

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Paula Sallinen

IKÄIHMINEN KAUPASSA JA PANKISSA

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2013



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2013**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80220 Joensuu  
p. (013) 260 600

Tekijä  
Paula Sallinen

Nimeke  
Ikäihminen kaupassa ja pankissa

Toimeksiantaja  
Ikäosaamisen ABC – Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hanke

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ikäihmisten saamaa asiakaspalvelua heidän näkökulmastaan. He ovat tulevaisuudessa kasvava kuluttajaryhmä päivittäispalveluiden käyttäjinä. Työssä selvitettiin, millaisia erityistarpeita ikäihmisillä on kaupan ja pankin päivittäispalveluiden käyttämisessä. Ikäosaamisen ABC – Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hanke hyödyntää saatuja tuloksia tuottaessaan ABC-oppaan ja koulutuksessa. Hanke toteutetaan Pohjois-Karjalassa maakunnallisesti, sitä hallinnoi Karelia-ammattikorkeakoulu.

Työ oli laadullinen tutkimus, tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin kesän 2013 aikana, ja niissä oli mukana seitsemän haastateltavaa. Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua.

Tulosten mukaan henkilökunta osaa pääasiassa palvella hyvin ikäihmisiä ja ottaa huomioon heidän tarpeensa asiakkaina. Esteettömyydessä oli havaittu puutteita. Nämä asiat korostuivat selkeämmin apuvälineitä käyttävien sekä huonomman fyysisen kunnan omaavien asiakkaiden kohdalla. Osa palveluiden käyttäjistä oli sitä mieltä, ettei yksin asioiminen ollut lainkaan mahdollista. Sisäänkäyntiä ja tavaroihin ulottumista pidettiin suurimpina ongelmina esteettömyydessä. Myös palveluissa ja palvelutiloissa havaittiin puutteita. Niitä olivat vuoronumerojärjestelmän sekä wc:n puuttuminen. Kauppaan toivottiin grilli- ja kylmätiskiä sekä pientä vaatetavaraa.

Jatkotutkimuksena voitaisiin selvittää, onko ikäihmisten huomioiminen palveluiden käyttäjinä parantunut ja olisiko Niinivaaran alueelle tarvetta perustaa kahvi- ja ruokapalveluita tarjoava yritys.

Kieli  
suomi

Sivuja 44  
Liitteet 5  
Liitesivumäärä 6

Asiasanat  
esteettömyys, asiakaspalvelu, vanheneminen, toimintakyky



**THESIS**  
**November 2013**  
**Degree Programme in Social Services**

Tikkarinne 9  
FIN 80220 JOENSUU  
FINLAND  
358-13-260-600

Author  
Paula Sallinen

Title  
An Elderly Person in Shops and Banks

Commissioned by  
Ikäosaamisen ABC Project – Bringing Knowledge of Ageing into the Customer Service in North Karelia

Abstract

The object of this thesis was to explore customer services for elderly people from their own perspective. The purpose of this study was to investigate the specific needs of customers in older age regarding to their daily use of bank and sales services. Ikäosaamisen ABC Project – Bringing Knowledge of Ageing into the Customer Service in North Karelia benefits from the goals of this study in making a guidebook and a training. Project is will be carried out in North Karelia, provincially and is managed by the Karelia University of Applied Sciences.

The study was qualitative. The material for this study was gathered in summer 2013 and it involved seven interviewees. The material was analyzed thematically.

The most important results ware that the staff can mainly serve the elderly customers well and they can take into account their needs as customers. Accessibility was found to be deficient. These issues were highlighted more clearly when the customer used facilities or had a poorer physical condition. Some customers experienced that it was not at all possible to use the services alone. The major issues in accessibility were the entrances and reaching the items. Also, other deficiencies were seen in services and service areas like the turn-number system as well as the lack of toilets. The grill- and refrigerated counters as well as small clothing items were hoped to be offered in the shops.

Further research on this matter could determine whether there has been any improvement in catering to elderly people in customer service. In addition, it could be researched whether there is a need to set up a coffee and food services company in the region of Niinivaara.

Language  
Finnish

Pages 44  
Appendices 5  
Pages of Appendices 6

Keywords  
accessibility, customer service, aging, ability to function

# Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto .....	5
2	Ikäihminen osana yhteiskuntaa ja päivittäispalveluiden käyttäjänä.....	6
2.1	Osallistuminen, tasa-arvo ja esteettömyys .....	6
2.2	Vuorovaikutus ikääntyvän kanssa.....	9
2.3	Ikääntyminen .....	12
2.4	Palvelukokemus ja palvelu käsitteenä .....	14
2.5	Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät.....	15
3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä .....	16
4	Menetelmälliset valinnat ja aineistonkeruu.....	17
4.1	Tutkimuksen kohderyhmä.....	17
4.2	Laadullinen tutkimus .....	18
4.3	Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä.....	18
4.4	Kerätyn aineiston analysointi .....	21
5	Tulokset pankissa asioimisesta .....	23
5.1	Henkilökunnan kanssa asioiminen.....	23
5.2	Esteettömyys .....	26
5.3	Pankin palveluissa ja tiloissa havaitut puutteet .....	28
6	Tulokset kaupassa asioimisesta .....	29
6.1	Henkilökunnan kanssa asioiminen.....	29
6.2	Esteettömyys .....	32
6.3	Kauppan palveluissa ja tiloissa havaitut puutteet.....	34
7	Pohdinta.....	35
7.1	Johtopäätökset .....	35
7.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	39
7.3	Omat oppimiskokemukset.....	41
7.4	Jatkotutkimusideat .....	42
	Lähteet.....	43

## Liitteet

Liite 1	Opinnäytetyön toimeksiantosopimus
Liite 2	Saatekirje
Liite 3	Haastattelurunko
Liite 4	Suostumus haastatteluun
Liite 5	Analyysipolku

## 1 Johdanto

Ikääntyvän väestön määrä lisääntyy merkittävästi tulevaisuudessa, erityisesti Pohjois-Karjalassa. Tämän vuoksi palveluiden tuottajien olisi tärkeää huomioida heidät potentiaalisena asiakasryhmänä. Ikäihmisten tarpeet ja fyysinen toimintakyky vaihtelevat yksilöllisesti, mikä on huomioitava palveluiden tarjonnassa. Jokaisen henkilön osallistuminen sekä selviytyminen yhteiskunnassa on turvattava luomalla kaikille soveltuvia ympäristöjä sekä palvelumalleja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia erityistarpeita ikäihmisillä on kaupan ja pankin päivittäispalveluiden käyttämisessä. Heiltä saatua tietoa palvelukokemuksista on tarkoitus hyödyntää, kun palveluyrityksille suunnitellaan koulutuspäivää. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Ikäosaamisen ABC, Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hanke. Hanke on maakunnallinen ja toteutetaan 1.1.–31.12.2013. Hankkeen avulla pyritään selvittämään asiakaspalveluhenkilöstön kokemuksia ikäihmisten erityyppisistä tarpeista eri palveluympäristöissä. Samalla selvitetään, millaista tietoa työntekijät tarvitsevat palvellakseen ikäihmisiä entistä paremmin. Projektilla on tarkoitus lisätä osaamista vastata ikäihmisten palvelutarpeessa ilmeneviin erityiskysymyksiin. Yritykset tarvitsevat sekä asenteellista että tiedollista ikäosaamista. (Ikäosaamisen ABC -projektisuunnitelma 2013.)

Opinnäytetyöni teoreettisessa tietoperustassa esittelen osallistumiseen ja tasa-arvoon liittyviä näkemyksiä yhteiskunnassa. Esittelen esteettömyyteen liittyviä määritelmiä ja sen osatekijöitä. Kerron myös, mitkä seikat on hyvä huomioida ikäihmisten kanssa vuorovaikutustilanteissa. Tuon myös esille ikääntymiseen liittyvää tilastotietoa ja sen millaisia eri käsitteitä ikääntyvistä ihmisistä käytetään. Teoreettisen osion lopuksi esittelen palvelukokemus ja -käsitteet sekä tuon esille, mitkä seikat vaikuttavat ihmisten kokemuksiin palvelun laadusta.

Menetelmissä esittelen laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ja valitsemaani aineistonkeruumenetelmää eli haastattelua. Pohdin sen etuja ja haittoja sekä aineiston keräämisessä huomioitavia asioita. Lisäksi kerron opinnäytetyöni kohderyhmän valikoitumisesta, heidän tavoittamisestaan sekä haastatteluiden toteuttamisesta. Viimeiseksi kuvaan, kuinka analysoin keräämäni aineiston.

Seuraavassa osiossa esittelen opinnäytetyöni keskeiset sekä kauppaan että pankkiin liittyvät tulokset. Niihin olen kirjoittanut oman tekstini lisäksi joitakin suoria lainauksia keräämästäni aineistosta tukemaan ja elävöittämään tekstiäni. Viimeiseksi pohdintaosiossa esitän johtopäätökset, jotka olen kytkenyt teoreettiseen tietoon. Pohdin myös oman työni eettisyyttä ja luotettavuutta, omia oppimiskokemuksiani opinnäytetyöprosessini aikana sekä jatkotutkimusideoita.

## **2 Ikäihminen osana yhteiskuntaa ja päivittäispalveluiden käyttäjänä**

### **2.1 Osallistuminen, tasa-arvo ja esteettömyys**

Tasa-arvoisesta yhteiskunnasta voidaan puhua silloin, jos kaikki voivat siihen osallistua (Kemppainen 2008, 10). Tasa-arvo on mainittu myös Suomen perustuslaissa ja sen mukaan ihmiset ovat lain edessä yhdenvertaisia eikä ketään saa asettaa eri asemaan (Suomen perustuslaki 731/1999). Perinteiseen tasa-arvoiseen yhteiskuntaan kuuluu osallisuus. Osallistuminen merkitsee jotain toimintaa, jota voi olla muun muassa yhteisössä toiminta, asiointi tai kaupassa käynti. Kaikki ihmiset ovat erilaisia, yksilöitä. He osallistuvat yhteiskuntaan omien edellytyksiensä mukaisesti, mikä on otettava huomioon. (Kemppainen 2008, 10.)

Poistamalla esteitä ja kiinnittämällä huomiota eri ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin voimme parantaa esteettömyyttä. Esteettömyydestä on monenlaisia määritelmiä. Juntila ja Sola (2012, 152) korostavat, että esteettömän ympäristön määritelmä toteutuu silloin, kun ympäristö tai rakennus on kaikenlaisten käyttäjien näkökulmasta toimiva. Tuolloin liikkuminen ja erilaisten toimintojen suorittami-

nen on sujuvaa, turvallista ja miellyttävää. Esteettömän ympäristön edellytyksenä on, että ympäristö sopii kaikille käyttäjäryhmille.

Sosiaaliportti määrittelee esteettömyyden niin, että sillä tarkoitetaan ympäristön ja rakennusten suunnittelua sekä eri palveluiden tuottamista niin, että jokainen pystyy ikään, sukupuoleen, terveydentilaan sekä sosiaaliseen, psyykkiseen tai fyysiseen toimintakykyyn katsomatta toimimaan ympäristössä ja käyttämään palveluita. Toimintakyvyllä ei näin ollen ole merkitystä, jos on kyseessä esteettömän ympäristö. (Sosiaaliportti 2013.) Myös Invalidiliitolla on oma määritelmänsä esteettömyydestä. Sen mukaan esteettömyydessä on kysymys laajasta kokonaisuudesta. Kaikilla kansalaisilla on oltava sujuva mahdollisuus tehdä työtä, opiskella ja harrastaa sekä osallistua kulttuuriin. Invalidiliiton mukaan esteettömyyteen kuuluvat palveluiden saatavuus, välineiden käytettävyys, tiedon ymmärrettävyys sekä mahdollisuus osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon. (Invalidiliitto 2013.)

Rauhala-Hayes, Topo sekä Salminen (1998, 13) tuovat esille, että esteettömyyttä ei ole vain fyysinen esteettömyys. Sen lisäksi osatekijöihin kuuluviksi nähdään psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen esteettömyys. Psyykkisellä esteettömyydellä tarkoitetaan käyttäjän kykyjä, tietoja sekä taitoja, joita tarvitaan elämässä ja tietoyhteiskunnassa selviytymiseen. Koulutuksella on vaikutusta asiaan. Sosiaalisesti esteettömän yhteiskunta vaatii, että kaikilla on samanlainen mahdollisuus tarvittaviin laitteisiin ja kulutukseen. Sosiaalinen esteettömyys edellyttää myös, ettei kenelläkään ole asenteita, jotka hankaloittavat tai estävät yksilöiden osallistumista yhteiskuntaan tasavertaisena jäsenenä. Taloudellisella esteettömyydellä halutaan varmistaa, ettei kukaan jää heikompaan asemaan kuin toiset taloudellisten esteiden vuoksi.

Ympäristö tai rakennus on esteetön, kun se on kaikkien käyttäjien näkökulmasta toimiva, miellyttävä ja turvallinen. Kaikkiin osiin rakennusta ja sen tiloja on myös päästävä helposti. Tiloissa ja niiden toiminnoissa on otettava huomioon myös helppokäyttöisyys ja loogisuus. Luomalla esteettömiä ja toimivia ympäristöjä voidaan parantaa sujuvuutta ja nopeuttaa asiointia sekä siirtymisiä esimer-

kiksi kaupassa. Esteettömän ympäristön avulla ihminen voi hoitaa asioitaan itsenäisesti, kun muutoin hän olisi muiden avun varassa. (Invalidiliitto 2013.)

Eri laeissa ja asetuksissa on määräyksiä esteettömyydestä. Vaatimukset esteettömästä ympäristöstä perustuvat lakiin maankäytöstä ja rakennuslaista sekä asetuksesta. Tässä laissa pyritään määräämään alueiden käytöstä ja rakentamisesta niin, että turvataan hyvä elinympäristö. Sen lisäksi halutaan edistää ekologista, taloudellista, sosiaalista ja kulttuurista kestävä kehitystä. Laissa pyritään takaamaan eri väestöryhmille, lapsille, vanhuksille sekä vammaisille, heidän tarpeitaan vastaava ja ne tyydyttävä elinympäristö saavutettavuus huomioiden. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999.)

Maankäyttö- ja rakennusasetuksessa annetaan määräyksiä liikkumisesteettömistä liike- ja palvelutiloista, joihin kaikilla on tasa-arvon nimissä oikeus päästä liikkumiseen liittyvistä tai muista rajoitteista huolimatta (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999). Lisäksi ympäristöministeriö on tehnyt määräyksiä ja ohjeita julkisyhteisöjen hallinto- ja palvelurakennuksiin, liike- ja palvelutiloihin, asuntoihin ja piha-alueisiin esteettömyydestä (Sosiaaliportti 2013).

Suomen rakentamismääräyskokoelmassa on määräyksiä esteettömästä rakennuksesta. Sieltä löytyy ohjeita saavutettavuudesta sekä tilojen suunnittelusta. Saavutettavuudesta on muun muassa säädetty, että rakennusten autopaikkojen on oltava pyörätuolin käyttäjille soveltuvia. Lisäksi tasoerojen huomioiminen on tuotu esille rakentamishojeissa, samoin ohjeistus hygienia-, kokous- ja majoitus-tiloista. Määräyksessä todetaan, että wc- ja pesutiloja on oltava riittävä määrä. Niissä on huomioitava sekä itsenäisesti että apuvälineillä liikkuvat. Määräys sanoo myös, että niihin on päästävä aulasta, käytävästä tai muunlaisesta vastaavasta tilasta. (F1 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005, 5–6, 8.)

Verman ja Hätösen mukaan (2011, 7) esteettömyys korostuu tulevaisuudessa entisestään kaupunkiympäristöissä, joissa ikääntyneiden määrä lisääntyy. Ikääntymisen seurauksena aiheutuva toimintakyvyn heikkeneminen alkaa väistämättä vaikeuttaa ja hankaloittaa päivittäisten askareiden hoitamista. Asioiden



hoitamiseen alkaa kulua enemmän aikaa kuin ennen. Ikääntyvillä ihmisillä tuki- ja liikuntaelimiin liittyvät sairaudet ovat yleisiä. Yleisimpiä vaivoja ovat nivelten kulumat, osteoporoosi sekä lihaskato. Ne heikentävät omalta osaltaan ikäihmisten toimintakykyä. Eri tekijöiden seurauksena liikkuminen estyy ja vaikeutuu pikku hiljaa. Vähäisellä liikunnalla on myös oma osuutensa toimintakyvyn heikkenemisessä. Ikäihmisten omatoiminen liikkuminen olisi tärkeää fyysisen kunnon ylläpitämiseksi. Omatoimista liikkumista voidaan tukea rakentamalla esteettömiä ulkoalueita, jossa ikäihmiset voivat viettää aikaa. Liikkumisen avuksi tai tukemiseksi ikäihmisten on mahdollista saada erilaisia apuvälineitä.

Luomalla ikääntyneille ja muulla tavoin toimintaesteisille esteetön ympäristö voidaan parantaa näiden henkilöiden itsenäistä ja yhdenvertaista osallistumista. Samalla voidaan parantaa ja helpottaa jokaisen ihmisen palvelujen saatavuutta ja elämänlaatua. Usein esteettömyys liitetään liikkumiseen, mutta esteettömän ympäristön luomisessa on otettava huomioon myös muita seikkoja. Niitä ovat näkeminen, kuuleminen, kommunikaatio ja aistitoiminnot. Ottamalla huomioon kaikkien ryhmien tarpeet voidaan luoda ympäristöjä, joissa ei ole esteitä kenellekään. (Sosiaaliportti 2013.)

## **2.2 Vuorovaikutus ikääntyvän kanssa**

Kuten edellä on mainittu erilaiset vanhuuden muutokset on syytä ottaa huomioon esteettömyyttä mietittäessä. Myös vuorovaikutustilanteissa on huomioitava ikääntymisen aiheuttamat muutokset. Yksi huomioitavista asioista on, että ikääntyvän kuulo huononee korvassa tapahtuvien muutosten seurauksena. Ikääntyvä ei itse usein huomaa kuulon heikkenemistä. Kuulon heikkeneminen alkaa korkeammilta taajuuksilta ja etenee siitä alaspäin. Puhetaajuuksille edessä puheen kuuleminen ja sen ymmärtäminen vaikeutuvat. Seurauksena voi olla myös väärinymmärryksiä. Sen lisäksi tilanteet, jotka vaativat kuuntelemista voivat tuntua hankalilta. Kuulon heikkeneminen vaikuttaa vuorovaikutukseen, koska kuuleminen on vuorovaikutuksen perusta, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Vuorovaikutuksellisten ongelmien lisäksi kuulon heikkeneminen voi aiheuttaa vaaratilanteita, koska huonokuuloinen ei enää samalla tavalla saa

tietoa vallitsevasta ympäristöstä eli ympäristöön orientoituminen vähenee. (Juola 2012, 57, 60.)

Kuuloa on mahdollista kuntouttaa nykyajan menetelmillä. Kuulon tueksi on olemassa myös apuvälineitä. Yleisin käytössä oleva apuväline on kuulokoje. Sen avulla voidaan helpottaa arkielämää sekä erilaisia vuorovaikutus- ja asiointitilanteita. Kuulon tukemisella pystytään parantamaan myös ikääntyvän turvallisuuden tunnetta. (Juola 2012, 61–62.)

Heikentyneen kuulon omaavien vanhusten kanssa on syytä kiinnittää huomiota heidän kohtaamiseensa. Kohtaamistilanteessa voi koskettaa ihmistä kevyesti, jos se sopii muuten tilanteeseen. Katsekontaktin luominen on myös tärkeää. Puhumisessa kannattaa kiinnittää huomiota puheen selkeyteen ja saman asian voi toistaa, jos on tarvetta. Toisinaan on huomioitava myös se, että heikentyneen kuulon vuoksi vanhukselle on puhuttava kovempaa kuin normaalisti. Lisäksi ikäihmisellä voi ilmetä väärinymmärryksiä ja väärin kuulemisia. Rauhallisen ympäristön luominen edesauttaa kohtaamistilannetta. Tärkeistä asioista voi myös kirjoittaa. (Laitila-Mphande 2012, 66.)

Niin kuin edellä jo mainittiin, näkökyvystä on hyötyä myös kohtaamistilanteissa ja katsekontaktiin on syytä kiinnittää huomiota. Yksilön ikääntyessä on kuitenkin otettava huomioon, että myös näkökyky heikkenee. Lähelle näkeminen sekä lukeminen vaikeutuvat. Iän seurauksena myös näöntarkkuus heikkenee vähitellen. Ikääntyessä on kiinnitettävä erityistä huomiota valaistukseen, koska valon tarve kasvaa ja silmä ei enää kykene sopeutumaan hämääseen samalla tavalla kuin ennen. Vanhenemisen seurauksena myös näkökenttä kapenee ja ääreisnäkö heikkenee. Sen lisäksi syvyysnäkö ei toimi enää samalla tavalla, kuin ennen. Tämän vuoksi ikääntyvän etäisyyksien hahmottaminen vaikeutuu. Kontrastien ja värien erottumisen vaikeutuessa ikääntyvän voi olla vaikea havaita vaikkapa kadun reunoja. Hahmottamista voidaan kuitenkin helpottaa ja parantaa kontrastien sekä värien avulla. (Pirilä 2012, 52–57.)

Näkökyvyn heikkeneminen vaikeuttaa useimmiten ihmisen päivittäisten toimintojen suorittamista esimerkiksi lukemista, liikkumista ja kotiaskareiden tekemistä. Näkökykyä ja sitä kautta toimintakykyä on tärkeää tukea luomalla paras mahdollinen näkemisympäristö ikääntyville. Samaan asiaan voidaan vaikuttaa myös arvioimalla näkemisen apuvälineiden kuten silmälasien tai suurennuslasin tarve. (Pirilä 2012, 50.)

Silloin, kun ikäihmisen aistitoiminnot kuten näkö, kuulo ja tasapaino heikkenevät, riski kaatumisiin ja muihin tapaturmiin kasvaa. Tämä korostuu entisestään, mikäli ihmisellä on useamman aistitoiminnon yhtä aikaista heikentymistä. Näkö ja kuuloaistien heikkeneminen vaikuttavat myös kognitiivisten kykyjen (havaitseminen, tarkkaavaisuus, muisti, ajattelu, oppiminen ym.) heikkenemiseen. Yhden aistin heikentymistä pyritään paikkaamaan jäljellä olevilla. Useiden aistitoimintojen samanaikaisessa heikentymisessä tämä ei ole enää mahdollista. (Näslindh-Ylispangar 2012, 49.)

Näön sekä kuulon lisäksi vuorovaikutustilanteissa ikääntyvien kanssa on syytä huomioida tapa, jolla heitä puhutellaan. Puhuttelutavoista ei ole olemassa vakiintunutta käytäntöä, jonka mukaan toimitaan. Puhuttelutavan valintaan vaikuttavat monet eri asiat kuten puhuteltavan henkilön ikä, unohtamatta puhuttelijan ikää, puhujien keskinäinen tuttuus, arvo, sosiaalinen asema sekä se millaisesta tilanteesta on kyse. (Paunonen 2010, 325.)

Sinuttelu on pikku hiljaa yleistymässä suomalaisten keskuudessa, mutta teitittelyäkin käytetään edelleen. Nuorille ihmisille sinuttelun yleistymisessä ei ole mitään outoa. Muutos koskettaa ennen kaikkea niitä vanhempia ihmisiä, jotka ovat lapsuudessaan ja nuoruudessaan tottuneet teitittelyyn. Tuolloin käytäntönä on ollut, että nuoremmat teitittelevät vanhempia sukulaisiaan, vieraita sekä arvostettuja tai korkeammassa asemassa olevia ihmisiä. Sen vuoksi vanhemmat sekä keski-ikäiset ihmiset voivat kokea loukkaavaksi tai vieraaksi sen, että heitä sinutellaan. (Paunonen 2010, 325–327.)

Heikki Paunonen esittelee artikkelissaan Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisen puhuttelutapojen murroksessa 1970-luvulla eri tutkimuksia, jotka ovat seuranneet puhuttelutapojen kehitystä 1900-luvun lopulta. Tutkimuksissa on käynyt ilmi, että sinuttelu on lisääntymässä, mutta teitittely on edelleen pitänyt paikkansa tietyissä tilanteissa. Tapa teititellä itseä vanhempia ihmisiä on edelleen säilynyt, samoin kuin teitittely muodollisissa tilanteissa. Vanhempia eläkeikäisiä, yli 60-vuotiaita teititeltiin ja nuorempia alle 40-vuotiaita ihmisiä sinuteltiin lähes poikkeuksetta. Väliin jäävien keski-ikäisten ryhmässä on käytetty sekä sinuttelua, että teitittelyä. Teitittelyssä tapahtunut muutos näkyy siinä, että sukulaisia ei enää nykyään teititellä vaan perhepiirissä käytetään sinuttelua. (Paunonen 2010, 362–364.)

Oikeaa puhuttelutapaa ei ole edelleenkään vaan eri tapoja käytetään rinnakkain. Osa ikäihmisistä hyväksyy sinuttelun käyttämisen, mutta eivät kaikki. Joillekin nuorille taas taito teititellä on syntynyt luonnostaan, mutta ei kaikille. Puhuttelutavoissa odotusten täyttäminen ei aina ole varmaa ja seurauksena voi olla pahastuminen. Puhuttelustrategia on aina muodostettava tilanne tilanteelta. (Paunonen 2010, 364.) Palvelualan henkilökunnan on hyvä kiinnittää huomiota edellä mainittuihin asioihin ikääntyvien kanssa asioidessa. Tämän lisäksi palveluissa ja palveluympäristöissä on syytä ottaa huomioon fyysisen kunnan heikkenemisestä aiheutuvat haasteet. (Sosiaaliportti 2013.) Tulevaisuudessa ikäihmiset ovat suuri ryhmä päivittäispalveluiden käyttäjinä, kun väestö ikääntyy entisestään (Verma & Hätönen 2011, 7).

### **2.3 Ikääntyminen**

Suomessa väestö ikääntyy nopeasti. Yleisen elintason ja hyvinvoinnin kasvun seurauksena ihmisten keskimääräinen eliniänodote on noussut huomattavasti. Elinikä on pidentynyt suhteellisesti eniten yli 80-vuotiaiden keskuudessa. Suunnan ennustetaan pysyvän ennallaan tulevaisuudessakin. Vuoteen 2020 mennessä Suomessa arvioidaan olevan 75 vuotta täyttäneitä ihmisiä 505 000, kun heitä on tällä hetkellä 358 000. (Lähdesmäki & Vornanen 2009,16.) Ikääntyvien

määrä tulee koko ajan lisääntymään yhteiskunnassamme (Eloranta & Punkanen 2008, 177).

Ikääntyvien määrän lisääntyminen korostuu entisestään Pohjois-Karjalassa, koska sen väestörakenteesta korkeimman väestöosuuden muodostavat suuret ikäluokat ja senioriväestö. Nuorempia ikäluokkia on suhteellisesti vähäisempi määrä. Vanhushuoltosuhte on Pohjois-Karjalassa heikompi muuhun maahan verrattuna. Näin ollen väestön ikääntyminen tulee olemaan tällä alueella erityisenä haasteena tulevaisuudessa. Tämä vaikuttaa omalta osaltaan myös palvelujärjestelmien muutostarpeisiin. (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010, 7.)

Ikääntymiseen ja ikään liittyviä käsitteitä on monenlaisia. Käsitteitä myös käytetään eri tavoin tilanne huomioiden. Ikääntymiseen liitetään usein kuuluvaksi erilaiset vaiheet; kolmas ja neljäs ikäkausi. Kolmannesta ikäkaudesta puhutaan silloin, kun ihminen siirtyy eläkkeelle ja hänelle on edessä vielä vuosia, jolloin hänen toimintakykynsä on hyvä. Neljännessä iässä sitä vastoin toimintakyky on jo alkanut heikentyä. Tämä ikäkausi sijoittuu elämän loppuvaiheeseen. (Helin 2002, 37–38; Kivelä 2012, 13.) Kolmannen iän arvioidaan karkeasti sijoittuvan aikavälille 65–90 vuotta ja sen jälkeiset elinvuodet kuuluvat neljänteen ikään. Aina on kuitenkin muistettava, että ihmiset ovat yksilöitä ja ikääntyminen tapahtuu yksilöllisesti. Edellä mainittujen käsitteiden lisäksi käytetään myös muita käsitteitä. Iäkkäällä tarkoitetaan yli 75-vuotiaita ja ikääntyvillä sekä senioreilla 65 vuotta täyttäneitä. Myös sanoja vanha ja vanhus käytetään. Näillä käsitteillä tarkoitetaan 90 vuotta täyttäneitä. (Kivelä 2012, 13–14.)

Ikää voidaan jaotella monella tavalla. Siitä voidaan käyttää käsitettä kronologinen ikä, jolla tarkoitetaan kalenteri-ikä. Biologisella iällä tarkoitetaan ihmisen elimistön kuntoa, toimintakykyä ja ulkonäköä. Psykologinen ikä, joka koostuu psyykkisen kehityksen eri vaiheista. Neljäntenä määrittelynä käytetään sosiaalista ikää, johon liittyy rooliodotuksia. (Hautala 2012, 9.)

Elorannan ja Punkasen (2008) mukaan on tärkeää ottaa huomioon, että ikäihmistien elämä muuttuu koko ajan ikäpolvien välillä ja jokainen ikääntynyt on

omanlaisensa yksilö. Tästä johtuen myös eri ihmisten palvelujen tarve on erilainen. Sen vuoksi eri yksilöille pitäisi olla tarjolla ja saatavissa erilaisia vaihtoehtoja, joista valita. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.) Näslindh-Ylispangarin (2012, 12) mukaan ikäihmiset eivät ole kovinkaan usein mukana keskusteluissa, palveluiden suunnittelussa tai kehittämisessä, vaikka he itse osaavat parhaiten kuvata ja määrittää ne tarpeet ja odotukset, joita heillä on. Hyvän palvelun tuottaminen edellyttää palvelun käyttäjien kuulemista.

## **2.4 Palvelukokemus ja palvelu käsitteenä**

Hyvä palvelu on asiakkaan tarpeista lähtevää ja sitä tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikilla asiakkailla on oma subjektiivinen kokemus siitä, onko saatu palvelu hyvää vai huonoa. Palvelun hyvyyttä ja huonoutta arvioidessa puhutaan palvelun laadusta, asiakas muodostaa oman mielipiteensä palvelusta saamansa palvelukokemuksen perusteella. Palvelukokemuksesta syntyy asiakkaalle jonkinlainen tunne, johon liittyvät myös asiakkaan omat palveluodotukset sekä käytännön havainnot. (Rissanen 2005, 17; Rissanen 2006, 17.)

Rissanen (2005) on määritellyt palvelun vuorovaikutukseksi, teoksi, tapahtumaksi, toiminnaksi, suoritukseksi tai valmiudeksi. Tuolloin asiakas saa jotain, mikä näkyy ongelman ratkeamisena, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materiaalin säästönä. (Rissanen 2005, 18.) Grönroos (2009) puolestaan määrittelee palvelun aineettomien toimintojen sarjasta koostuvaksi prosessiksi. Tässä palveluiden tuottamisketjussa toiminnot ovat ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Palvelut toimitetaan asiakkaalle useimmiten, muttei aina, asiakkaan, palvelevien työntekijöiden, tai fyysisten resurssien tai tuotteen tai palveluntarjoajan järjestelmien keskinäisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 77.)

Palvelu on pääasiassa aineetonta, sitä tuotetaan ja kulutetaan vaihtelevasti. Palvelun aineettomuuden vuoksi sitä on mahdotonta tehdä varastoon. (Rissanen 2006, 19.) Itse palvelutapahtumassa on mukana kaksia osapuolta: palvelun käyttäjä ja palvelun tuottaja. Tavallisesti palvelun käyttäjä suorittaa palvelusta

jonkinlaisen maksun tuottajalle tavalla tai toisella. Asiakas lähtee hakemaan palvelua, tuotetta tai niiden yhdistelmää silloin, kun hänellä on jokin ongelma. Tilanne saadaan hoidetuksi palvelun, tuotteen tai niiden yhdistelmän avulla. (Rissanen 2006, 18, 21.)

Asiakaslähtöisesti ajatellessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet. Yritystoiminnan kuuluisi lähteä liikkeelle asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Tämä korostuu entisestään, kun palveluiden tarjonta on runsasta ja asiakkailla on vapaus valita. Tämän vuoksi yrityksen olisi syytä kiinnittää huomiota tuotteidensa ja toimintansa muodostamaan kokonaisuuteen. Yrityksen on myös pyrittävä kehittymään ja ajateltava jatkuvuutta. Yrityksen ja asiakkaan välillä vallitsee prosessi, jossa myös asiakkaalla on erilaisia vaiheita ja tarpeet vaihtelevat. Yritys voi vastata niihin vain kehityksen kautta. (Selin & Selin 2005, 13, 29–30.)

## **2.5 Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät**

Rissanen (2006, 215–216) mukaan asiakas arvioi palvelun laatua useiden erilaisten tekijöiden kautta. Hän on tuonut kirjassaan esille kymmenen erilaista tekijää, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun laadukkuudesta. Näitä tekijöitä ovat palvelun tuottajan pätevyys ja ammattitaito (palvelun tuottajan ammattitaito), luotettavuus (palvelun jämäkkyys, ei virheitä, sopimukset pitävät), uskottavuus (palvelun tuottaja toimii asiakkaan edun mukaisesti), saavutettavuus (palvelu on saavutettavissa kohtuullisella vaivalla) sekä turvallisuus (asiakkaan turvallisuuden tunteen kokemus). Viisi viimeistä tekijää ovat kohteliaisuus (palvelun tuottajan olemus viestii kunnioitusta ja arvostusta), palvelualttius/palveluaste (asiakas saa selkeitä, ymmärrettäviä ja avoimia, lyhyitä viestejä), viestintä (viestinnän selkeys, ymmärrettävyys), asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen (palvelun tuottajan ammattitaito syventää ja varmistaa palvelun tarve) sekä palveluympäristö (viihtyvyys, ilmapiiri, visuaalisuus, siisteys).

Grönroos (2009, 121–122) on määritellyt seitsemän hyväksi koetun palvelun kriteeriä. Nämä palvelun laatuun vaikuttavat tekijät on yhdistetty tehdyistä tutki-

muksista ja teoriaan perustuvista pohdinnoista. Ammattimaisuuteen ja taitoihin liittyvä kriteeri tarkoittaa sitä, että yrityksellä ja sen työntekijöillä on oltava tietotaitoa, operatiiviset järjestelmät sekä fyysiset resurssit, joita tarvitaan asiakkaiden tarpeiden ammattimaiseen ratkaisemiseen. Toinen kriteeri maine ja uskottavuus muodostuu asiakkaan luottamuksesta palveluntarjoajaan, hänen toimiinsa ja siihen, että asiakas saa rahalle vastinetta. Asenteet ja käyttäytyminen kriteeri saavutetaan, kun asiakkaalle syntyy tunne, että häntä palvelevat työntekijät antavat hänelle huomiota ja ovat halukkaita ratkaisemaan ongelmat spontaanisti ja ystävällisesti.

Lähestyttävyys ja joustavuus kriteeri tarkoittaa sitä, että palvelu on helposti saatavissa (palveluntarjoaja, sijainti, aukioloajat, työntekijät) ja yritys pystyy sopeutumaan joustavasti asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Luotettavuus kriteeri täyttyy, kun asiakas voi luottaa saamiinsa lupauksiin ja siihen, että toimitaan hänen etujensa mukaisesti tilanteessa kuin tilanteessa. Palvelun normalisoinnilla tarkoitetaan asiakkaiden ymmärrystä siitä, että poikkeustilanteissa (odottamattomat tapahtumat tai virheet) palveluntarjoaja ryhtyy toimiin tilanteen selvittämiseksi ja ratkaisun löytämiseksi. Palvelumaisema kriteerin ollessa kunnossa, asiakkaalla on tunne, että ympäristöön liittyvät tekijät tukevat positiivista kokemusta palvelusta. (Grönroos 2009, 121–122.)

### **3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä**

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esille ikäihmisten omat mielipiteet heidän saamastaan palvelusta ja sen toimivuudesta. Ikäihmisiltä kerätään tietoja kauppa- ja pankkipalveluista, jotta heidän palvelutarpeensa pystytään huomioimaan kuluttajina ja asiakkaina. Huomioimalla ja selvittämällä ikäihmisten palvelutarpeet voidaan lisätä palveluntarjoajien ja asiakaspalvelutyöntekijöiden osaamista. Tutkimustehtävänä on selvittää: minkälaisia erityistarpeita ikäihmisillä on pankki- ja kauppapalveluiden käyttämisessä?



Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia ikäihmisten asiakaspalvelua ikäihmisten näkökulmasta. Opinnäytetyötäni hyödynnetään Ikäosaamisen ABC -hankkeessa, jossa tuotetaan Ikäosaamisen ABC -opas ja -koulutus. Hanke toteutetaan 1.1.–31.12.2013 ja sitä hallinnoi Karelia-ammattikorkeakoulu. (Ikäosaamisen ABC -projektisuunnitelma 2013.)

Opinnäytetyöni rajautui niin, että palvelukokemuksia selvitettiin muista kuin sosiaali- ja terveysalan yrityksistä, koska kyseisestä aiheesta oli tulossa oma selvityksensä. Palaverissa ja opinnäytetyöpiirissä käytyjen keskusteluiden pohjalta aihe tarkentui niin, että selvittäisin ikäihmisten palvelukokemuksia kauppa- ja pankkipalveluista.

## **4 Menetelmälliset valinnat ja aineistonkeruu**

### **4.1 Tutkimuksen kohderyhmä**

Opinnäytetyöni kohderyhmänä olivat ikäihmiset, jotka käyttävät pankin ja kaupan päivittäispalveluja. Alun perin mietin, että opinnäytetyöni kannalta olisi hyvä, jos haastateltavien joukossa olisi mahdollisimman erilaisia ikäihmisiä. Apuvälineitä käyttävistä ikäihmisistä sellaisiin henkilöihin, joiden aistitoiminnot ovat heikentyneet.

Haastateltavat opinnäytetyöhöni hankin Suvituulen palvelukeskuksen kautta. Kävin palvelukeskuksen henkilökunnan luvalla avoimessa yleisötapauksessa kertomassa opinnäytetyöstäni ja pyysin samalla haastatteluun haluavia ilmoittautumaan minulle tilaisuuden päätyttyä. Tällä tavalla sain hankittua kolme haastateltavaa. Kolmen haastateltavan kautta tieto opinnäytetyöstäni ja haastatteluista levisi eteenpäin, jolloin haastatteluista kiinnostuneita ilmaantui lisää. Kerroin kaikille halukkaille lisää opinnäytetyöstäni sekä haastatteluista ja sain näin haastateltavia vielä neljä lisää. Eli loppujen lopuksi sain haastateltavia yhteensä seitsemän.

Kaikki haastateltavat olivat yksin asuvia ikäihmisiä. Heidän fyysinen toimintakykynsä vaihteli. Muutama heistä käyttivät rollaattoria apuvälineenään, yhdellä oli kävelykeppi ja osa heistä käytti pyörätuolia. Heillä oli käytössään myös aistitoimintoja tukevia apuvälineitä. Useimmilla heistä oli silmälasit, ja muutamalla oli myös kuulolaite käytössään. Näin ollen sain hankittua opinnäytetyöhöni haastateltavia, joiden fyysinen toimintakyky ja aistitoiminnot vaihtelivat.

## **4.2 Laadullinen tutkimus**

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen ominaispiirteiksi on nähty halu kerätä tietoa kokonaisvaltaisesti ja koota se todellisissa tilanteissa. Tietoa pyritään saamaan enemmän ihmisiltä ja omien havaintojen sekä keskustelujen kautta, kuin erilaisilla mittausvälineillä. Aineiston hankinnassa metodeina käytetään usein teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia sekä muita menetelmiä, joiden avulla saadaan tutkittavien omat näkökulmat ja kokemukset esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Valitsin oman opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen, koska opinnäytetyöni avulla haluttiin saada tietoa nimenomaan tutkittavilta itseltään. Heidän mielipiteidensä kuuleminen koettiin tärkeäksi.

Kohdejoukko valitaan tutkimukseen tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma on joustava ja muotoutuu olosuhteiden mukaan. Aineiston käsittelyssä tapaukset nähdään ainutlaatuisina ja tämä vaikuttaa myös aineiston tulkintaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Omassa opinnäytetyössäni tutkittavien valintaa ohjasi se, että tietoa haluttiin ikääntyviltä ja mahdollisuuksien mukaan erilaisilta henkilöiltä.

## **4.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä**

Haastattelulla selvitetään, mitä ihmisellä on mielessään ja mitä hän ajattelee. Haastattelussa erona tavanomaiseen keskusteluun on se, että tutkija tekee aloitteen keskustelulle ja johdattaa keskustelua eteenpäin. (Eskola & Suoranta

2005, 85.) Haastattelulla pyritään saamaan luotettavaa ja pätevää tietoa tutkittavasta asiasta (Hirsjärvi ym. 2009, 207–208).

Teemahaastattelussa on valmiiksi laaditut teemat eli aihepiirit. Kysymyksillä ei kuitenkaan ole tarkkaa muotoa ja niiden järjestys voi vaihdella. Haastattelun tuloksia on mahdollista analysoida ja tulkita monilla eri tavoilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Hirsjärvi & Hurme (2010, 47) pohtivat teemahaastattelun yhteydessä puolistrukturoitu haastattelunimityksen käyttämistä teemahaastattelusta. Heidän mielestään on kuitenkin järkevämpää puhua teemahaastattelusta, koska haastattelussa kohdennetaan huomio tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelussa edetään teemojen kautta, ei yksityiskohtaisten kysymysten ohjaamina. Näin tutkittavien oma ääni tulee paremmin kuulluksi.

Opinnäytetyössäni käytin teemahaastattelua tiedon keruuvälineenä, koska tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville, mitä erityistarpeita ikäihmisillä on pankki- ja kauppapalveluiden käyttämisessä. Haastattelujen avulla saatiin ikäihmisiltä itseltään oleellista tietoa tutkimuskysymyksiin. Haastatteluja varten laadin haastattelulle saatekirjeen (liite 2) sekä haastattelurungon, keskeisine teemoineen (liite 3).

Haastattelun hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että aineistonkeruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen ja vastaajien mukaan. Haastateltavilla on mahdollisuus tuoda asioita esille melko vapaasti, jolloin aineistosta voi tulla ilmi jotain sellaista, jota tutkija ei ole osannut edes ennakoida. Tämän vuoksi haastattelu sopii hyvin tuntemattomien aihealueiden selvittämiseen. Haastattelun edetessä on mahdollisuus pyytää haastateltavilta perusteluja mielipiteisiin. Myös lisäkysymysten esittäminen on mahdollista. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Haastattelun eduiksi luetut asiat voivat olla myös ongelmia tuottavia. Tämä tiedonkeruumenetelmä vie usein paljon aikaa. Sitä kuluu muun muassa huolelliseen suunnitteluun sekä valmistautumiseen. Haastattelija itse, haastateltava tai haastattelu kokonaisuutena voivat sisältää virhelähteitä. Ongelmana voi olla myös se, että haastateltavat antavat niin sanottuja sosiaalisesti suotavia vasta-

uksia, mikä heikentää haastattelujen luotettavuutta. Haastattelija voi myös saada sellaista tietoa, joka ei ole tutkimuksen teon kannalta oleellista. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.)

Ennen varsinaisten haastatteluiden aloittamista tein yhden esihaastattelun, jonka avulla pystyin testaamaan tietojenkeruuvälineeni toimivuutta. Esihaastattelu oli mielestäni onnistunut, jolloin minun ei tarvinnut tehdä muutoksia tiedonkeruumenetelmään. Näin ollen käytin myös ensimmäistä haastatteluani osana opinnäytetyöni tutkimusaineistoa. Eskola ja Suoranta (2005, 88–89) korostavat esihaastattelun tekemisen tärkeyttä ennen varsinaisia tutkimushaastatteluita. Heidän mukaansa esitestaamisen jälkeen aineistonkeruuvälinettä voidaan vielä hioa ennen varsinaisia haastatteluja, jos tämä on tarpeen. Esihaastattelu toimii myös hyvänä harjoituksena. Samalla tarjoutuu mahdollisuus miettiä omaa kielenkäyttöä haastattelussa ja testata nauhurin käyttämistä.

Kaikki haastattelut toteutin kesän 2013 aikana. Sovin kaikkien haastateltavien kanssa erikseen ajankohdan, jolloin haastattelu tehtäisiin. Samalla vaihdoimme myös tarvittavat tiedot keskenämme, kuten puhelinnumerot ja osoitetiedot. Toimitin kaikille haastatteluun osallistuville saatekirjeen (liite 2) sekä haastattelu-rungon (liite 3) ennen haastattelujen tekemistä. Näin heidän olisi mahdollista tutustua haastattelussa käsiteltäviin teemoihin etukäteen. Kaikki haastateltavat halusivat, että haastattelu tehdään heidän omassa kodissaan, vaikka sain luvan käyttää Suvituulen palvelukeskuksen tiloja haastatteluiden tekemiseen. Ennen haastattelun aloittamista selvitin kullekin haastateltavalle, mihin tarkoitukseen haastatteluista saatua aineistoa käytetään sekä kuinka aineisto säilytetään. Lisäksi pyysin haastateltavalta kirjallisen suostumuksen haastatteluun (liite 4). Kerroin heille myös sen, että opinnäytetyön valmistuttua kaikki tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisella tavalla.

Nauhoitin haastattelut, jotta pystyin paremmin keskittymään vain haastattelun tekoon, enkä muistiinpanoihin. Nauhoittamalla haastattelut pystyisin helposti myös jälkikäteen palaamaan johonkin tiettyyn kohtaan haastattelua ja sain kaikki asiat helposti muistiin. Tein myös muistiinpanoja sen vuoksi, jos nauhuri ei

nauhoittaisikaan tai sen kanssa ilmenisi ongelmia. Haastattelut sujuivat kokonaisuudessaan hyvin, eikä minkäänlaisia ongelmia ilmennyt.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston riittävästä määrästä käytetään käsitettä saturaatio. Kylläntymisellä eli saturaatiolla määritellään pistettä, jossa tutkimusaineistoa on kerätty riittävästi. Aineiston saturaatio tai kylläntyminen on saavutettu, kun haastatteluista alkaa tulla ilmi samoja asioita. Tutkija voi aloittaa haastattelut päättämättä sitä, kuinka montaa ihmistä hän aikoo haastatella ja jatkaa tiedon keräämistä niin kauan kuin haastatteluista saadaan edelleen tutkimusongelman kannalta merkityksellisiä tietoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 182; Eskola & Suoranta 2005, 62–63.) Itse huomasin haastatteluista tehdessäni, että haastatteluaineistossa alkoivat toistua samat asiat jo viidennen ja kuudennen haastattelun aikana. Päätin kuitenkin, että teen kaikki haastattelut, koska saisin näin varmasti tarpeeksi aineistoa opinnäytetyöhöni, enkä halunnut perua jo sovittuja haastattelua. Lisäksi haastattelut antoivat ainutlaatuisen mahdollisuuden tutustua ikäihmisten päivittäisten palveluiden käyttämiseen.

#### **4.4 Kerätyn aineiston analysointi**

Kerätty aineisto puhtaaksi kirjoitetaan tekstiksi eli litteroidaan. Aineisto puretaan useimmiten suoraan tietokoneelle, jolloin sitä ei tarvitse enää erikseen siirtää. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 138.) Nauhoitetusta aineistosta voisi tehdä päätelmiä myös suoraan ilman litterointia, mutta litteroiminen on kuitenkin yleisempää. Litteroinnin tarkkuus voi vaihdella eri tutkimusten välillä ja yksiselitteistä ohjetta siihen ei ole. Sen tarkkuuteen vaikuttaa omalta osaltaan se, millaista analyysiä tutkimuksen aikana on tarkoitus tehdä ja aiotaanko käyttää tietokoneiden analysointiohjelmia. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Itse litteroin kaikki haastattelut tietokoneelle, koska halusin aineistoni tekstimuotoiseksi tulosten kirjoittamista varten. Haastatteluaineiston litteroiminen oli työlästä, vaikka en litteroinut kaikkea nauhoitettua tekstiä. Jätin tietoisesti litteroimatta ne kohdat, joissa ei ollut tutkimukseni kannalta olennaisia asioita. Haastatteluaineistoa kertyi litteroituna noin 40 sivua.

Litteroituani haastattelut poistin äänitteet nauhurista. Tallensin kaikki litteroinnit samaan tiedostoon. Käytin jokaisessa haastattelussa eri väriä, erottaakseni haastattelut toisistaan entistä paremmin. Lisäksi koodasin haastattelut koodein H1-H7. Kaikki haastattelut yhteen koottuani erotin kuitenkin vielä kaupan ja pankkiin liittyvät vastaukset toisistaan eri tiedostoiksi, jotta analyysivaiheessa en sekoittaisi vastauksia keskenään.

Käytin tutkimusaineistoni analysoinnissa teemoittelua. Teemoittelu sopii hyvin analysointitavaksi silloin, kun halutaan ratkaista käytännöllisiä ongelmia. Tutkimusaineistosta voidaan nostaa esille sellaisia tutkimusongelman näkökulmasta olennaisia tietoja. (Eskola & Suoranta 2008, 178.) Minun opinnäytetyössäni tällaista tietoa on muun muassa se, millä tavalla esteettömyys näkyy ikäihmisten kertomuksissa.

Haastatteluaineistoni oli haastattelurungon teemojen mukaisesti etenevää tekstiä, mutta ellei näin ollut siirsin tekstit teemojen alle. Tulostin litteroidut tekstit itselleni ja aloin lukea niitä läpi useampaan kertaan. Tein samalla tulosteisiin merkintöjä isojen teemojen alle pienemmistä teemoista ja aiheista, jotka tulivat aineistosta ilmi. Eskolan ja Suorannan (2008, 174–175) mukaan aineistosta on mahdollista nostaa esille teemoja, jotka antavat vastauksia tutkimusongelmaan. Eri teemojen esiintymistä aineistossa on myös mahdollista vertailla. Tutkimusaineistosta on ensin löydettävä ja eroteltava tutkimusongelman näkökulmasta merkittävät aiheet. Sen jälkeen voidaan muodostaa vastaukset teemoittain.

Luettuani aineistot huolellisesti läpi ja tehtyäni tulosteisiin merkintöjä ryhdyin kirjoittamaan aineiston pohjalta tuloksia. Teemojen muodostumista ohjasi hyvin pitkälle haastattelurunko. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 173) mukaan aineistosta esiin nousevat piirteet pohjautuvat usein teemahaastattelu teemoihin, mikä onkin odotettavaa. Heidän mukaansa esille voi nousta myös muita teemoja. Omassa opinnäytetyössäni molempien kaupan sekä pankin tuloksien teemoiksi nousivat henkilökunnan kanssa asioiminen, esteettömyys sekä havaitut puutteet. Henkilökunnan kanssa asioiminen sekä esteettömyys ovat teemahaastatteluni teemoja. Kaupan sekä pankin palveluissa ja tiloissa havaitut puutteet on

aineistosta esille noussut uusi teema. Esimerkki käyttämästäni analyysipolusta löytyy opinnäytetyöni liitteistä (liite 5).

Teemoitetuista vastauksista on mahdollista erottaa sitaatteja, jotka perustelevat tutkijan tulkintaan tai sitaatti voi olla myös aineistoa kuvaava esimerkki. Aineistolainat myös elävöittävät tekstiä. (Eskola & Suoranta 2008, 175.) Halusin itse myös tuoda tulososioon mukaan sitaatteja haastateltavien vastauksista, tukemaan ja elävöittämään omaa tekstiäni.

Kokonaisuudessaan analyysivaihe oli mielestäni työläs. Pelkkään tutkimusaineiston litteroimiseen, lukemiseen, järjestelemiseen ja teemojen merkitsemiseen meni paljon aikaa. Itseltäni vaati äärimmäistä tarkkuutta se, että haastateltavien kertomat asiat pysyvät muuttumattomina ja kaikki oleelliset asiat tulevat ilmi.

## **5 Tulokset pankissa asioimisesta**

### **5.1 Henkilökunnan kanssa asioiminen**

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikkien haastateltavien kertoman mukaan pankin henkilökunnan kanssa asioiminen oli sujunut hyvin. Henkilökunnan kerrottiin olevan ystävällistä ja toimivan tahdikkaasti. Palvelun kerrottiin olevan hyvää ja asiakkaita palveltiin oikeassa järjestyksessä. Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat sitä mieltä, että asiat hoituvat hyvin. Yhtä tapausta lukuun ottamatta haastateltavilla ei ollut mitään pahaa sanottavaa henkilökunnan kanssa asioimisesta. Monet heistä korostivat, että pankki lähettää tiedotteita pankkiasioista. Tiedotteiden sanottiin olevan hyödyksi ja niiden avulla asiakkaat saivat ajankohtaista tietoa omista pankkiasioistaan.

Tässä toiminnassa täällä on hirveen ystävällisiä ja hoituu asiat. – – kaikki on mennä ihan hyvin. Ihan miellyttävästi ja ovat ystävällisiä. (H2).

No tuota joka paikassa on ollut sellaista, sanoisin ystävällistä, ja semmoista, että tulee niin kuin tunne, että haluavat auttaa. Se on niin kuin aitoa. (H3).

Tässä on kyllä niin erinomainen. Ystävällisiä ja auttavaisia. (H5).

Oikein fiksu poika on se missä minä käyn, oikein kohtelias. (H7).

Yksi haastateltavista kertoi, että hänellä on positiivisten kokemusten lisäksi myös negatiivinen kokemus pankissa asioinnista. Se oli syntynyt, kun haastateltava oli mennyt pankkiin hoitamaan asiaansa ja oli havainnut, että asian hoitaminen menee kohtuuttoman hankalaksi. Tuolloin haastateltava otti puheeksi pankin vaihtamisen, mihin asiakaspalvelija oli vain todennut, että siitä vain. Tämän seurauksena haastateltava vaihtoi pankkia. Hän kertoi, että on ollut nyt tyytyväinen uuteen pankkiinsa ja asioiden hoitaminen on sujunut tähän asti hyvin.

Suurin osa haastateltavista luotti siihen, että heidän asiansa ovat hyvässä hoidossa pankissa. He korostivat, että henkilökunta on asiantuntevaa ja osaa hoitaa heidän asiansa. Pankin henkilökunnan kerrottiin antavan asiakkaille useita vaihtoehtoja siitä, kuinka eri tilanteissa on mahdollista toimia. Informaatio toimi haastateltavien mielestä hyvin. Haastateltavat kertoivat, että heidän on itse mahdollista valita vaihtoehtoista, joita heille pankissa esitetään. Jotkut haastatelluista kertoivat toimivansa sen perusteella, mitä henkilökunta suosittelee. Osa haastateltavista korosti henkilökunnan tarjoavan sellaisia vaihtoehtoja, jotka ovat asiakkaan kannalta parhaita.

Viestinnän selvyydestä haastateltavat kertoivat, että henkilökunta osasi lähes aina antaa heille selkeitä sekä helposti ymmärrettäviä ohjeita ja neuvoja. Heidän kertomansa mukaan henkilökunta pyrkii esittämään asiat niin, että asiakaskin ymmärtää. Haastateltavista suurin osa oli sitä mieltä, että ymmärsi pankissa asioidessaan, mistä puhutaan. Ymmärtämisen avuksi tai tueksi henkilökunta näytti asiakkaalle suoraan asioita tietokoneelta, piirsi havainnollisen kuvan tai antoi esitteitä aiheesta.



– – koittaaat, jotta se oppis ymmärtämään se asiakaskin. – – näyttää aina sieltä koneelta, että nyt on tällai ja tälleen on nämä... (H1).

Todella ymmärrettävässä muodossa tulee neuvot ja ohjeet... (H5).

Vaikka pääasiassa haastateltavat pitivät ohjeita selkeinä, osa heistä kertoi, että heillä on pankissa asioidessa haasteita ymmärtää, mistä puhutaan. He kuitenkin korostivat kysyvänsä uudelleen niitä asioita, jotka jäävät epäselviksi. Haastateltavien näkemysten mukaan henkilökunta suhtautuu hyvin siihen, että asioita täytyy käydä läpi useampaan kertaan.

– – sitten ei ymmärrä kaikkea, kun ne aina millon mistäkin tilistä puhuu. Niin se menee kyllä yli hiusten, mutta sitten mie oon utelias ja kyselen taas. (H4).

Jos mie en mitä ymmärrä niin ne toistaa. Kaikki on menny tähän vanhaan kalloon – – (H2).

Haastateltavien keskuudessa oli vaihtelevia mielipiteitä siitä, kuinka henkilökunnan pitäisi puhutella ikäihmisiä. Toiset kannattivat teitittelyä, toiset sinuttelua. Haastateltavista valtaosa oli sitä mieltä, että sinuttelu on vaihtoehtoista parempi. Se on tuttavallisempaa ja tuntuu kotoisalta. Teititeltäessä osa oli sitä mieltä, että tuntee itsensä vanhaksi. Asioiden pelättiin myös muuttuvan teitittelyn myötä liian viralliseksi ja jäykäksi.

No kyllähän se sinuttelu minun mielestä on. Tietysti onhan siinä mahdollista teititelläkin. (H6).

Tää on jo niin tuttu tämä henkilö, että sinuttelu käy hyvin joustavasti. – – näin kun siellä asioi ja on tuttu, niin tuntuu kotoisalta se sinuttelu. (H5).

Aina harmittaa, kun siitä tuntee itsensä hirmu vanhaksi, kun teititellään. (H4).

Haastateltavien joukossa oli myös niitä, joiden mielestä teitittely on parempi vaihtoehto sinuttelulle. Heidän mielestään vanhaa ihmistä kuuluu teititellä. He perustelivat kantaansa sillä, että sinuttelu on heidän mielestään liian tuttavallinen lähestymistapa. Toisille taas teitittely oli muodostunut tavaksi jo nuoruudessa tai perhepiirissä.

No kyllä se teitittely on ihan hyvä. Se on se sinuttelu sitten niin henkilökohtaista jo niin kun tuttavallista, liian tuttavallista. (H7).

Mie haluaisin, että vanhaa ihmistä teititellään. – – se on semmonen isiltä peritty hyvä tapa. (H3).

Haastateltavat kertoivat myös itse huomauttavansa siitä, jos eivät halua teitittävän itseään. Osa haastateltavista sanoi, että heiltä kysytään pankissa ensimmäisen kerran tavatessa, kuinka he haluavat itseään puhuteltavan. Tämä koettiin hyväksi vaihtoehdoksi. Haastatteluista tuli ilmi, että tuntemattomampia asiakkaita olisi haastateltavien mielestä hyvä teititellä. Haastateltavien joukossa oli myös ihmisiä, jotka olivat tottuneet jompaankumpaan tyyliin ilman sen suurempaa miettimistä. Heille oli melko sama millä tavalla heitä puhuteltiin.

## 5.2 Esteettömyys

Vastaukset esteettömyyteen liittyen vaihtelivat eri haastateltavien vastauksissa laidasta laitaan. Toisten vastaajien mukaan pankkiin pääsee ilman minkäänlaista apua. Ovien painonappi aukaisusysteemit toimivat hyvin ja ovet eivät ole raskaita avata. Sisään mennessä ei heidän mukaansa ole myöskään liikkumista haittaavia kynnyksiä.

Esiin nousi kuitenkin myös toisenlaisia mielipiteitä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että joidenkin pankkien sisäänkäynneissä on kynnyksiä, jotka haittaavat esimerkiksi rollaattoria käyttävien asiakkaiden sekä pyörätuolilla liikkuvien ikäihmisten kulkemista. Yksi haastateltavista kertoi myös sisäänkäynnin oven olevan raskas avata. Lisäksi ovet koettiin hankaliksi avata, jos käytössä on rollaattori tai pyörätuoli. Yksi haastateltavista, joka käyttää pyörätuolia totesikin ettei välttämättä pääsisi ovesta sisälle ilman apua. Sen vuoksi hänellä onkin pankissa asioidessa mukana ihminen, joka auttaa ovien avaamisessa. Tämän lisäksi ovien avaaminen myös rollaattoria käyttäville koettiin hankalaksi. Ovi täytyy itse avata ja samalla täytyy perääntyä rollaattorin kanssa, että ovi mahtuu avautumaan.

– – ei ole siis niin helppo, vähän vaikeutta on rollaattorilla mennä sinne, että siinä on tommosta listaa ja kynnyksiä. – – Että tuota kyllä siinä on hankaluutta rollaattorin kanssa mennä, että se aukee vielä niin, että rollaattori on tiellä. – – se justiin, että kun on rollaattori tässä edessä ja sä aukaset ovea niin sä joudut peruuttamaan myös rollaattoria. (H5).

Se ulko-ovihan on kyllä semmonen aika raskas. Mulla on kaveri aina olu siellä niin, toinen aukassee oven. No en välttämättä, en pääsis välttämättä ovista yksin. (H7).

Yksi haastatelluista kertoi, että hänelle oli yksi henkilökunnan jäsen tullut aukaisemaan oven, kun hän oli menossa pankkiin asioimaan. Sama ystävällinen kohtelu toistui useita kertoja. Asiakas kuitenkin tunsu, ettei hän tarvitse apua sisäänkäynnissä, joten hän totesi työntekijälle pärjäävänsä itse. Sisäänkäynteihin liittyen oli myös muita ongelmia, kuin kynnykset sekä ovet. Yksi haastateltavista kertoi, että hänen käyttämässä pankissaan on ongelmana se, että sisäänkäynnin lähelle ei pääse autolla. Sen vuoksi kävelymatka pankin sisäänkäynnille on melko pitkä. Lisäksi sisäänkäynnissä on luiska, jota ei hänen käyttämänsä apuvälineensä kanssa pääsisi millään ylös, ellei olisi mukana auttaja.

Kaikkien pankissa asioineiden haastateltavien mielestä pankin sisätiloissa on riittävästi tilaa liikkumiseen. Myös apuvälineitä käyttävät olivat sitä mieltä, että liikkuminen onnistuu hyvin. Ongelmia pankin sisätiloissa liikkumisessa ei ollut huomannut kukaan haastateltavista.

Haastateltavista suurin osa oli sitä mieltä, että palvelutiskit ovat hyvällä korkeudella asioimiseen. Yhden haastateltavan mielestä palvelutiskien korkeuksissa olisi korjaamista. Hänen mukaansa tiskit ovat liian korkeita. Muutaman vastajan mielestä palvelutiskeillä voisi olla myös penkki, jossa olisi mahdollista istua palveltavana olemisen ajan. He korostivat sitä, että fyysinen kunto on erilainen eri ihmisillä, minkä vuoksi seisominen voi olla joillekin ihmisille hankalaa.

Tuo on, kun joutuu seisomaan koko ajan, siinä saisi olla tuoli, vähän semmonen korkeampi tuoli. – – Mutta kyllä se voisi olla, jos on pitkä asia, niin se on aika vaikea seistä, jos on kipeät jalat. (H2).

Vois siinä olla kyllä penkki miun mielestä, kun niin paljon on semmosia huonokuntosia. Sillonhan sen pitäis olla matalampi se pöytäkin, jotta se on niinkun tehty liian korkeeks se. (H7).

Istumapaikat nousivat esiin myös muussa yhteydessä kuin palvelutiskeistä keskustellessa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että pankissa, jossa he asioidivat on riittävästi penkkejä ja istumapaikkoja oman vuoron odottamiseen. Ruuhka-aikoina penkkien todettiin kuitenkin olevan melko täynnä. Istumapaikkojen riittävyys ja niiden olemassa olo ylipäätään koettiin tärkeäksi seikaksi, koska pankeissa asioi paljon huonokuntoisia ihmisiä.

Useimmat haastateltavista kertoivat pankissa asioimisen olevan helppoa. Tähän mielipiteeseen vaikutti muun muassa pankin läheinen sijainti suhteessa omaan kotiin. Pankin palveluiden saavutettavuus on haastateltavien mielestä hyvä. Heidän mielestään pankkiin pääsee hyvin hoitamaan asioita silloin, kun on tarvetta.

### **5.3 Pankin palveluissa ja tiloissa havaitut puutteet**

Jotkut haastateltavista sanoivat, että vuoronumerojärjestelmällä voisi helpottaa pankissa asioimista. Kaikissa pankeissa ei ollut käytössä lainkaan vuoronumerojärjestelmää. Mielipiteet sen tarpeesta vaihtelivat. Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että vuoronumero olisi käytännöllinen. Sen avulla ei tulisi sekaannuksia vuorojen suhteen. Lisäksi kenenkään ei tarvitsisi itse huolehtia omasta vuorostaan. Hänen mielestään vuoronumerosta olisi myös etua niille, joilla on huonompi huomiokyky.

Siitä on moni sanonu, että se sais se numerolappu olla täällä. Se on siinä, kun siinä ei oo enää sitä numerolappua, niin siinä pitää ite kahtoa nyt että ketä täällä on, luoda silimäys. – – ne kenellä on huomiokyky huonompi, niin ei se aina tiiä, mutta kyllä ne toiset neuvoo, että nyt on siun vuoro – – (H1).

Toiset haastateltavista olivat sitä mieltä, että vuoronumerolle ei ollut tarvetta. He pystyivät seuraamaan oman vuoronsa itse ja myös pankin henkilökunnan ker-

rottiin seuraavan asiakkaiden oikeaa järjestystä. Kaikki eivät kuitenkaan sanooneet selvää kantaansa siihen onko vuoronumero tarpeellinen vai ei. Monet kuitenkin korostivat sitä, että vuoronumerojärjestelmät ovat käytössä monissa pankeissa ja palveluissa esimerkiksi apteekissa.

Vuoronumerojärjestelmän lisäksi pankissa puutteeksi mainittiin ovenaukaisujärjestelmä. Haastateltavat toivat esille, että ovi voisi toimia automaattisesti, samalla tavalla, kuin esimerkiksi kaupassa. Toive ovenaukaisusysteemin muuttamiseen tuli ennen kaikkea niiltä haastateltavilta, jotka käyttivät apuvälineitä. Pankin odotustiloihin kaivattiin lisää penkkejä, joissa on mahdollista odottaa omaa asioimisvuoroa. Tämän lisäksi osa haastateltavista koki penkin puuttumisen palvelutiskin edestä asioimista haittaavaksi tekijäksi. Yhden haastateltavan mukaan myös palvelutiskien korkeuksia tulisi muuttaa niin, että niissä ylettää asioimaan myös istualtaan.

## **6 Tulokset kaupassa asioimisesta**

### **6.1 Henkilökunnan kanssa asioiminen**

Kaupassa henkilökunnan kanssa asioiminen on vähäisempää palvelun luonteesta johtuen. Yksi haastatelluista sanoo, ettei hänen ole tarvinnut olla henkilökunnan kanssa tekemisissä muualla, kuin maksaessaan. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla ikäihmisillä on positiivinen kuva henkilökunnan kanssa asioimisesta, kenelläkään ei ole mitään pahaa sanottavaa. Henkilökunnan kerrotaan olevan ystävällistä ja käyttäytyvän asiallisesti.

No minun mielestäni sillä tavalla, minä olen kohdannut siellä ainoastaan myönteisiä ihmisiä, että sieltä neuvovat heti, jos siellä ei jotain löydä, että mistä sitä saa ja hyvää päivää toivotetaan, että hyvät tämmöiset nyökkäykset tulee ja... (H5).

Hyvin ne ottaa huomioon ainakin tässä kaupassa sen, että on paljon niin kuin eläkeläisiä, jotka tarvitsee apua, että ne on jo jotenkin siihen valmistautunu. (H7).

Minun mielestä on täydellistä heidän toiminta. Ovat ystävällisiä. Ne jutteleekin kulkiessaan, on tuttuja aika paljon siellä. Että kyllä ne, se toimii ihan täydellisesti. (H6).

Muutamit haastateltavista kertoivat, että henkilökunta pyrkii palvelemaan asiakkaita mahdollisimman hyvin myös kassoilla asioidessa. Asioiminen kassalla pyritään pitämään mahdollisimman nopeana. Jonojen syntyessä kassoille pyydetään lisää henkilökuntaa, jolloin ei synny pitkiä jonoja ja toiminta pysyy sujuvana. Asian esille ottaneiden haastateltavien mielestä kaupan henkilökunta yrittää palvella asiakkaitaan tässäkin asiassa mahdollisimman hyvin.

Yksi haastateltavista kertoi, että hänelle oli sattunut kaupassa tilanne, jossa hän oli joutunut huomauttamaan työntekijää hänen puheestaan. Tilanteessa haastateltava oli kysynyt jotain asiaa työntekijältä. Työntekijän oli pitänyt toistaa asiakkaalle sama asia uudelleen, koska asia ei ollut selvinnyt asiakkaalle ensimmäisellä kerralla. Työntekijä oli tulkinut, että asiakkaalla on huono kuulo ja oli korottanut ääntään samalla asiansa toistaen. Työntekijä ei ollut tajunnut, että kommunikaation esteenä ei ollut kuulo, vaan hänen liian nopea puheensa. Työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaatio ongelman seurauksena asiakas loukkaantui ja totesi, ettei hänelle tarvitse huutaa. Haastateltava toteaaakin, että kaupan henkilökunnan on oltava nykyään kohteliasta.

Joskus pitää sanoa, että ei tarvii huutaa minä kuulen tavallisen puheen, kun et vain liian nopeasti puhu. Se yks asia, jonka minä koen loukkaavana, vähän loukkaavana, jos joku alkaa huutaa, että koko seutukunta kuulee. (H3).

Avun saamiseen liittyen haastateltavat kertovat, että henkilökunta auttaa heitä mielellään. Kaikki haastateltavista, jotka ovat apua tarvinneet kokevat saaneensa sitä. Henkilökunta on jopa kannustanut osaa asiakkaista pyytämään apua tarvittaessa. Apua haastateltavat ovat tarvinneet henkilökunnalta esimerkiksi harvemmin käytettävien tuotteiden kuten mausteiden ja säilykkeiden löytämisessä, tuotteiden hyllyiltä saamisessa sekä punnitsemisessa.

Kaksi haastateltavista kertoi, että on tarvinnut apua myös tuoteselosteiden lukemisessa. Toinen heistä oli sitä mieltä, että tekstejä voisi suurentaa, että ne

näkisi kunnolla. Hänen mielestään tekstit kaupassa voisivat kauttaaltaan olla isommalla kirjoitettu. Näin kaikkia asiakkaat, mukaan lukien heikompi näköiset, pystyisivät lukemaan tekstejä itse ilman sen suurempaa vaivaa.

Kaikki henkilökunnan jäsenet tai harjoittelijat eivät välttämättä ole osanneet aina vastata heiltä kysytyihin asioihin. Paikalle on kuitenkin aina löytynyt henkilö, joka osaa vastata kysymykseen ja antaa avun. Henkilö on usein ollut vanhempi työntekijä tai osastonvastaava työntekijä. Muutaman haastatellun mielestä henkilökuntaa ei juuri näy kaupassa ja sen vuoksi avun pyytäminen on vaikeaa. Yksi haastatelluista koki tuntevansa itsensä avuttomaksi tällaisessa tilanteessa.

Siellä on kyllä melko avuton yksin pyörätuolissa vanha ihminen, niin sen avun suhteen. – – Henkilökuntaa näkyy harvoin, varsinkin hyllyjen välissä. Voihan niitä jossain olla. Kun ne on kaikki niin laitettu (tuotteet hyllyille), niin se on sitten kaupassa käyjän vastuulla, että löytääkö mitään vai eikö löydä. (H3).

Muutama haastatteluun vastaaja on antanut henkilökunnalle palautetta esimerkiksi valikoimissa olevista tuotteista, tuotteiden puutteista tai niiden loppumisesta. He ovat olleet sitä mieltä, että henkilökunta ottaa kaupassa hyvin palautetta vastaan ja pyrkii vastaamaan palautteissa esitettyihin tarpeisiin. Osa henkilökunnasta on jopa kiitellyt palautteiden antajia.

Yhden haastateltavan mukaan kauppaan on saatu palautettua aiemmin valikoimissa olleita tuotteita asiakkaan toiveesta. Kaikkiin toiveisiin ei ole kuitenkaan kyetty vastaamaan. Henkilökunnan kerrotaan kuitenkin tekevän parhaansa tuotteiden saamiseksi. Jos tuotetta ole saatu hankittua, henkilökunta on kuitenkin pyrkinyt etsimään korvaavan tuotteen halutun tilalle. Henkilökunnan sanotaan toimivan näissä tilanteissa ystävällisesti, asiakkaalle parasta ratkaisua etsien.

## 6.2 Esteettömyys

Yksi haastateltavista kertoi, että kaupan ulkopuolella ovien lähellä on likakaivo, joka on hieman vaarallinen. Hänen mukaansa ikäihmiset, jotka käyttävät rollaattoria kaatuvat helposti tässä kohdassa. Tämä johtuu siitä, koska rollaattorin pyörät jäävät jumiin kaivonkannessa oleviin reikiin. Tilannetta hankaloittaa vielä se, että sisäänkäynti on kalteva juuri kaivolle päin. Ongelmat ovat pahempia talvella kuin kesällä liukkaudesta ja lumesta johtuen.

No toinen juttu, että kun tulee talvella kaupasta ja kesälläkin niin siinä, kun on se on ympyrä (likakaivo) tämmöinen. Ihmiset kun tulee rollaattorilla, niin ne aina kaatuu siinä. Se on niin vietto. – – Sillon, kun se rollaattorin rengas menee siihen niin se heittää kuperkeikan. Se on niin sit lähellä ovea, siitä on vielä se kaltevuus. (H2).

Muita ongelmia sisääntuloon liittyen ei ilmennyt, päinvastoin. Haastateltavat pitivät sisääntuloa onnistuneesti toteutettuna. He kehuivat itse aukeavia ovia ja liikkumisen sujuvuutta sisäänkäynnillä. Heidän mukaansa sisäänkäynnissä ei ole kynnyksiä, jotka haittaisivat liikkumista tai apuvälineiden kanssa kulkemista.

Myös kaupan sisätilat saivat kiitosta. Sisätilat ovat haastateltavien mielestä riittävän tilaviksi suunniteltu. Käytävät ovat riittävän väljät apuvälineiden kanssa kulkemiseen. Myös toisten apuvälineitä käyttävien ohittaminen onnistuu haastateltavien mukaan hyvin. Muutamit haastateltavista mainitsivat kaupan sisätiloissa hyväksi asiaksi myös sen, että siellä on penkkejä. Penkkien löytyminen kaupasta koettiin tärkeäksi sen vuoksi, että niissä on mahdollisuus istuskella ja levätä, jos ei jaksaisit seistä pitkiä aikoja.

Kaikilla haastateltavista ei ollut ilmennyt ongelmia tuotteisiin ulottumisen kanssa. Osalle asia kuitenkin tuotti hankaluuksia. Jotkut haastateltavista kertoivat hankaluudesta saada tuotteita, koska alas kurottaminen tai kumartuminen aiheuttaa kaatumisriskin. He toivat myös esille, että eivät pysty menemään lainkaan polvilleen, mikä vaikeuttaa tuotteiden saamista. Lisäksi yksi heistä sanoi, että oma kunto voi vaihdella päivittäin, mikä vaikuttaa tavaroiden saamiseen.



Toisille haasteita aiheutti ulottuminen korkeille ylähyllyille. Niihin yltäminen oli haasteena lyhyemmille ihmisille sekä apuvälineitä käyttäville. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että hänen olisi mahdotonta asioida yksin, koska hänellä on käytössään pyörätuoli. Hän toi ilmi toiveen, että kaikki jokapäiväiseen elämään tarvittavat tuotteet olisi hyvä olla käden ulottavilla. Näin myös pyörätuolin käyttäjät ulottuisivat näihin tuotteisiin.

No sitä on, kun ne on korkeella hyllyllä, mutta sattuu joku kulkemaan joku nuori pitkä niin mie sanon, että kurkotatko tuon miulle. Mut sitte, kun on se kumartuminen on ihan yhtä vaikee. – – Ja polovilleni en kykene menemään. Mutta kyllä siihen avun saa, kun vaan suunsa aukasoo, se on siitä kiinni. (H1).

Yksin tavaroihin ulottuminen ja pyörätuolista käsin asioiminen on mahdotonta, ei onnistu. Ja sitten kun ei tiedä mistä huutaa apua, kun ei näy ketään. Kun on kaveri, joka ottaa asiat ylhäältä – – niin onnistuu. (H3).

No onhan niitä semmosia. Just alhaalta ottamisessa, että mie en alhaalta ota. Että, jos on alhaalla on jotain, niin silloin on oltava varuillaan ettei kaadu nurin. Oon joutunu joskus pyytämään (apua). Se riippuu vähän päivästä, että missä kunnossa on, kun sinne menee. Mie, jos en saa sieltä ylhäältä jotain, niin minä pyydän, että antasivat appuu, kyllä ne sitten tulee. (H7).

Useimmissa ulottumiseen liittyvissä tilanteissa, joissa haastateltavat eivät jotain tuotetta saa, apua on tarjolla. Auttajana toimii joku henkilökunnan jäsenistä. Haastateltavat kertovat pyytävänsä apua myös muilta ihmisiltä, jotka sattuvat paikalle. Haastatteluista tuli ilmi myös se, että usein apuvälineitä käyttävillä ikäihmisillä on kaupassa mukanaan apulainen jo valmiiksi, koska heillä on tiedossa yksin asioimiseen liittyvät haasteet. Apulainen auttaa heitä tuotteiden ottamisessa ja muissa tarvittavissa asioissa.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että kaupan opasteista on hyötyä. Useimmat haastatellut kertovat katsovansa kaupan opasteista, mistä tuotteet löytyvät. Osa heistä sanookin, että ellei katsoisi opasteita, tulisi turhaan kierreltyä ympäri kaupaa eikä silti välttämättä löytäisi etsimäänsä. Opasteista on haastateltavien mukaan hyötyä tuotteiden löytämisessä.

Kaikkea ei kuitenkaan ole opasteisiin merkitty, joten jotkut haastateltavista kertovat kysyneensä apua tavaroiden löytämiseen opasteista huolimatta. Opasteet ovat haastateltavien mielestä hyvät ja selkeät. Ne on tehty riittävän selkeiksi, ja niitä näkee lukea helposti. Joidenkin haastateltujen mielestä isompien kauppojen opasteet ovat epäselviä ja vaikeasti ymmärrettäviä pieniin kauppoihin verrattuna.

Kaupan läheinen sijainti vaikutti positiivisesti haastateltavien kokemukseen palveluiden saatavuudesta. Läheltä löytyvää kauppapalvelua arvostettiin. Haastateltavat pitivät siitä, että kauppa on lähellä heidän asuntoaan ja samalla matka ostoksille on lyhyt. Jotkut haastateltavista kertoivat, että kaupan läheisen sijainnin vuoksi jonkin ostoksen unohtaminen ei haittaa. Kaupassa on mahdollista käydä vaikka seuraavana päivänä uudestaan.

### **6.3 Kaupan palveluissa ja tiloissa havaitut puutteet**

Suurin osa haastateltavista mainitsi kylmätiskin uupumisen puutteeksi kaupassa. He korostivat, että avoimelta tiskiltä ostaa pakkaamatonta kalaa ja lihaa sekä muita irtotuotteita. Tällaisen tiskin eduksi mainittiin mahdollisuus ostaa pienempi ruokamäärä kerralla. Haastateltavat harmittelivat valmiiden kala- ja liha- tuotteiden suuria pakkauskokoja. Myös grillitiskin puute tuli ilmi haastatteluista. Monet kertoivat kaipaavansa tämäntyyppistä hyvää, helppoa ja lämmintä ruokaa. Kylmä- ja grillitiskejä on muissa kaupoissa, mutta ne sijaitsevat liian kaukana. Tämän vuoksi näiden palveluiden toivottiin löytyvän omasta lähikaupasta.

Kyllä semmosta kaipaa aika moni, että toisessa kaupassa on, mutta sinne on aika pitkä matka, että sitä me toivottais siihen. Tätä tämmöstä, että pieni grilli ja sitten tämmönen lihatiski, kalatiski. (H5).

Ja sitten yks ois tämmönen avointiski, jossa sitte myyjä.. että siitä sais ostaa vaikka kuinka pienen annoksen. Avointiski, josta saa sitten valita mitä ottaa ja minkä verran ottaa. Että tuossa on niin kun kaikki semmosta sillä tavalla paketoitua.(H4).

Ja miten ihanoo on grillikylki ja kanankoivet. Helppoa ja hyvää ruokaa. Sitä minä ihmettelen, kun tähän ei ole laitettu sitä. (H3).

Yhden haastateltavan mielestä kaupan valikoimista pitäisi löytyä myös muutakin kuin taloustavaraa. Valikoimissa voisi olla enemmän käsityötarvikkeita ja pientä vaatetavaraa, kuten sukkia ja alushousuja. Useimmat haastateltavista kuitenkin olivat sitä mieltä, että tämän kokoisessa kaupassa tuotevalikoima on heidän tarpeitaan vastaava ja riittävä. Heidän mielestään kaikki tarvittava taloustavara löytyy kaupasta.

Eräs haastateltavista otti kantaa kaupan etuasiakkuuteen, joka on hänen mukaansa epäoikeudenmukainen. Hän oli sitä mieltä, että järjestelmä on hyödyksi vain niille ihmisille, jotka ostavat paljon. Hänen mukaansa yksin asuva ei hyödy lainkaan bonuksista. Haastateltava kertoi, miettineensä eroamista etuasiakkuusjärjestelmästä. Hänen mielestään järjestelmää tulisi kehittää pienempiä ostoja huomioivaksi. Muuten hän kertoi kaupan palvelun olevan hyvä.

– – mie sanoin sille tytölle, että mie oon ajatellu erota teistä. Se sano, että miksi. Mie sanoin, että sen takia, kun ette auta yhtään yksin eläjiä, vaan te autatte niitä, jotka ostavat paljon. Niille annatte viisi prosenttia. Että viepäs nyt tämä terveinen sinne johtajille, että prosentti on sama, osti vähän tai paljon. (H4).

Muutamit haastateltavista olivat huomanneet puutteen, joka ei suoranaisesti koskenut kaupan palveluita tai tuotteita. Kaupan tiloissa ei ole lainkaan vessaa, se on rakennuksen toisessa kerroksessa. Sinne on mentävä hissiä tai portaita käyttäen, mikä on hankalaa. Haastateltavien mielestään vessa olisi hyvinkin tarpeellinen kaupan tiloissa, koska ihmisiä tulee kauppaan asioimaan pitkien matkojen päästä. Haastateltavat korostavat sitä, että vessalle voi olla tarvetta, vaikkei tulisikaan kovin kaukaa.

## **7 Pohdinta**

### **7.1 Johtopäätökset**

Pääasiassa haastateltavat olivat sitä mieltä, että henkilökunnan kanssa asiointi sujuu hyvin palveluita käyttäessä. Henkilökunnan kerrottiin kohtelevan asi-

akkaita hyviä käyttäytymissääntöjä noudatellen. Rissanen (2006, 215–216) tuo esille, että yksi palveluun laatuun vaikuttava tekijä on kohteliaisuus. Kohteliaasti käyttäytyvä palvelun tuottaja kunnioittaa ja arvostaa asiakastaan. Tämä kriteeri täyttyi haastateltavista suurimman osan kohdalla. Haastattelujen joukossa oli kuitenkin yksi tapaus, jossa asiakasta ei kohdeltu kohteliaasti. Tämä vaikutti siihen, että palvelun tarjoaja menetti asiakkaan tapauksesta johtuen. Grönroos (2009, 121–122) korostaa, että hyvän palvelun kriteerin asenteet ja käyttäytyminen mukaan asiakkaalle on annettava huomiota. Eri asiakaspalvelutilanteet on hänen mukaansa pyrittävä ratkaisemaan spontaanisti ja ystävällisesti. Haastateltavat myös korostivat ja pitivät tärkeänä asiakkaiden hyvää kohtelua.

Haastattelujen perusteella asiakkaat saivat tarvittaessa ohjeita ja neuvoja, mikäli heillä oli siihen tarvetta. Henkilökuntaa pidettiin myös asiantuntevana. Tämä näkyi siinä, että henkilökunnan sanaan luotettiin jopa niin paljon, että asiakaspalvelijat saivat päättää asioista asiakkaan puolesta. Henkilökunnan koettiin haastattelujen mukaan toimivan ennen kaikkea asiakkaan parasta ajatellen. Lisäksi haastateltavat kertoivat saavansa tarpeeksi informaatiota eri asioista monessa muodossa. Molemmat Rissanen (2006, 215–216) ja Grönroos (2009, 121–122) pitävät edellä mainittuja asioita tärkeinä tekijöinä, mitkä vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta ja hyvästä palvelusta.

Asiakkaiden hyvään kohteluun ja kohtaamiseen liittyen haastateltavat toivat esille puhuttelutavat. Haastateltavien vastausten perusteella käytetään edelleen molempia puhuttelutapoja teittelyä ja sinuttelua. Joillekin haastateltaville oikealla puhuttelutavalla tuntui olevan suuri merkitys ja itselle vieraan puhutteltavan valinta voitiin kokea jopa loukkaavaksi. Haastateltavat itse toivat esille, että heidän mielestään asiakaspalvelijoiden on hyvä kysyä ensimmäisen kerran tavatessa kuinka asiakas haluaa itseään puhuteltavan. Paunonen (2010, 325–327, 364) tuo esille, että vanhemmat ihmiset ovat tottuneet pienestä pitäen teittelyyn jopa oman perheen sisällä, mikä vaikuttaa siihen, että he voivat tuntea sinuttelun vieraaksi. Hän korostaa myös sitä, että meillä ei ole olemassa selviä puhuttelustrategioita, vaan ne on muodostettava aina tilanteen mukaan.

Vastausten mukaan kaikilla palveluiden käyttäjillä ei ollut ongelmia tai haasteita esteettömyyteen liittyen. Ne joilla oli käytössään erilaisia apuvälineitä, olivat havainneet esteettömyydessä enemmän puutteita kuin itsenäisesti ilman apuvälineitä liikkuvat. Juntila ja Sola (2012, 152) korostavat, että esteettömän ympäristön pitäisi olla kaikille käyttäjille toimiva. Liikkumisen ja erilaisten toimintojen suorittamisen tulisi näin ollen olla sujuvaa, turvallista ja miellyttävää.

Näin ei kuitenkaan kaikkien haastateltavien mukaan ole. Selkeimpinä parannuskohteina esteettömyyteen liittyen haastateltavat kokivat sisäänkäynnit. Niiden saavutettavuudessa sekä helppoudessa havaittiin olevan korjaamista. Sen lisäksi ylös ja alas ulottuminen tuotti hankaluuksia, minkä vuoksi palveluissa olisi huomioitava ulottumisen rajoitukset esimerkiksi pyörätuolia käyttävän henkilön näkökulmasta. Maankäyttö- ja rakennuslaki määrää, että kaikille väestöryhmille, vanhuksille mukaan lukien, on taattava heidän tarpeita vastaava ympäristö huomioon ottaen saavutettavuus (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999). Saman lain asetus tuo esille, että kaikilla on tasa-arvon nimissä oikeus päästä liike- ja palvelutiloihin toiminnan rajoitteista huolimatta (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999). Vastausten perusteella esteettömyys on kuitenkin osattu huomioida hyvin rakennusten sisätiloissa väljyyden osalta. Liikkuminen tiloissa on vaivatonta ja tilaa on varattu riittävästi apuvälineiden käyttäjät huomioiden.

Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen vaikutti haastateltavien kokemukseen asioinnin helppoudesta ja onnistumisesta. Mahdollisuuksia levähtää ja lyhyttä matkaa asioimaan pidettiin tärkeinä omien fyysisten voimavarojen heikkenemisen vuoksi. Myös Verma ja Hätönen (2011, 7) tuovat esille, että ikääntyessä päivittäisten toimien hoitaminen vaikeutuu, kun toimintakyky heikkenee. Heidän mukaansa toimintakyvyn heikkenemiseen vaikuttavat muun muassa tuki- ja liikuntaelinsairaudet.

Haastatteluista saatujen tulosten perusteella esteettömyyteen liittyvät ongelmat koettiin asioimista haittaaviksi tekijöiksi. Esteettömän ympäristön toteutumattomuudella oli vaikutusta muun muassa siihen, että asioiden hoitaminen yksin ei onnistunut. Ihminen tuli näin ollen riippuvaiseksi toisen ihmisen avusta. Invalidi-

liitto korostaa sitä, että esteetön ympäristö tukisi toteutuessaan yksilön itsenäistä asioiden hoitoa ilman muiden apua (Invalidiliitto 2013). Haastateltavien vastauksista oli havaittavissa se, että esteettömän ympäristön puute aiheutti asiointitilanteisiin avuttomuuden tunteita muiden ihmisten avun varassa olemisesta johtuen. Omaa turvattomuuden tunnetta ja asioiden hoitamisen sujuvuutta pyrittiin tukemaan ottamalla mukaan ihminen, joka antaa apua tarvittaessa. Sosiaaliportin (2013) mukaan luomalla ikääntyneille ja muille toimintarajoitteisille henkilöille esteettömiä ympäristöjä voidaan parantaa itsenäisyyttä sekä yhdenvertaisuutta osallistua. Lisäksi samalla voimme vaikuttaa palveluiden saatavuuteen sekä yksilöiden elämänlaatuun positiivisesti. (Sosiaaliportti 2013.)

Pankin palveluiden käyttämiseen liittyvänä puutteena oli vuoronumerojärjestelmä. Osa haastateltavista kaipasi sitä palveluiden käyttämistä helpottamaan. Jonkun pitäessä huolta omasta asiointivuorosta ei palvelun saajan tarvitse itse käyttää aikaansa oman vuoron seuraamiseen. Grönroos (2009, 121–122) korostaa, että asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin vastaaminen kuuluu hyvän palvelun kriteereihin. Vuoronumeron tarpeellisuutta perusteltiin myös ikääntyvien havainnointikyvyn heikkenemisellä. Näslindh-Ylispangarin (2012, 49) mukaan ikääntymiseen kuuluu aistitoimintojen heikkeneminen. Kognitiivisiin kykyihin havaitsemiseen ja tarkkaavaisuuteen vaikuttavat omalta osaltaan näön ja kuulon heikkeneminen.

Palvelutiloihin liittyvänä puutteena haastateltavat toivat esille vessan puuttumisen kaupan tiloista. Rakennuksesta löytyy vessa, mutta se on toisessa kerroksessa. Vessan löytyminen koettiin tärkeäksi kaupassa asioivien asiakkaiden näkökulmasta. Suomen rakentamismääräyskokoelmassa (2005) sanotaan, että itsenäisesti sekä apuvälineillä liikkuville on oltava riittävä määrä wc-tiloja. Määräyksessä todetaan myös, että vessaan tulisi päästä aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta. (F1 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005, 5-6, 8.) Tässä tapauksessa näin ei kuitenkaan ole, vaan vessaan pääsy edellyttää asiointi kerroksen vaihtamista.

Myös joitakin tuotteisiin liittyviä puutteita oli havaittu. Jotkut kaipasivat enemmän tuotevalikoimaa käyttämäänsä lähikauppaan. Haastateltavien mukaan heille olisi vaivattomampaa, jos kaikki tarvittavat tuotteet löytyisivät omasta lähikaupasta, eikä heidän tarvitsisi lähteä niitä hakemaan muualta. Rissasen (2006, 17) korostaa, että palvelun on vastattava asiakkaan tarpeisiin. Myös Selinien (2005, 15, 29–30) mukaan asiakaslähtöinen ajattelu yritystoiminnassa lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja asiakkaista. Yritysten kehittymistarve korostuu heidän mukaansa entisestään, koska palveluita on tarjolla runsaasti ja asiakas saa valita niistä vapaasti. Grönroos (2009, 121–122) tuo myös ilmi, että asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin vastaaminen on osa hyvää palvelua.

## **7.2 Eettisyys ja luotettavuus**

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää kuvata tutkimuksen toteuttamista mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 232; Eskola & Suoranta 2008, 212–213). Olen kuvannut omassa opinnäytetyössäni selkeästi ja totuutta noudattaen omaa työni etenemisprosessia. Kerron haastateltavien hankinnasta ja sen miten toteutin tiedonkeruun. Sen lisäksi olin kuvannut analyysivaiheen toteuttamisen mahdollisimman tarkasti. Olen opinnäytetyössäni tuonut tutkimustulokset esille tutkimusaineiston mukaisesti. En ole muuttanut mitään tai sivuuttanut tutkimuksen aikana esille tulleita seikkoja. Vahvistaakseni omia tulkintoja tutkimusaineistosta, olen ottanut lainauksia haastatteluista sekä yhdistänyt tekemäni johtopäätökset teoriaan. Hirsjärvi ym. (2010, 233) korostavat, että tutkijan on tuotava esille mihin tehdyt tulokset perustuvat. Tutkijan on kyettävä saamaan vastaukset teoreettiseen tarkasteluun.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat omalta osaltaan haastattelija sekä haastateltava, jotka voivat aiheuttaa virhelähteitä. Haastateltavat voivat pyrkiä antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia kysymyksiin, mikä vaikuttaa negatiivisesti luotettavuuteen. Lisäksi haastattelija voi saada tutkimuksen teon kannalta epäolennaista tietoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.) Oman oletukseni mukaan en usko, että haastateltavilla on ollut tarvetta muuttaa tai sievistellä vastauksiaan. Ajattelen näin, koska opinnäytetyöni ei käsitellyt arkaluontoisia aihe-

ta vaan aihe oli suhteellisen neutraali. Haastattelussa käsitellyt aiheet teemat eivät myöskään ottaneet kantaa suoranaisesti haastateltavien tekemisiin. Itse osallistuessani haastatteluiden tekemiseen, olen omalta osaltani vaikuttanut haastattelutilanteeseen. Koen saaneeni jokaisesta haastattelusta vastauksia haluttuihin teemoihin. Haastatteluissa oli myös työtäni ajatellen epäolennaista tietoa, jonka jätin pois jo litterointivaiheessa.

Minulla ei myöskään ollut haastatteluiden tekemisestä luonnollisesti kovin paljon kokemusta, mikä saattoi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Haastattelutilanteet sovittiin jokaisen haastateltavan kanssa etukäteen heidän koteihinsa, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman rauhallinen. Ennen haastatteluiden toteuttamista haastateltavat saivat itselleen haastattelun saatekirjeen sekä haastattelurungon, johon he saivat perehtyä etukäteen.

Eskola ja Suoranta (2008, 52–53.) tuovat esille, että eettisinä ongelmakohtina tutkimuksissa pidetään lupa-asioihin liittyviä kysymyksiä. Heidän mukaansa tutkimuksen tiedonkeruun on perustuttava vapaaehtoisuuteen. Omaan opinnäytetyöhöni osallistuneet ikäihmiset olivat vapaaehtoisesti mukana tutkimusaineiston tuottamisessa. Kerroin heille ennen totuudenmukaisesti kaiken opinnäytetyöstäni ja sen tarkoituksesta. Sen jälkeen haastateltavat saivat itse päättää osallistumisestaan haastatteluihin. Haastateltavilta pyydettiin myös kirjallinen suostumus haastatteluun. Tutkittaville on Eskolan ja Suorannan (2008, 56, 93) mukaan annettava riittävästi tietoa tutkimuksesta, sen tavoitteista ja korostettava tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta.

Myös luottamuksellisuus ja anonymiteetti liittyvät tutkimuksen eettisyyteen. Jokaisessa tutkimuksen vaiheessa tiedon keruusta tuloksien julkistamisen on pidettävä huolta luottamuksellisuudesta ja anonymiteettisuojasta. (Eskola & Suoranta 2008, 56–57.) Itse säilytin haastatteluaineistot ja kaikki niihin liittyvän materiaalin niin, että kukaan ei vahingossa pääse niihin käsiksi ja haastateltavat pysyvät anonyymeina. En myöskään käyttänyt haastatteluaineistossa haastateltavien nimiä, vaan merkitsin haastattelut koodein H1-H7. Opinnäytetyöni tuloksia kirjoittaessa huomioin sen, että ketään haastateltavaa ei voi tunnistaa. Mis-



sään vaiheessa ei mainittu kenenkään nimeä, ikää, sukupuolta tai paikkaa, jossa haastateltava asioi. Tuloksia käsiteltäessä ei myöskään mainittu nimeltä haastateltavien esille tuomia työntekijöitä, joita palvelutilanteiden kuvauksissa oli.

### **7.3 Omat oppimiskokemukset**

Opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä prosessi. Tämä on minulle ensimmäinen kerta, kun teen tällaisen suurehkon työn. Olen oppinut pitkäjänteistä työskentelyä prosessin aikana ja minulle on selvinnyt se, mikä merkitys kullakin opinnäytetyön vaiheella on ollut työn edistymisessä. Prosessi on vienyt paljon aikaa, mutta lopputulos on vaivan arvoinen.

Olen oppinut konkreettisesti tutkimuksen tekemiseen liittyvät työvaiheet ja tutkimuksen kannalta huomioitavat seikat. Tutustuin menetelmäkirjallisuuden lisäksi vanhenemiseen, vanhuudessa tapahtuviin muutoksiin sekä ajanjaksosta käytettäviin käsitteisiin. Asiakaspalvelu ja siihen vaikuttavat tekijät tulivat myös tutuiksi. Perehdyin esteettömyyteen ja sitä käsitteleviin lakeihin. Lähdekriittisyyttä olen arvioinut ja opetellut erilaista kirjallisuutta lukiessani. Olen joutunut harjoittelemaan itsenäistä päätöksentekoa yksin työskentelyn vuoksi.

Välillä ratkaisujen tekeminen on tuntunut hankalalta. Aineistonkeräysmenetelmän ja teoreettisen viitekehyksen etsiminen on ollut haastavaa. Sain vinkkejä opinnäytetyöryhmältä epäselvien asioiden ratkaisemiseen. Joskus kaipasin työparia, jonka kanssa olisin voinut keskustella opinnäytetyöhön liittyvistä valinnoista. Opinnäytetyöprosessin alussa hankaluuksia tuotti tutkimuksen tekemiseen liittyvien käsitteiden ymmärtäminen. Käsitteet kuitenkin selventyivät tutkimus- ja metodikirjallisuuteen tutustumisen avulla. Omassa työssäni haastavinta oli teemahaastattelurungon laatiminen. Ongelmana oli, että yritin tuoda siihen liian tarkkoja ja valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä. Tarvitsinkin tässä vaiheessa tukea omasta opinnäytetyöryhmästäni sekä ohjaavalta opettajaltani.

Haastattelu toimi tiedonkeruumenetelmänä mielestäni hyvin. Sain kaikilta haastateltavilta vastauksia haluttuihin teemoihin ja suoraan tietoa ihmiseltä itseltään. Menetelmän valinta oli mielestäni hyvä, koska minulla oli siitä jonkin verran aikaisempaa kokemusta. En halunnut lähteä tässä vaiheessa kokeilemaan aivan uutta tiedonkeruumenetelmää. Ei voi kuitenkaan sanoa, että olisin kokenut haastattelujen tekijä, ja voi olla, että toinen haastattelija olisi voinut saada enemmän tietoa samasta aiheesta kuin minä.

Analyysivaihe oli myös haasteellinen minulle omassa opinnäytetyössäni. Alussa muodostin liian pieniä teemoja, mikä vaikutti tulosten sirpaleisuuteen. Havaittuani ongelman palasin takaisin teemoihini ja muodostin niistä isompia kokonaisuuksia. Näin sain tuloksista muodostettua onnistuneen kokonaisuuden. Opinnäytetyöni toi esille, millaisia erityistarpeita ikäihmisillä on päivittäispalveluiden käyttämisessä eli sain vastauksia tutkimuskysymykseen.

#### **7.4 Jatkotutkimusideat**

Olisi mielenkiintoista tehdä tähän aiheeseen liittyvä jatkotutkimus, jossa verrattaisiin ovatko tulokset tähän aiheeseen liittyen muuttuneet tietyn ajan kuluessa. Osaavatko palveluyritykset sekä asiakaspalvelijat kiinnittää paremmin huomiota ja vastata niihin tarpeisiin, joita ikäihmisillä on. Lisäksi Niinivaaran alueella voisi selvittää, olisiko sinne tarpeen perustaa kahvi- ja ruokapalveluita tarjoava yritys. Ruokailu ja helpon ruuan saaminen nousivat esille monien haastateltavien vastauksissa.

## Lähteet

- Eloranta, T. & Punkanen T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Gummerus Kirjapaino Oy.
- F1 Suomen rakentamismääräyskokoelma. 2005. Esteetön rakennus. MÄÄRÄYKSET JA OHJEET 2005. <http://www.finlex.fi/data/normit/28203-F1su2005.pdf>. 23.9.2013.
- Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Hautala, E. 2012. Senioriopas. Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: Oy Nord Print Ab.
- Helin, S. 2002. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana. Teoksessa Heikkinen, E & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 35–68.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Ikäosaamisen ABC -projektisuunnitelma. 2013. Karelia-ammattikorkeakoulu. Invalidiliitto. 2013. Esteettömyys. <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>. 18.9.2013.
- Junttila, U-K. & Sola, H. 2012. Hyvä kaupunkiympäristö parempi elämä. Tampere: Tammerprint Oy.
- Juola, J. 2012. Kuulo ja ikääntyminen. Teoksessa Näslindh-Ylispangar, A. (toim.) Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy. 57–63.
- Kemppainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Helsinki: Valopaino Oy. [http://www.sosiaaliporssi.fi/File/7a9e97f8-b832-454a-bb58-9ff83cec088b/kohti\\_esteetonta.pdf](http://www.sosiaaliporssi.fi/File/7a9e97f8-b832-454a-bb58-9ff83cec088b/kohti_esteetonta.pdf). 25.3.2013.
- Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Laitila-Mphande, T. 2012. Vanhuksen heikentyneen kuulon tunnistaminen. Teoksessa Näslindh-Ylispangar, A. (toim.) Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy. 64–66.
- Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakäytännön tukijana. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999.
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999.

- Näslindh-Ylispangar. 2012. Vanhus oman elämänsä asiantuntijana. Teoksessa Näslindh-Ylispangar, A. (toim.) Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy. 12–15.
- Paunonen, H. 2010. Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisten puhuttelutapojen murroksessa 1970-luvulla. Teoksessa Lappalainen, H., Sorjonen, M-L. & Viikuna, M. (toim.) Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan. Helsinki: Hakapaino. 325–368.
- Pirilä, K. 2012. Vanhuksen näköaisti. Teoksessa Näslindh-Ylispangar, A. (toim.) Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy. 50–57.
- Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010. POKAT 2014. Pohjois-Karjalan maakuntaohjelma 2011–2014. <http://www.pohjois-karjala.fi/dman/Document.phx?documentId=ge16510141054544&cmd=download>. 13.3.2013.
- Rauhala-Hayes, M., Topo, P. & Salminen, A-L. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. <http://www.sitra.fi/julkaisut/tietoyhteiskunta/sitra172.pdf>. 25.9.2013.
- Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005–Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Selin, E & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki Tietosanoma Oy.
- Sosiaaliportti. 2013. Esteetön ympäristö. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-politiikka/rakenteellinen-vaikuttaminen/esteeton-ymparisto/>. 12.9.2013.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Verma, I. & Hätönen, J. 2011. Ikäihmiset, asuminen ja teknologia. Helsinki: Kopia Niini Oy.

**Opinnäytetyön toimeksiantosopimus**

## OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIAENTOSOPIMUS

**Toimeksiantaja**

Organisaation nimi:	ABC-hanke- Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun
Toimeksiantajan edustaja:	Liisa Ryhänen
Osoite:	
Puhelinnumero:	050-3116315
Sähköposti:	liisa.ryhanen@karelia.fi

**Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot**

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1001246 Paula Sallinen
Puhelinnumero:	050-4051613
Sähköposti:	paula.sallinen@edu.karelia.fi

**Toimeksiantajan sitoumukset**

Toimeksiantaja tukee opiskelijaa opinnäytetyön suorittamisessa antamalla työn suorittamiseen tarvittavia tietoja ja sisäisiä aineistoja tarpeelliseksi katsomallaan tavalla. Toimeksiantaja vastaa opinnäytetyön aikana aiheutuvista kustannuksista, joita ovat kopiointi- ja postituskulut.

**Opiskelijan sitoumukset**

Opiskelija laatii toimeksiantona tutkimustyyppisen opinnäytetyön toimeksiantajan käyttöön. Toimeksiantaja saa oikeudet käyttää tutkimussuunnitelmaa, tutkimusaineistoa ja sen tuloksia sisäisessä kehitystyössään. Lisäksi toimeksiantaja saa hyödyntää nyt tehtävää tutkimusta tilatessaan myöhemmin omaan käyttöönsä samansisältöisiä seurantatutkimuksia kolmannelta osapuolelta.

**Opinnäytetyön ohjaus PKAMK:ssa**

Ohjaaja(t): Kirsi Lindlöf ja Anne Siremaa

**Opinnäytetyön julkisuus**

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.

**Allekirjoitukset**

Päiväys 12.3.2013	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys  Paula Sallinen
Päiväys 12.03.2013	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys  Liisa Ryhänen

## Saatekirje

### **Tutkimus kaupan ja pankin päivittäispalveluja käyttävien ikäihmisten erityistarpeista**

Olen sosiaali-alan opiskelija Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä selvittäen, millä tavalla erityistarpeita ikäihmisillä on pankki- ja kauppapalveluiden käyttämiseen liittyen. Opinnäytetyöni on toimeksianto Ikäosaamisen ABC - Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun hankkeelta. ABC - hanke pyrkii selvittämään kasvavan kuluttajaryhmän eli ikäihmisten palvelutarpeita ja huomioimaan ikäihmiset entistä paremmin kuluttajina ja asiakkaina. Projektilla on tarkoitus lisätä osaamista vastata ikäihmisten palvelutarpeessa ilmeneviin erityiskysymyksiin.

Opinnäytetyöni tiedonkeruuta varten haastattelen kahdeksaa ikäihmistä kaupan ja pankin päivittäispalvelun käyttämiseen liittyen. Haastattelut on tarkoitus toteuttaa kesän 2013 aikana. Haastattelut tehdään nimettöminä ja niistä saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelijaa koskee myös vaitiolovelvollisuus.

## Haastattelurunko, Pankki

### Henkilökunnan kanssa asiointi

Millä tavalla henkilökunnan kanssa asiointi pankissa on sujunut?

- Ystävällisyys
- Kunnioittava, kiireetön kohtaaminen
- Henkilökunnan antamien ohjeiden selkeys, ymmärrettävyys

Millaisena pidätte henkilökunnan asiantuntemusta?

- Henkilökunnan palvelun tuntemus
- Osaa vastata kysymyksiin
- Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen

Millä tavalla henkilökunta on vastannut avun tarpeeseen?

- Onko apua tarjolla
- Onko avusta hyötyä
- Jos on saanut henkilökunnalta apua, missä tilanteessa apua on tarvittu?

### Esteettömyys

Millä tavalla apuvälineitä käyttävät ja muita rajoitteita omaavat ihmiset on mielestänne huomioitu pankin tiloissa?

- Sisälle pääsy
- Apuvälineiden kanssa liikkuminen, pyörätuoli, rollaattori
- Ulottuminen
- Aistitoimintoihin liittyvät haasteet (näkö, kuulo)

Millä tavalla koette palveluiden käyttämisen helppouden?

Millä tavalla pankissa asiointianne voisi helpottaa?

- Paremmat opasteet
- Henkilökunnan parempi palvelun tuntemus

## Haastattelurunko, Kauppa

### Henkilökunnan kanssa asiointi

Millä tavalla henkilökunnan kanssa asiointi kaupassa on sujunut?

- Ystävällisyys
- Kunnioittava, kiireetön kohtaaminen
- Henkilökunnan antamien ohjeiden selkeys

Millaisena pidätte henkilökunnan asiantuntemusta?

- Henkilökunnan palvelun tuntemus
- Osaa vastata kysymyksiin
- Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen

Millä tavalla henkilökunta on vastannut avun tarpeeseen?

- Onko apua tarjolla
- Onko avusta hyötyä
- Jos on saanut henkilökunnalta apua, missä tilanteessa apua on tarvittu?

### Esteettömyys

Millä tavalla apuvälineitä käyttävät ja muita rajoitteita omaavat ihmiset on mielestänne huomioitu kaupan tiloissa?

- Sisälle pääsy
- Apuvälineiden kanssa liikkuminen, pyörätuoli, rollaattori
- Ulottuminen
- Aistitoimintoihin liittyvät haasteet (näkö, kuulo)

Millä tavalla koette palveluiden käyttämisen helppouden?

Millä tavalla kaupassa asiointianne voisi helpottaa?

- Paremmat opasteet
- Henkilökunnan parempi palvelun/tuotteen tuntemus



## Suostumus haastatteluun

Suostun haastateltavaksi sosionomiopiskelija Paula Sallisen opinnäytetyötä varten suoritettavaan tiedonkeruuseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville mitä erityistarpeita ikäihmisillä on pankki- ja kauppapalveluiden käyttämiseen liittyen. Aineiston keruumenetelmänä käytetään teema-haastattelua ja haastattelu tapahtuu yksilöhaastatteluna.

Aineisto käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti. Haastattelijaa koskee myös vaitiolovelvollisuus. Haastatteluaineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja haastattelun voi keskeyttää niin halutessaan.

Osallistun yksilöhaastatteluun ja annan luvan käyttää haastattelusta saatua aineistoa opinnäytetyön materiaalina.

Kiitos osallistumisestanne.

---

Paikka ja aika

Osallistujan allekirjoitus

## Analyysipolku

Alkuperäinen ilmaus	Tiivistetty ilmaus	Alateema	Yläteema
<p>No sitä on, kun ne on korkeella hyllyllä, mutta sattuu joku kulkemaan joku nuori pitkäniin mie sanon, että kurkotatko tuon miulle. Mut sitte, kun on se, se kumartuminen on ihan yhtä vaikee.</p>	<p>Korkeat hyllyt tuottavat hankaluuksia yltää tuotteisiin. Tuotteiden alhaalta saaminen on myös hankalaa, kun kumartumisen takia. Apua on kuitenkin saata- vissa.</p>	<p>Ulottuminen</p>	<p>Esteettömyys</p>
<p>No se en nyt tuosta osaa, kyllä mie nyt oon ylettäny vielä. Ei tarvii kumartaa saa ihan seisovilta jaloilta ottaa että..</p>	<p>Ei ole ollut ongelmia tuotteisiin ulottumisessa.</p>	<p>Ulottuminen</p>	<p>Esteettömyys</p>
<p>No kyllä se varmaan siellä on tarpeeksi tilaa ja sit tosiaan ulko-ovi aukee ja kyllä se varmaan rollaattori ihmisille aika esteetön on kulkea.</p>	<p>Liikkumiseen on riittävästi tilaa. Ulko-ovi aukeaa automaattisesti. Sisääntulo on esteetön kulkea.</p>	<p>Sisääntulon esteettömyys</p>	<p>Esteettömyys</p>