

IKÄIHMISET JA TELEOPERAATTORIEN PALVELUT

Kysely ikäihmisille keväällä 2016 - Tiivistelmä

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n Ikäteknologikeskus selvitti ikäihmisten toiveita ja tarpeita teleoperaattoreiden palvelujen suhteen. Kyselyn suunnitteluun ja markkinointiin osallistuivat *Enter ry*, sekä ikäihmisten teknologiankäytön hyväksi toimivat hankkeet *LähiVerkko*, *Senior Surf*, *Senioriverkko* ja *Verkosta Virtaa!*.

Kyselyä levitettiin sähköisesti useiden eri kanavien kautta. Kyselyyn vastasi lähes 300 henkilöä. Vastaajat ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta nettiä käyttäviä ikäihmisiä. Vastaajista kaksi kolmasosaa on 65–74 -vuotiaita, kuudesosa yli 75-vuotiaita ja noin 40 vastaajaa alle 65-vuotiaita. Vastaukset olivat nimettömiä.

Kyselyssä oli yhteensä 8 kysymystä. Niissä tiedusteltiin *missä/miten palvelu tapahtui, mitä oli hankkimassa sekä millä mielellä lähti palvelutilanteesta*. Avokysymyksissä tiedusteltiin *mikä vaikutti ostopäätökseen, mitä olisi kaivannut ostopäätökseen sekä millaisia terveisiä haluaisi teleoperaattoreille lähettää*. Avovastauksia tuli joka kysymykseen pari sataa. Jo tämä kertoo asian painoarvosta sekä ikäihmisten vaikuttamishalusta.

Tyytyväinen asiakas ymmärtää mitä on ostanut – ja osaa vielä käyttää laitetta!

Vastaajat kertoivat lähteneensä palvelutilanteista pääosin tyytyväisinä (noin 2/3 vastaajista). Yhtä suuri osa heistä lähetti kuitenkin teleoperaattoreille enemmän tai vähemmän kriittisiä ja parempaa palvelua toivovia terveisiä. Noin 80 vastaajaa (noin neljäsosa) kertoi lähteneensä palvelutilanteesta tyytymättömänä, epätietoisena tai turhautuneena. Vastaajat kommentoivat, että liikkeestä lähtee tyytyväisenä, *”joskus jopa helpottuneena kun pääsee pois”*. Tarkemmat kysymykset tulevat usein mieleen vasta kotona, kun käyttää laitetta tai palvelua.

”Sitä ajattelee, että en halua olla huonompi ja haluan myös itse laitteen. Haluan olla vertainen.”

Ikääntyneillä tärkeimmät laitteen hankkimiseen ja ostopäätökseen vaikuttavat tekijät ovat laitteen hinta ja tarve saada laite esimerkiksi asioiden hoitamiseen. Monilla ostopäätöksen syntymiseen vaikutti myös hyvä palvelu ja liikkeen sijainti. Jopa joka viides vastaaja koki, että ostopäätöksen syntymiseen vaikutti ennalta asiasta hankittu asiantuntemus. Liikkeeseen ei siis tultu luottaen siihen, että sieltä saa palvelua ja asiantuntevaa tietoa.

”Kohteliaampaa käytöstä ja parempaa perehtymistä asiakkaan tilanteeseen”.

Kyselyyn vastanneet kaipasivat ennen kaikkea *asiakkaan parempaa* kuuntelemista ja hänen tarpeidensa selvittämistä. Ikäihmiset haluavat ymmärtää mitä ovat hankkimassa. Koska monelle kyse on vieraista asioista, tuotteiden ja palvelujen esittelyn tulisi tapahtua selkokielellä. Moni toivoi myös enemmän neuvontaa, mielellään sellaista joka *”ei vaatisi jonkinasteista kolutusta ensin, että ymmärtää mistä puhutaan”*. Useampi vastaaja koki, että vähäisestä neuvonnasta laskutettiin asiakaspalvelussa kohtuuton hinta. *”Antakaa apua uusien laitteiden käytössä!”*.

Moni vastaaja toivoi, että operaattoreiden myymälöissä järjestettäisiin ikäihmisille suunnattuja neuvontatuokioita. Niissä ikäihmiset voisivat myös yhdessä vertaisten kanssa keskustella eri laitteista ja palveluista.

Osa vastaajista ei jäänyt kaipaamaan palvelutilanteelta mitään lisää, vaan koki saaneensa sen, mitä olivat tulleet hakemaan. *”Olin tehnyt kotiläksyni ennakkoon, ja tiesin tarpeeni”* – tämän kommentin esitti useampi vastaaja. Kuluttajia on erilaisia. On heitä, jotka ennalta tutkivat eri laitteiden ominaisuuksia sekä heitä, jotka toivovat, että esittelyn ao. laitteen maailmaan tekee asiantunteva myyjä.

”En kehtaa sanoa etten ymmärrä. Vaikea myöntää itsellekään, olenhan aikuinen koulutettu ihminen”.

Kyselyn lopuksi vastaajat saivat lähettää terveisensä teleoperaattoreille. Terveisiä kertyi peräti 196 kappaletta. Lähes puolet terveisistä koski ikääntyneiden huomioimista palvelutilanteessa. Toivottiin, että myyjä puhuisi kielellä, jota maallikko ymmärtää. *”Kysymyksiin selviä (selkokielisiä) vastauksia ja rauhallisempaa palveluotetta.”*

”Ammattislangin” käyttö ei paranna palvelutilannetta, vaan saa asiakkaan hämmentymään tai pahimmassa tapauksessa nolostumaan. Myyjien rauhallisempi ote ja selkeät, suomenkieliset ohjeistukset paperilla mukaan otettaviksi voisivat olla myyntiä lisääviä tekijöitä. *”Liike on rakennettu niin, että kaikki kuulevat ja näkevät kuinka hidas olen. Tulee kiireen tuntu ja haluan vain pois.”* Ikäihmisen kannalta myyntitilannetta vaikeuttaa myyjien ilmeinen tarve saada kaupat aikaan. Moni pohtikin, vaikuttaako provisiopalkkaus myyntitilanteissa.

”Halusin vain päästä tilanteesta pois ja tein päätöksen.” ”Asiatietoa, ei tuotteen tyrkyttämistä.”

Moni toivoi puhelinmyynnin lopettamista ja koki joutuneensa ”pakkomyynnin” kohteeksi. Monelle oli onnistuttu myymään ylimääräinen turvapaketti tai muu tuote, jolle ei tarvetta ollut (esimerkiksi 4G-liittymä 3G-kuuluvuusalueella). Hinnoittelulta toivottiin suurempaa läpinäkyvyyttä ja selkeyttä. Moni mainitsi, että teknologia saisi olla parempaa ja olisi toivottavaa, että siihen saisi jostakin opastusta.

Kyselyyn vastanneet ikäihmiset toivoivat myös, että kansalaisia kohdeltaisiin tasavertaisesti. Väärytenä koettiin esimerkiksi se, että ikääntyneet joutuvat soittamaan maksullisiin palvelunumeroihin selvittääkseen esimerkiksi laskutusasioita teleoperaattoreiden kanssa.

”Sellaisen varttuneemman henkilön selontekoa, joka oikeasti ymmärtää vanhemman ihmisen tarpeet.”

Kuka operaattori kouluttaa ensimmäisenä myyjänsä ikääntymisen kohtaamiseen ja hänen palvelutarpeensa selvittämiseen? Usein vertaisen tuki on luontevin tuki myös ikäihmisille. Useat ikäihmisille tarkoitetut tietotekniikkayhdistykset ja heidän vapaaehtoisensa auttavat ja neuvovat ikäihmisiä teknologian käytössä. Voisiko tässä olla yksi uusi yhteistyön muoto teleoperaattoreille ja yhdistyksille? Myös varttuneemman väen palkkaaminen operaattoreiden liikkeisiin voisi tuoda ikäystävällisempää ja eettisempää näkökulmaa myyntitilanteisiin.

Miten syntyy positiivinen palvelukokemus?

Kyselyn perusteella voimme piirtää kuvan ikäihmisen onnistuneesta palvelukokemuksesta teleoperaattoriliikkeessä. Häntä on palveltu yleiskielellä ja palvelutilanne on ollut rauhallinen. Oma vuoroa on saanut odottaa istuen. Myyjä on kartoittanut ostajan tarpeen (ei ”pannaanko tämä paketti” –puhetta) ja antanut selkokieliset suomenkieliset käyttöohjeet mukaan kotiin. Myynti on tapahtunut kasvotusten ja tuotteen tai palvelun hinnoittelu on ollut selkeää. Asiakas on ymmärtänyt mitä hän on ostanut ja kokee tuotteen/palvelun palvelevan hänen omia tarpeitaan.

Ikäihmiset kiinnostuneita teknologiasta

Teknologia, myös teleoperaattoreiden tarjoama, kiinnostaa ikäihmisiä. He haluavat saada asiansa sujumaan ja pysyä kehityksessä mukana. Eläkeikäisissä on olemassa valtava määrä osaamista. Ikääntyneiden määrän ja varallisuuden lisääntyessä he ovat operaattoreille ryhmä johon kannattaa satsata. Kyselyn vastauksista heijastuu kokemus, että myyjillä saattaa olla virheellinen mielikuva ikääntyneiden motivaatiosta teknologian omaksumisen suhteen. Ikääntyneet toivovat, että ymmärtävät tuotteet ja niiden mahdollisuudet. Tämä tekee laitteiden ja palvelujen selkeän ja rauhallisen esittelyn entistä tärkeämmäksi.

Lisätietoa kyselystä:

Eriyasisiantuntija Lea Stenberg, lea.stenberg@valli.fi, 050 3235533

Kehittämispäällikkö Sanna Kaijanen, sanna.kaijanen@valli.fi, 040 5081716

www.ikateknologiakeskus.fi