vaikuttaneet Teihin ja minkälaisia konttoripalveluja nykyisin tarvitsette sekä miten konttoripalveluja tulisi kehittää.

Tutkimuksen tulokset tullaan luovuttamaan Eläkeläiset ry:n sekä Kansallinen Senioriliitto ry:n käyttöön.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista, tutkimuksen tuloksista ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä vastaajaa.

Kiitämme jo ennakoon vastauksistanne, joiden avulla saadaan tärkeää tietoa pankkipalvelujen kehittämistyöhön. |

Terveisin

Elina Jurva & Sonja Sironen

Liite 2. Kyselylomake

Kyselylomake

1. Sukupuoli Mies
 Nainen

2. Ikä Alle 65-vuotias
 65–74-vuotias
 75–84-vuotias
 85–94-vuotias
 Yli 94-vuotias

3. Kotikunta Helsinki Vantaa
 Espoo Kauniainen
 Muu, mikä? _____

4. Asumismuoto Omistusasunto Asumisoikeus
 Vuokra-asunto Osaomistusasunto
 Muu, mikä? _____

5. Viimeisin asemanne työelämässä Työntekijä Alempi toimihenkilö
 Ylempi toimihenkilö Yrittäjä
 Muu, mikä? _____

- 6. Pääasiallinen pankkinne**
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nordea | <input type="checkbox"/> Aktia Pankki |
| <input type="checkbox"/> OP Helsinki | <input type="checkbox"/> Handelsbanken |
| <input type="checkbox"/> S-pankki | <input type="checkbox"/> Oma Säästöpankki |
| <input type="checkbox"/> Danske Bank | <input type="checkbox"/> Ålandsbanken |
| <input type="checkbox"/> Nooa Säästöpankki | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? |
-

- 7. Hoidatteko itse pankkiasianne?**
- Kyllä
- Osittain
- En
-

8. Mitä palvelukanavia käytätte pääsääntöisesti?
Voitte valita useamman vaihtoehdoista.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Verkkopankki | <input type="checkbox"/> Puhelinpalvelu |
| <input type="checkbox"/> Konttori | <input type="checkbox"/> Maksuautomaatti |
| <input type="checkbox"/> Otto- ja talletusautomaatit | <input type="checkbox"/> Mobiilipankki |
| <input type="checkbox"/> En käytä pankin palvelukanavia | |
-

9. Miten pääsääntöisesti maksatte laskunne?
Voitte valita useamman vaihtoehdoista.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Suoramaksu | <input type="checkbox"/> Verkkopankki |
| <input type="checkbox"/> Konttori | <input type="checkbox"/> Mobiilipankki |
| <input type="checkbox"/> Maksupalvelu postitse | <input type="checkbox"/> E-lasku |
| <input type="checkbox"/> Laskunmaksuautomaatti | <input type="checkbox"/> En maksa itse laskujani |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? | <hr/> |

**10. Miten pääsääntöisesti nostatte/talletatte käteistä?
Voitte valita useamman vaihtoehdoista.**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Automaatti | <input type="checkbox"/> Kaupan kassa |
| <input type="checkbox"/> Pankkikonttori | <input type="checkbox"/> En käytä käteistä |

11. Mitä seuraavista palveluista haluaisitte käyttää pankkinne konttorissa?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen neuvonta | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus automaatilla |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Tiliote |

12. Mistä seuraavista pankkinne konttorissa tarjottavista palveluista maksatte tällä hetkellä?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen neuvonta | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus automaatilla |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Tiliote |
| <input type="checkbox"/> En tiedä maksanko konttorissa tarjottavista palveluista | |

13. Mistä seuraavista palveluista olisitte valmis maksamaan, jotta kyseinen palvelu olisi tulevaisuudessa käytettävissänne?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen neuvonta | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Tilisiirrot palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Rahan nosto ja talletus automaatilla |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu automaatilla | |
| <input type="checkbox"/> Laskujen maksu palvelutiskillä | <input type="checkbox"/> Tiliote |

14. Maksaisitteko mieluummin konttorissa tarjottavista palveluista?

- Kiinteän kuukausihinnan
- Kertamaksun jokaiselta pankkitapahtumalta (esim. otto, talletus, laskunmaksu)

15. Onko pääasiallisen pankkinne konttoripalveluissa tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana?

- Ei
- Kyllä, millaisia? _____
- _____
- _____
- _____

A. Jos vastasit KYLLÄ, miten kyseiset muutokset ovat vaikuttaneet asiointinne konttorissa? Voitte valita useamman vaihtoehdoista.

- Ei vaikutusta
- Kyllä, olen vähentänyt asiointiani
- Kyllä, olen lisännyt asiointiani
- Muuten, miten? _____

16. Kuinka usein asioitte pankkikonttorissa?

- En asioi pankkikonttorissa
- 1-3 kertaa vuodessa
- _____ kertaa kuukaudessa

17. Kuinka tärkeänä koette pankkikonttorien henkilökohtaiset palvelut?

Asteikko 4–10, 4 = en yhtään tärkeänä, 10 = Erittäin tärkeänä

- 4 5 6 7 8 9 10

18. Kuinka tyytyväinen olette pankkikonttorinne aukioloaikoihin?

Asteikko 4–10, 4 = täysin tyytymätön, 10 = täysin tyytyväinen

- 4 5 6 7 8 9 10
- En tiedä pankkikonttorini aukioloaikoja

19. Kuinka tyytyväinen olette pankkikonttorinne sijaintiin?

Asteikko 4–10, 4 = täysin tyytymätön, 10 = täysin tyytyväinen

- 4 5 6 7 8 9 10
- En tiedä pankkikonttorini sijaintia

20. Minkä arvosanan annatte kokonaisuudessaan pankillenne?

Asteikko 4–10, 4 = heikko, 10 = erinomainen

- 4 5 6 7 8 9 10

21. Miten haluaisitte kehittää konttorinne pankkipalveluita?

Tässä voitte kertoa kommenttinne ja kehitysehdotuksenne konttorinne pankkipalveluista.

Kiitos vastauksistanne ja mukavaa kevään alkua!

Liite 3. Korrelaatiokertoimet

		ikä	pankkikonttorien palvelut	Kuinka tyytyväinen olette aukioloaikoihin	Kuinka tyytyväinen olette sijaintiin	Kuinka tyytyväinen kokonaisuuteen	Kuinka usein asioit
Spearman's rho	Correlation	1,000	0,075	0,042	-0,066	0,029	0,098
	Sig. (2-tailed)		0,458	0,724	0,523	0,770	0,329
	N	118	99	73	96	105	102
Kuinka tärkeänä koette pankkikonttorien palvelut	Correlation	0,075	1,000	,301*	,228*	,243*	,400**
	Sig. (2-tailed)	0,458		0,012	0,040	0,020	0,000
	N	99	99	69	82	91	96
Kuinka tyytyväinen olette aukioloaikoihin	Correlation	0,042	,301*	1,000	,456**	,525**	0,176
	Sig. (2-tailed)	0,724	0,012		0,000	0,000	0,146
	N	73	69	73	66	67	70
Kuinka tyytyväinen olette sijaintiin	Correlation	-0,066	,228*	,456**	1,000	,615**	0,072
	Sig. (2-tailed)	0,523	0,040	0,000		0,000	0,519
	N	96	82	66	96	95	83
Kuinka tyytyväinen kokonaisuuteen	Correlation	0,029	,243*	,525**	,615**	1,000	0,061
	Sig. (2-tailed)	0,770	0,020	0,000	0,000		0,559
	N	105	91	67	95	105	93
Kuinka usein asioit	Correlation	0,098	,400**	0,176	0,072	0,061	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,329	0,000	0,146	0,519	0,559	
	N	102	96	70	83	93	102

Liite 4. Kyselyn tulokset

1. Sukupuoli:
 - 20,2 %** Mies
 - 79,8 %** Nainen

2. Ikä:
 - 0 %** Alle 65-vuotias
 - 39,0 %** 65-74-vuotias
 - 44,9 %** 75-84-vuotias
 - 16,1 %** 85-94-vuotias
 - 0 %** Yli 94-vuotias

3. Kotikunta:
 - 72,0 %** Helsinki
 - 1,7 %** Espoo
 - 25,4 %** Vantaa
 - 0 %** Kauniainen
 - 0,8 %** Muu, mikä?

4. Asumismuoto:
 - 77,1 %** Omistusasunto
 - 16,9 %** Vuokra-asunto
 - 5,1 %** Asumisoikeusasunto
 - 0 %** Osaomistusasunto
 - 0,8 %** Muu, mikä

5. Viimeinen asema työelämässä:
 - 46,2 %** Työntekijä
 - 25,6 %** Ylempi toimihenkilö
 - 19,7 %** Alempi toimihenkilö
 - 5,1 %** Yrittäjä
 - 3,4 %** Muu, mikä

6. Pääasiallinen pankki:
 - 49,6 %** Nordea
 - 30,4 %** OP Helsinki

11,3 % S-Pankki
15,7 % Danske Bank
0 % Nooa Säästöpankki
2,6 % Aktia Pankki
0 % Handelsbanken
0 % Oma Säästöpankki
0 % Ålandsbanken
2,6 % Muu, mikä?

7. Hoidatteko itse pankkiasianne:

87,8 % Kyllä
10,4 % Osittain
1,7 % En

8. Mitä palvelukanavia käytätte pääsääntöisesti, voi valita useamman:

72,6 % Verkkopankki
21,2 % Konttori
46,9 % Otto- ja talletusautomaatit
2,7 % Puhelinpalvelu
10,6 % Maksuautomaatti
7,1 % Mobiilipankki
2,7 % En käytä pankin palvelukanavia

9. Miten pääsääntöisesti maksatte laskunne, voi valita useamman:

42,6 % Suoramaksu
7,0 % Konttori
7,8 % Maksupalvelu postitse
4,3 % Laskunmaksuautomaatti
63,5 % Verkkopankki
7,0 % Mobiilipankki
34,8 % E-lasku
2,6 % En maksa itse laskujani
0 % Muu, mikä

10. Miten pääsääntöisesti nostatte/talletatte käteistä, voi valita useamman:

84,7 % Automaatti
10,8 % Pankkikonttori
9,0 % Kaupan kassa

6,3 % En käytä käteistä

11. Mitä seuraavista palveluista haluaisitte käyttää pankkinne konttorissa:

66,3 % Henkilökohtainen neuvonta

5,3 % Tilisiirrot automaatilla

6,3 % Tilisiirrot palvelutiskillä

11,6 % Laskujen maksu automaatilla

4,2 % Laskujen maksu palvelutiskillä

28,4 % Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä

14,7 % Rahan nosto ja talletus automaatilla

23,2 % Tiliote

12. Mistä seuraavista pankkinne konttorissa tarjottavista palveluista maksatte tällä hetkellä:

11,3 % Henkilökohtainen neuvonta

17,5 % Tilisiirrot automaatilla

8,8 % Tilisiirrot palvelutiskillä

20,0 % Laskujen maksu automaatilla

15,0 % Laskujen maksu palvelutiskillä

8,8 % Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä

23,8 % Rahan nosto ja talletus automaatilla

16,3 % Tiliote

En tiedä maksanko konttorissa tarjottavista palveluista

13. Mistä seuraavista palveluista olisitte valmis maksamaan, jotta kyseinen palvelu olisi tulevaisuudessa käytettävissänne:

52,4 % Henkilökohtainen neuvonta

4,8 % Tilisiirrot automaatilla

4,8 % Tilisiirrot palvelutiskillä

6,3 % Laskujen maksu automaatilla

9,5 % Laskujen maksu palvelutiskillä

20,6 % Rahan nosto ja talletus palvelutiskillä

20,6 % Rahan nosto ja talletus automaatilla

27,0 % Tiliote

14. Maksaisitteko mieluummin konttorissa tarjottavista palveluista:

45,1 % Kiinteän kuukausihinnan

54,9 % Kertamaksun jokaiselta pankkitapahtumalta (esim. otto, talletus, laskunmaksu)

15. Onko pääasiallisen pankkinne konttoripalveluissa tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden aikana

40,0 % Ei

60,0 % Kyllä, millaisia

Avoimet vastaukset:

Konttori lopetettu

En tiedä

Pankki lähtenyt pois Myyrmäestä, hankala homma

Konttori poistunut paikkakunnalta

Konttorit muuttanut kauemmaksi

Konttorit hävinneet

Mennyt kauas...

Rahan nosto loppu

Täytyy tilata aika jotta pääsee sisään konttoriin

En muista

En osaa sanoa

Kun nostaa rahaa omalta tililtä se pitäisi olla maksutonta

Siirtynyt eri pankkiin, lopettanut tilejä

Suljettu konttori

Konttoreita lopetettu! Rahan nosto lopetettu!

Neuvonta kysyy, mitä asiaa!

Rahaliikenne on poistunut tiskipalveluna

Kyllä konttori ei hoida asioita Hakaniemessä

Osa palveluista tulleet maksullista

Kaikki typistetään ja kaikkeen tulee tehdä ajanvaraus

Konttorin siirtyminen, kassapalvelujen kehittäminen

Maksuautomaatteja harvennettu

Konttori suljettu

Maunulasta poistui konttorit.

En tiedä, en käytä

Tallelokero on siirtynyt, premium asiakasneuvoja on siirtynyt eri konttoriin

Palvelumaksut lisääntyneet

Aina muuttuu jotain

Palvelumaksut nousseet

Vähennetty konttoreita

Palvelut on loppuneet. Mm. rahaa ei saa kun harvoista konttoreista ja missä on pitkät jonot.

Rahan saanti pankista loppunut. Samoin muu henkilökohtainen palvelu

4 pankkia suljettu

Konttoreita suljettu

Käteispalvelut poistuneet

Palvelut vähentyneet. Jonot pidentyneet

En tiedä, olen Joensuun OP asiakas. Olen käynyt pankissa 6v sitten.

Konttorit lopetettu tai viety kauaksi

Kontulan Nordea siirrettiin Itäkeskukseen

Pankkikonttoreita on liian vähän nykyään.

Palveluista maksua

Konttori suljettu ja muutettu metromatkan päähän. Tallelokerot keskitetty keskustaan

"omakonttori" vaihtunut 2 kertaa

Ei sellaisia jotka olisivat koskettaneet minua

Palvelu on huonoa Nordea pankissa

Hinnat kohonneet

Missä pankit

Lähipankki siirtynyt kauemmaksi

En osaa sanoa

Melkein kaikki. Ei ole pankki enää Kontulassa

Konttorit vähentyneet. Palvelut vähentyneet. Jonot lisääntyneet.

3 kerran jälkeen maksu automaattista nostosta. Pankkikortista maksu.

Kaikki on siirtynyt kauemmaksi asutusalueelta

Kuulemma konttoreita vähentynyt, jonka seurauksena auki olevissa konttoreissa joutuu jonottamaan useita tunteja

Palvelut lähes loppuneet konttorissa

Pankki suljettu

16. Jos vastasit KYLLÄ, miten kyseiset muutokset ovat vaikuttaneet asiointiinne konttorissa, voi valita useamman:

40,8 % Ei vaikutusta

52,6 % Kyllä, olen vähentänyt asiointiani

3,9 % Kyllä, olen lisännyt asiointiani

3,9 % Muuten, miten

Avoimet vastaukset:

En asioi konttorissa

En osaa sanoa

Harkitsen pankin vaihtoa

Oppii elämään ilmankin

En yleensä käytä konttoreita, mutta palveluista veloitetaan netissäkin. (kortti-
maksut + tallelokero ym)

Palvelumaksut nousseet

Joskus jos tarvetta on voinut joutua käydä konttorissa

17. Kuinka usein asioitte pankkikonttorissa

33,3 % En asioi pankkikonttorissa

52,9 % 1-3 kertaa vuodessa

13,7 % Kuukausittain

18. Kuinka tärkeänä koette pankkikonttorinne henkilökohtaiset palvelut

13,1 % 4

4,0 % 5

4,0 % 6

6,1 % 7

16,2 % 8

18,2 % 9

38,4 % 10

19. Kuinka tyytyväinen olette pankkikonttorinne aukioloaikoihin

8,2 % 4

6,8 % 5

12,3 % 6

8,2 % 7

15,1 % 8

23,3 % 9

26,0 % 10

28 kpl En tiedä pankkikonttorini aukioloaikoja

20. Kuinka tyytyväinen olette pankkikonttorinne sijaintiin

15,6 % 4

14,6 % 5

9,4 % 6

12,5 % 7

14,6 % 8

11,5 % 9

21,9 % 10

8 kpl En tiedä pankkikonttorini sijaintia

21. Minkä arvosanan annatte kokonaisuudessaan pankillenne

5,7 % 4

7,6 % 5

8,6 % 6

20,0% 7

23,8 % 8

21,9 % 9

12,4 % 10

22. Miten haluaisitte kehittää konttorinne pankkipalveluita:

Avoimet vastaukset:

Konttori Myyrmäkeen? Paljon asiakkaita! Pankille olisi tarvetta

Palvelu oltava paikkakunnalla koht. Matkan päässä

Pankkipalvelut Myyrmäkeen ja Kivistöön.

Infotilaisuuksia sijoittamisesta

Ehkä käteistä voisi saada lähempää

Lisää konttoreita. Lisää henkilökuntaa palvelemaan.

Säilyisivät edes ennallaan, että ei kaikkia lopeteta!

Ystävällistä palvelua enemmän!

Enemmän malttia ikäihmisille palvelussa

Asiointi on tehty liian hankalaksi, joko on tilattava aika tai soitto palvelu-
numeroon joka kestää ja maksaa. Konttoreita suljetaan, Ei hyvä. Hel-
singin keskusta ainoa palvelupaikka monesti.

Eipä sitä yksilönä pysty kehittämään mitenkään. Kyllä ne päätökset
tehdään "ylhäällä".

Lyhyempiä odotusaikoja kassapalveluissa. Pankkipalvelut tulee säilyttää, kaiken ikäiset ihmiset tarvitsevat saada itselleen sopivaa palvelua. Automaattiset palvelut eivät koskaan riitä kaikille, ikä on usein myös rajoittava tekijä. Vanhuutta on arvostettava.

Olla ystävällisempiä

Maksuautomaatteja tiheämpään!

Pitkät jonot, konttoreita suljettu. Lisää henkilökuntaa myös ns. ruokautuntien aikana.

Kaikki hoituu hyvin verkkopankissa

Ei enää palveluiden vähennyksiä

Digi yksinkertaiseksi

Osakkeiden myyntitietoutta lisää (koko osto myynti asia?). Pankin omat eläkeläiset ei tarvitsisi maksaa palvelumaksuja

Pidemmät aukioloajat. Enemmän konttoreita, jossa voi nostaa käteistä rahaa.

Henkilöasiakkaiden ihmisen suorittama palvelu takaisin tiskille!

En osaa kertoa ehdotuksia, kun asioin kaikki netin kautta ja se toimii hyvin.

Jonotusajat lyhyemmäksi

Tällä hetkellä palvelut toimii ihan hyvin

Haluaisin että konttori olisi lähemänä. Nyt se on keskustassa.

Palvelua

Puhelinpalvelu toimii hyvin ja on onneksi maksuton

Pysyisi pankkipalvelut

Kaikki ok