



valli.fi

Ikäystävällisyys mukaan digiyhteiskuntaan

Pankkipalveluselvitys 2020

Lukijalle

VALLIn Ikäteknologiakeskus selvitti syksyllä 2020 ikäihmisten kokemuksia pankkipalveluista, ja tämä raportti avaa selvityksen tuloksia. Edellinen selvitys tehtiin 2018. Kyselyyn vastasi yli 2000 65 vuotta täyttänyttä ympäri Suomen. Vastausten suuri määrä kertoo siitä, miten tärkeäksi ikäihmiset kokevat aiheen.

Tuhannet vastaukset, erityisesti avovastaukset piirtävät selkeää kuvaa ikäihmisten moninaisuudesta ja erilaisista tarpeista. Kysely tuo esille sen, että ikäihmiset eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan elämäntilanteet, tarpeet ja sitä kautta myös tuen tarve pankkiasiointiin ovat hyvin yksilöllisiä.

Selvitys lisää yhteistä ymmärrystä niistä asioista, joita pankkipalveluiden ja sähköisen asioinnin kehittämisessä pitää huomioida. Sähköinen asiointi voi helpottaa pankkiasioiden hoitoa ja samaan aikaan se voi myös lisätä eriarvoistumista. Kaikilla ikäihmisillä ei ole eri ystävistä johtuen mahdollisuutta tai halua käyttää sähköistä asiointia.

Ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua, kasvokkain tai etäyhteyksien avulla.

Vastaajat nostavat esille toiveen ikäystävällisten palveluiden jatkuvaan kehittämiseen ja ratkaisujen etsimiseen. Palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. Sähköisen pankkiasioinnin käytön tueksi on tarjottava koko ajan matalankynnyksen apua ja neuvontaa. Avun tulee tapahtua selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä, rauhalliseen tahtiin ja toisto muistaen.

Ikäihmisten tietoteknisten laitteiden ja verkkopankin käyttö on kasvanut verrattuna edelliseen selvityksekseen. Suurin osa kyselyyn vastanneista ikäihmisistä oli sitä mieltä, että pankkiasiointi sujuu hyvin tai erittäin hyvin. Reilu kymmenesosa oli täysin eri mieltä. Pankkipalveluiden, niin kuin muidenkin yhteiskunnan eri palveluiden, pitää olla kaikkien kansalaisten käytettävissä ja saavutettavissa.

Kiitokset

Suuri kiitos kaikille vastaajille ja tämän selvityksen tekemiseen, kehittämiseen ja kyselyn jakamiseen osallistuneille. Ilman teidän apuanne ikäihmisten ääni, kokemus ja tarpeet eivät pääsisi näin monipuolisesti esille!

Ikäihmiset pankkipalveluiden käyttäjinä

Raha-asioiden hoito on henkilökohtainen asia ja ihmiset haluavat hallita itse rahojaan ja tilejään. Itsenäisen toiminta on tärkeää - meille kaikille. Kaikilla pitää olla oikeus hoitaa omat raha-asiansa itsenäisesti myös ikääntyessä. Palveluiden kehittämisessä parhaita asiantuntijoita ovat aina palveluiden käyttäjät, sen vuoksi heidät pitää ottaa mukaan kehittämistyöhön ja ratkaisujen etsimiseen. Tässä selvityksessä on haluttu kysyä suoraan ikäihmisiltä itseltään, miten heidän kokemuksensa mukaan pankkiasiointi sujuu ja millaisia kehittämistarpeita palveluissa tällä hetkellä on.

”Jokainen on paras oman kukkaronsa haltija, niin kauan kuin järki pelaa.”

Pankkiasiointi on muuttunut sähköisten pankkipalveluiden yleistyessä ja konttoriverkoston supistuessa. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLIn Ikäteknologikeskus selvitti vuonna 2018 ensimmäisen kerran ikäihmisten kokemuksia pankkipalveluista. Tuolloin suurimmaksi haasteeksi nousi pankkiasioinnin tasa-vertaisuuden ja sujuvuuden kannalta palvelujen tarjoaminen niille ikäihmisille, jotka eivät käytä internetiä. Silloin enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä pankkipalveluihinsa, samalla erityisesti toivottiin henkilökohtaista palvelua ja helppokäyttöisiä sovelluksia sekä ikäihmisten tarpeiden huomioimista kaikessa kehitystyössä. Vuoden 2020 selvitys kertoo, että ikäihmisten viesti on pysynyt hyvin samanlaisena.

Pankeilla oli mahdollisuus tälläkin kertaa osallistua kyselyn valmisteluun (pankit, Finanssivalvonta, FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta). Lomaketta työstettiin yhdessä heidän kanssaan, osan kanssa tiiviimmin. Yhteinen työstäminen oli arvokasta.

Kohderymänä olivat 65 vuotta täyttäneet, ja kyselyn pohjana oli aikaisempi kyselylomake, jota myös muokattiin ja kysymyksiä lisättiin. Kuluneen kahden vuoden aikana sähköinen asiointi on lisääntynyt entisestään. Halusimme kysyä myös ajankohtaisesta asiasta, koronan vaikutuksesta pankkiasiointiin.

Kysely toteutettiin 1.8.–15.10.2020, vastaaminen oli mahdollista sähköisesti ja paperilomakkeella. Korona-aika asetti vastaamiseen kannustamiselle omia haasteita, sillä suunniteltu jalkautuminen ikäihmisten keskuuteen ei ollut mahdollista.

Kyselylomakkeet levisivät tehokkaasti ympäri Suomen VALLIn jäsenjärjestöjen, verkostojen ja kumppaneiden avulla. Markkinoinnissa hyödynnettiin aktiivisesti myös somekanavia ja uutiskirjeitä. Paperilomakkeita (su/ru) jaettiin valtakunnallisesti noin 4000, lisäksi lomakkeen pystyi tulostamaan VALLIn verkkosivuilta. Lomakkeiden rinnalla oli jaossa myös postimaksu maksettu -kuoria. Pääkaupunkiseudulla kyselyä mainostettiin Kirkko & Kaupunki -lehdessä, ja lomakkeet olivat jaossa myös kirjastoissa. Eri toimenpiteiden yhdistelmällä haluttiin varmistaa se, että tavoitetaan myös ne ikäihmiset, joita ei esimerkiksi sähköisissä kanavissa tavoitettaisi.

TAUSTATIETOA SELVITYKSESTÄ

- kohderyhmä 65 vuotta täyttäneet
- Yhteensä 2040 vastausta
- 1111 vastausta verkkolomakkeella (54 %)
- 929 vastausta paperilomakkeella (46 %)
- 28 kysymystä
- noin 7 000 vapaamuotoista kommenttia

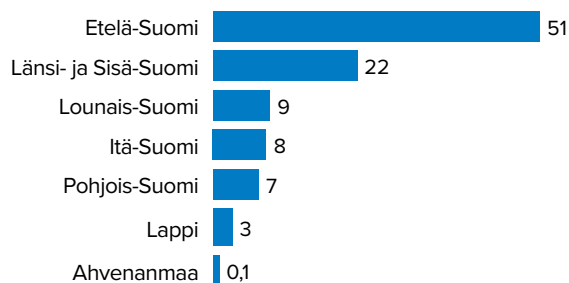
Suomessa on Tilastokeskuksen mukaan 1,2 miljoonaa 65 vuotta täyttänyttä (22,3 % koko väestöstä), ja tämän ikäryhmän osuus väestöstä kasvaa tulevina vuosina.

Tilastokeskuksen ennusteen mukaan jo vuonna 2030 yli 65-vuotiaita on 1,5 miljoona henkilöä eli reilu neljännes kaikista suomalaisista. Erityisesti iäkkäämpien osuus kasvaa voimakkaasti. Väestön ikääntyminen kytkeytyy myös yksinasumisen lisääntymiseen.

Eniten yksinasuminen on kasvanut 70–74-vuotiaiden joukossa. Yleisintä yksinasuminen on yli 75-vuotiaiden ikäryhmässä, heistä melkein joka toinen asuu yksin. Iäkkäistä yksinasuvista valtaosa on naisia.

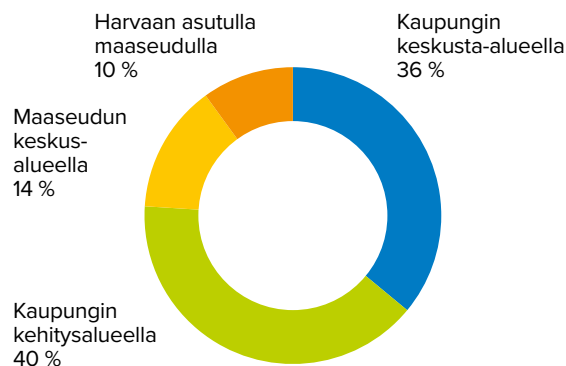
Lähde: Tilastokeskus 2019

Kuvio 1. Vastaajat maantieteellisesti, % (n=1982)

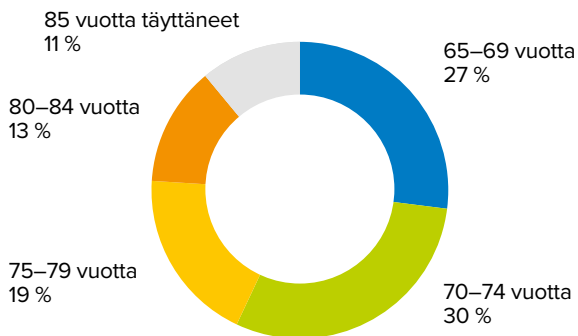


Kyselyyn vastanneista enemmistö oli naisia, 72 %. Puolet vastaajista asui Etelä-Suomessa, mutta kaikki muutkin alueet olivat edustettuina. Kolme neljäsosaa asui kaupunkialueilla ja noin puolet oli yksinasuvia. Yksinasuvia oli suhteessa eniten kaupungin keskusta-alueella asuvien joukossa, heistä 58 % asui yksin. Yksinasuvista 83 % oli naisia.

Kuvio 2. Vastaajien asuinalue, % (n=2022)

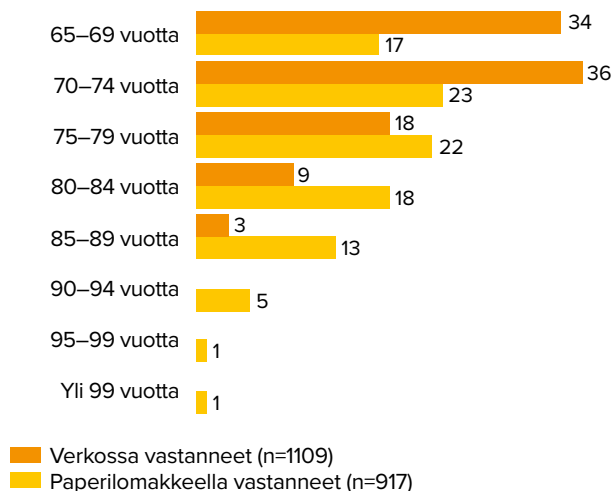


Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma, % (n=2026)



Ikäryhmittäin tarkasteltuna isoin vastaajaryhmä oli 70–74-vuotiaat, seuraavaksi isoin 65–69-vuotiaat. Iältään 90–94-vuotiaita vastaajia oli 51 (2,5 %), ja 95 vuotta täyttäneitä vastaajia oli kymmenen (0,5 %).

Kuvio 4. Ikäjakauma verkko- ja paperilomake-vastaukset %



Verkossa vastanneet olivat keskimäärin hieman nuorempia kuin paperilomakkeella vastanneet. Verkossa vastanneista ja ikänsä ilmoittaneista 70 % oli alle 75-vuotiaita, kun paperilomakkeella vastanneista ja ikänsä ilmoittaneista vain 40 % oli alle 75-vuotiaita.

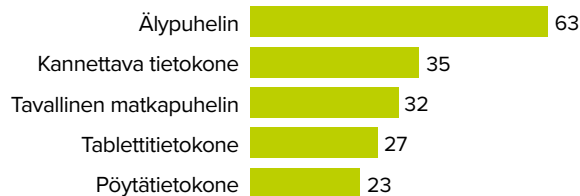
Vastauksia saatiin yhteensä 2040 kpl, edelliseen kyselyyn vastasi 2893. Vuoden 2020 kyselyn vastaajamäärä on ilahduttavan suuri, korona-aika asetti omat haasteensa.

Tämän vuoden kyselyyn saatiin vastauksia suhteessa useammin paperisena kuin kaksi vuotta sitten. Nyt tehdyn kyselyn vastauksista 46 % oli paperivastauksia, edellisessä kyselyssä 31 %. Nyt myös vastaajien joukossa oli enemmän yli 80-vuotiaita (24 %), edellisessä kyselyssä 16 %.

Enemmistö käyttää älylaitteita

Kyselyn vastaajista valtaosalla oli päivittäisessä käytössään vähintään yksi tietotekninen laite. Pöytä-tietokonetta, kannettavaa tietokonetta, tablettitietokonetta tai älypuhelin tai älypuhelin päivittäin käyttäviä oli yhteensä 1542 eli 76 %.

Kuvio 5. Päivittäin eri laitteita käyttävien osuudet vastaajista, % (n=2040)



Kyselyyn vastanneilla ikäihmisillä älypuhelin oli päivittäisessä käytössä huomattavasti yleisemmin kuin keskimäärin ikäihmisillä Suomessa. Kaikista kyselyyn vastanneista 63 % ilmoitti käyttävänsä päivittäin älypuhelin. Ikäryhmittäin tarkasteltuna kyselyn 65–74-vuotiaista 79 % ja 75–89-vuotiaistakin 48 % käytti älypuhelin päivittäin. Vastaavat luvut Tilastokeskuksen vuoden 2019 tietojen mukaan olivat 65–74-vuotiaiden osalta 63 % ja 75–89-vuotiaiden osalta 27 %.

“Kykenen käyttämään/osaan käyttää mobiilipalveluita niin että pankkikonttorissa tarvitsee käydä vain poikkeustapauksissa. Pankkien neuvontapalvelut toimivat myös hyvin verkossa.”

“Toistaiseksi olen pärjännyt itse, tosin käyn jatkuvasti tietokonekursilla.”

Vaikka tietotekniikan käyttö on yleistynyt ikäihmisten keskuudessa, niin niiden vastaajien osuus kyselyvastaajissa on kuitenkin melko suuri, jotka eivät käytä mitään älylaitteita. Kaikista vastaajista 13 % (265 vastaajaa) ilmoitti, etteivät käytä koskaan mitään muuta kuin tavallista matkapuhelinta. Näin vastanneet olivat selvästi iäkkäämpiä kuin vastaajat keskimäärin. Heistä 56 % oli 80 vuotta täyttäneitä henkilöitä. Vastausvaihtoehdoissa ei mainittu lankapuhelinta. Muutama vastaaja huomautti, että he käyttävät vain lankapuhelinta.

Kyselyyn verkossa vastanneilla oli päivittäisessä käytössään selvästi useammin älypuhelin kuin paperilomakkeella vastanneilla.

Kuvio 6. Älypuhelin päivittäisessä käytössä, %



Itsenäinen raha-asioiden hoito on tärkeää

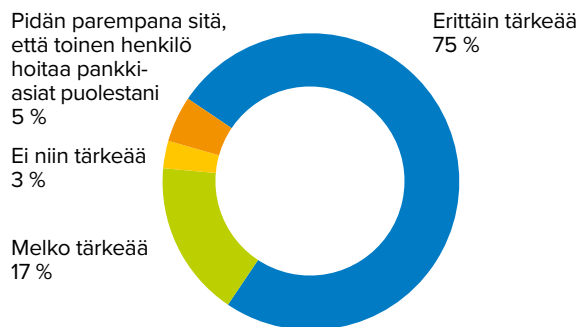
Kolme neljästä oli siitä mieltä, että itsenäinen pankki-asioiden hoito ilman toisen henkilön apua on erittäin tärkeää. Vähintään melko tärkeänä tätä piti yli 90 % vastaajista. Vain viisi prosenttia vastaajista piti parempana, että joku toinen henkilö hoitaa raha-asiat heidän puolestaan. Nämä henkilöt olivat yleensä hyvin iäkkäitä (82 % oli yli 75-vuotiaita) ja heillä oli sairauksia (60 % heistä ilmoitti itsellään olevan sairauksia tai vaikeuksia, joiden vuoksi pankkiasiointi on haasteellista).

“Omien asioiden, erityisesti raha-asioiden, hoito on tärkeää ihmisen itsemääräämisoikeuden ja aktiivin toimijuuden kannalta.”

“Tämä on yksi asia monien joukossa, jotka pitäisi hallita, jotta voisi jatkaa itsenäistä elämäänsä. Toisten varaan joutuminen pelottaa!”

“Lisähän se itseluottamusta ja nostaa oman arvon tuntoa, kun iän myötä alkaa tulla huonommuuden tunteita taitojen rapistuessa tai muistin vähetessä.”

Kuvio 7. Itsenäisyyden merkitys raha-asioiden hoidossa, % (n=1981)

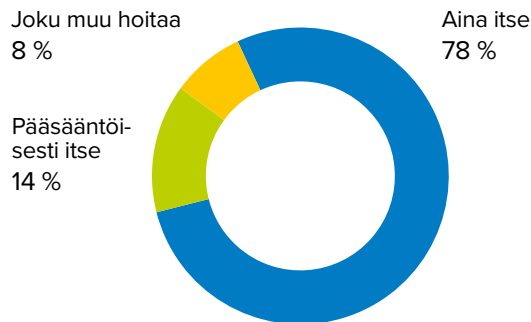


Vastaajat korostivat sitä, että raha-asioiden hoito on hyvin henkilökohtainen asia. Viitattiin käsitteeseen ”pankkisalaisuus”, joka osaltaan kertoo tästä. Vastaajien mielestä itsenäinen raha-asioiden hoito:

- kasvattaa itseluottamusta
- ylläpitää itsemääräämisoikeutta ja itsenäisyyttä
- luo elämänhallintaa
- auttaa pysymään ajan tasalla ja virkeänä
- lisää turvallisuuden tunnetta
- estää väärinkäytöksiä
- suojelee yksityisyyttä ja
- tuo tunteen tasavertaisuudesta muiden kanssa.

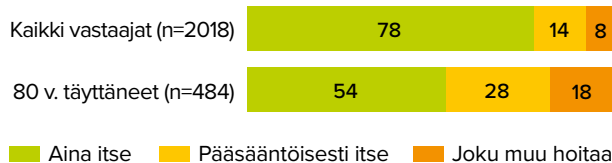
Kyselyssä tiedusteltiin, miten itsenäisesti vastaajat hoitavat pankkiasiansa. Vastauksen antaneista 78 % ilmoitti hoitavansa pankkiasiat aina itse. 14 % hoitaa pääsääntöisesti itse, mutta tarvitsee joissakin asioissa apua, 8 % ei hoida pankkiasioitansa lainkaan itse. Vaikka lähiomaisiin selvästi luotettiin raha-asioiden hoitajina, niin vastaajien joukossa esiintyi myös pelkoa siitä, että jos luovuttaa pankkiasioinnin jollekin muulle henkilölle, voi se aiheuttaa väärinkäytöksiä.

Kuvio 8. Pankkiasioden hoitaminen, % (n=2018)



lääkkäämmät kyselyyn vastanneet hoitavat hieman harvemmin pankkiasiansa itse. Noin puolet 80 vuotta täyttäneistä vastaajista ilmoitti hoitavansa pankkiasiat aina itse, ja viidenneksellä pankkiasiat hoitaa aina joku muu.

Kuvio 9. Pankkiasioden hoitaminen, 80 vuotta täyttäneet, %



Niitä vastaajia, jotka eivät hoida pankkiasioitaan itse, pyydettiin kertomaan auttamisen tapaa ja kuka heitä auttaa pankkiasioinnissa. Varsin moni, joka oli ensin ilmoittanut hoitavansa pankkiasiat aina itse, oli silti ilmoittanut tahoja, jotka antavat apua asioinnissa. Tämä kertoo siitä, että osa ikäihmisistä tarvitsee aika

ajoin tukea tai neuvoa, vaikka kokeekin hoitavansa pankkiasiat aina itse. Tällaisia vastaajia oli noin kuudesosa (15 %) kaikista kyselyyn vastanneista ikäihmisistä.

Apua saatiin useimmiten omilta lapsilta; noin puolet sai tukea lapsiltaan. Kysymykseen saattoi valita useita auttajatahoja. Reilu viidennes ilmoitti saavansa apua pankin toimihenkilöltä, viidennes sai apua puolisoltaan. Vajaa kymmenesosa sai apua lapsenlapsiltaan, samoin vajaa kymmenesosa ystäviltaan. Melko moni ilmoitti avun lähteekseen ”joku muu”, ja vastaajien joukossa oli myös heitä, jotka eivät saaneet apua lainkaan.

”Milloin joku on kiinnostunut sellaisista ihmisistä, joilla ei ole minkäänlaisia mahdollisuuksia pärjätä nykymaailmassa – yksin asuvat, perheettömät, laitoksissa asuvat, vammaiset, heitä on paljon! Ketä kiinnostaa?”

Kuvio 10. Auttajatahot, % (n=703)



Noin puolessa auttamistilanteista vastaaja ja apua antavat henkilö toimivat yhdessä vastaajan omilla tunnuksilla. Noin neljänneksessä tapauksista auttavalla henkilöllä on valtakirja tai tilinkäyttöoikeus vastaajan tileihin. Noin viidenneksessä tapauksista auttava henkilö käyttää vastaajan omia tunnuksia hänen luvallaan.

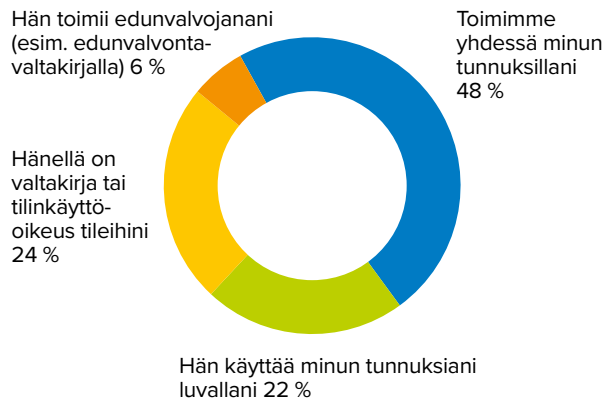
6 % vastaajista kertoi, että heillä on edunvalvoja, joka hoitaa pankkiasiat.

”Tyttäreni maksaa tietokoneella maksut, jotka ei ole e-laskuja.”

”Otan laskusta kuvan ja poikani maksaa laskun. Annan hänelle rahan siitä kun tapaamme.”

”Minulla ei ole ystäviä – naapuri on joutunut kerran auttamaan, ja se oli noloa.”

Kuvio 11. Pankkiasioinnin auttamistavat, % (n=499)



Vastauksessa oli mahdollista rastittaa myös kohta ”jokin muu keino”, ja vastaajat avasivat siinä myös erilaisia käytännön tapoja saada neuvoja ja apua:

”Kuskaa minut autollaan pankkiin.”

”Jos en ymmärrä kysyn neuvoa.”

“Jos teen virheitä laskuja maksaessani saan apua tyttäreltäni tai soitan pankkihenkilölle.”

“Avustaja lukee laskusta tiedot, skannaan laskun ja tietokone lukee laskun tiedot ruudunlukijan avulla.”

“Olen 92 v. ja tyttäreni, edunvalvojeni 57 v. hoitaa laskut ja kaikki raha-asiat. Tytär vastaa myös tähän kyselyyn.”

Laskut maksetaan yleisemmin tietokoneella

Laskujen maksu on yleisin pankkitoiminto. Eniten laskujen maksuun käytetään joko pöytä- tai kannettavaa tietokonetta. E-laskun käyttö on myös melko yleistä, lähes puolet ilmoitti käyttävänsä sitä (44 %).

Pankin suoramaksun tai suoraveloituksen kautta (29 %) tai älypuhelimien avulla (29 %) maksaa moni laskunsa. Hyvin harva ilmoitti käyttävänsä R-kioskin pankkipalvelua (1 %) tai puhelinpalvelua (1 %). Puhelinpalvelun vähäisyyttä voi selittää toisaalta se, että tätä mahdollisuutta ei tunneta ja toisaalta se, että palvelu vaatii tunnistautumisen.

“Älypuhelinta harvemmin tulee käytettyä. Siinä on pienempi näyttö ja voi tulla virhepainalluksia.”

“Pankin eteisessä, marketeissa, missä on maksuautomaatti.”

“Kirjaston pöytäkonetta verkkopankin kautta.”

“Jos olen jonkun ‘näpyttelijän’ kanssa, pyydän häntä näpyttelemään laskuni, koska se on halvempaa kuin maksupalvelussa.”

Kuvio 12. Vastaajien ilmoittamat tavat maksaa laskuja, % (n=2024)



Laskujen maksun mobiililaitteilla eli joko älypuhelimella tai tabletilla hoitavia oli kaikkiaan 777 vastaajaa eli 38 % kaikista kyselyyn vastanneista. Mobiililaitteilla päivittäisiä pankkiasioita hoitavien osuus on selvästi kasvanut kahdessa vuodessa, kaksi vuotta sitten 21 % ilmoitti hoitaneensa päivittäisiä pankkiasioitaan mobiililaitteilla.

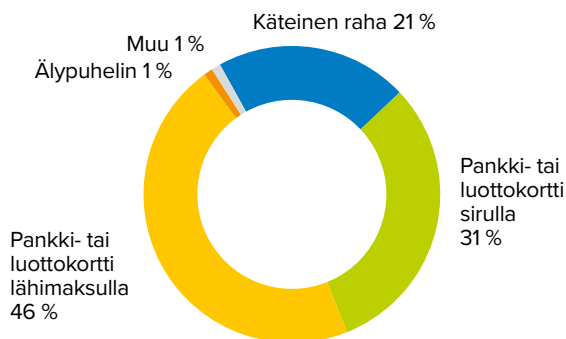
Vastaavasti konttorissa asiointi on vähentynyt kahden vuoden takaiseen tilanteeseen nähden. Vuoden 2020 kyselyssä 10 % ilmoitti maksavansa laskujaan konttorissa, kun kaksi vuotta sitten näin ilmoitti 16 %.

Arjen ostoksissa käytetään mieluiten korttia

Vastaajia pyydettiin nimeämään mieluisin tapa maksaa ostoksia eli kysymykseen pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon. Lähes puolet ilmoitti maksavansa mieluiten ostoksensa pankki- tai luottokortilla, jossa on lähimaksuominaisuus. Noin kolmannes käytti mieluiten pankki- tai luottokorttia sirulla, ja viidennes käytti mie-

luiten käteistä rahaa. Älypuhelinmaksuvälineenä käytti mieluiten vain noin prosentti. Yleisimmin ne vastaajat, jotka valitsivat kohdan ”jotakin muuta”, kertoivat että omainen huolehtii päivittäiset ostokset. 80 vuotta täyttäneistä 38 % käytti mieluiten käteistä rahaa.

Kuvio 13. Päivittäisten ostosten mieluisin maksutapa, % (n=2026)



Yleisimmin käteistä rahaa nostettiin pankkiautomaattista (91 %). Kaupan kassan nostopalveluita käytti 14 % ja pankkikonttoreista rahaa nosti 12 % vastaajista. Pankkikonttoreista rahaa nostavat olivat hieman iäkkäämpiä kuin vastaajat keskimäärin, 41 % heistä oli 80 vuotta täyttäneitä. Kyselyn avoimissa kohdissa saatiin jonkin verran kommentteja, joissa ihmeteltiin mitä tarkoittaa postin välityksellä käteisen rahan kotiin tuominen tai oltiin epä tietoisia R-kioskin nostopalvelumahdollisuudesta. Tietoa vähemmän tunnetuista palveluista selvästi kaivattiin.

Joka kahdeksannelta puuttuu verkkopankkitunnukset

Vastaajia pyydettiin valitsemaan kaikki ne asiat, joiden hoitamisessa he käyttävät verkkopankkia.

Kolme pankkiasiaa nousi selkeästi kärkeen. 79 % ilmoitti käyttävänsä verkko- tai mobiilipalveluita laskujen maksuun. Lähes sama määrä (74 %) käyttää niitä tilitietojen tarkistamiseen ja rahan siirtoon tililtä toiselle (69 %). Lähes kolmannes käyttää verkko- tai mobiilipalvelua ottaakseen yhteyttä pankkiin ja noin viidennes (22 %) sijoitusten hoitamiseen. Lähes viidennes (18 %) ilmoitti, ettei käytä lainkaan verkkopankkia.

Kuvio 14. Verkko- tai mobiilipalvelun käyttökohteet, % (n=1985)



Yleisin tapa tunnistautua pankkipalveluihin oli käyttäjätunnus, salasana ja avainlukulista. Reilu kolmannes (36 %) vastaajista tunnistautui tällä tavalla verkkopankkiin. Lähes yhtä moni (32 %) tunnistautui käyttäjätunnuksella ja salasanalla, samoin mobiililaitteen tunnistautumisovelluksella ja pin-koodilla (32 %). Huomionarvoista on se, että 12 % ilmoitti, että heillä ei ole pankkitunnuksia.

Kuvio 15. Verkko- tai mobiilipalveluihin tunnistautumistapa, % (n=1942)



Henkilökohtaista neuvontaa kaivattiin

Vastaajilta tiedusteltiin, mitä sähköisen pankkiasioinnin neuvovia palveluja he olivat käyttäneet.

Myös tässä vastaajia pyydettiin merkitsemään kaikki ne vaihtoehdot, joita he olivat käyttäneet. Kysymyksen vastasi noin kolme neljästä (72 %) kaikista kyselyyn vastanneista.

Suosituin neuvontakanava oli pankin puhelinneuvonta. Kolmannes ilmoitti käyttäneensä sitä. Verkkosivulla olevasta ohjeesta oli saanut apua neljännes. Myös asiakaspalvelu-chat oli melko suosittu, sen sijaan muut neuvontakanavat olivat suhteellisen vähän käytettyjä.

Kuvio 16. Sähköisten neuvontapalveluiden käyttö, % (n=1464)



Vastaajat toivoivat matalankynnyksen henkilökohtaista opastusta. Sanat henkilökohtainen tai kasvokkain esiintyivät toistuvasti neuvontaa käsittelevissä avovastauksissa. Toinen yleisesti esitetty toivomus oli saada edullista puhelinneuvontaa ilman pitkää jonotusaikaa ja monimutkaista tunnistautumiskäytäntöä.

”Että voisi soittaa pankkiin ilman että pitää näppäillä käyttäjätunnus ja salasana ja tunnusluku ja osata palata puheluun ennen kuin pääsee puhumaan IHMISEN kanssa. SIIS VANHUKSILLE HELPOMPAA PUHELINNEUVONTAA.”

”Puhelinpalvelu saisi olla asiantuntevampaa eli eriytyneempää. Sen kerran, kun sitä tarvitsee, asia on jollain tapaa spesifi - FAQ ei vastaa. Chatin vikana on, että sielläkin saa vääntää pitkään, ennen kuin asia tulee ymmärretyksi/löytää asian osaavan vastaajan.”

lähäs ihminen tarvitsee rauhallista opastusta ja useita toistoja.

“Jospa te suunnittelijat tietäisitte ne kaikki käytännön ongelmat, mitä nämä aiheuttaa, kun ihmisen pitää aloittaa ensin siitä, kuinka voi seinästä nostaa rahaa?...”

...Kuka ne koppurasormet oikaisee ja kertoo mitä pitää painaa milloinkin? Kävelykeppi toisessa, kukkaro/käsilaukku toisessa kädessä, rollaattori vieressä ja pelko takaraivossa kuka seisoo takana, mitä sillä mielessä...”

Vaikka nykyistä puhelinpalvelua kohtaan esitettiin runsaasti kritiikkiä, niin vastaajien joukossa oli myös puhelinpalveluun tyytyväisiä. Tässäkin teemassa mielipiteet jakaantuivat voimakkaasti.

Vastaajat toivoivat myös selkeitä opastusvideoita eri tarpeisiin. Vastaajien mielestä myös yhdessä oppiminen on hyvä keino perehtyä asioihin.

“Olisi hyvä, jos pankki kehittäisi ikäihmisille esimerkiksi kultaisen iän senioriryhmästä laajennetun version. Se kokoontuisi johonkin pankin tyhjillä olevaan tilaan/konttoriin ja onhan pankkihenkilöitä ikäihmisissä, jotka voisivat tarvittaessa kertoa pankki/tietokoneasioista.”

Kolme neljäsosaa oli tyytyväisiä pankkipalveluihin

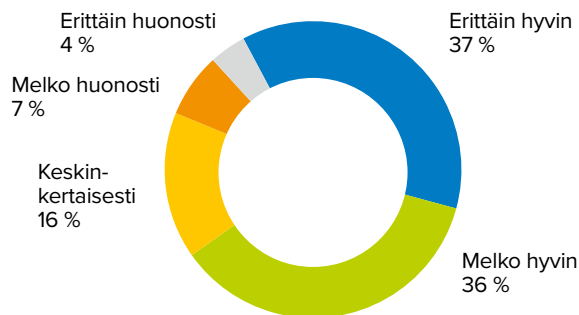
Tämän selvityksen yksi keskeisimmistä tuloksista on se, että kolme neljästä koki pankkiasiointinsa sujuvan erittäin hyvin tai hyvin. Reilu kymmenesosa (11 %) koki asiointinsa sujuvan melko tai erittäin huonosti.

“Olen 72-vuotias ja minulla ei ole mitään vaikeuksia pankkiasioitteni hoitamisessa.”

“Helppoa ja mukavaa.”

“Voin tehdä pankkiasiani ajasta riippumatta. Suurin osa mobiilipankissa on yksinkertaista hoitaa.”

Kuvio 17. Kokemus pankkiasioinnin sujuvuudesta, % (n=1990)



Tyytyväisimpiä olivat ne vastaajat, jotka käyttivät sähköisiä palveluja. Niistä vastaajista, jotka eivät käytä itse verkkopankkia, vain puolet (51 %) koki pankkiasiointinsa sujuvan hyvin tai erittäin hyvin, ja reilu neljännes (27 %) joko melko tai erittäin huonosti. Jonkin verran tyytymättömämpiä olivat maaseudulla asuvat.

Tyytyväisyys pankkipalveluihin on hieman laskenut viimeisen kahden vuoden aikana. 73 % kaikista kyselyyn vastanneista oli joko melko tai täysin tyytyväinen pankkiasioinnin sujuvuuteen, kun kaksi vuotta sitten tätä mieltä oli 83 %.

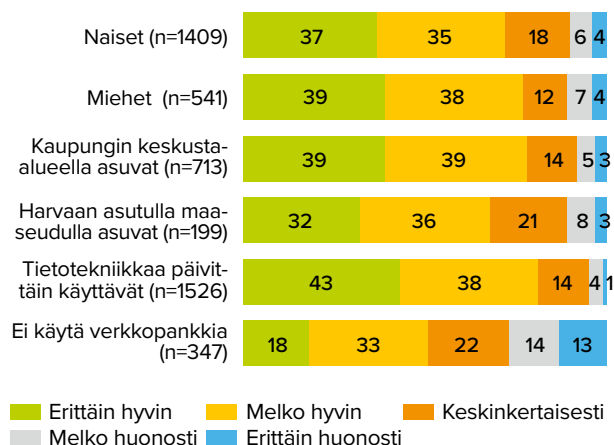
”Kyllähän se sujuu, mutta sellainen vuosia sitten pankissa ollut hyvä tunnelma on pois. Puhelin varaus ja lyhyet aukioloajat. Ennen oli ihana mennä tuttujen virkailijoiden luo, kiireettä. Siinä tuli hoidettua samalla mielenterveyttäkin. Mutta se oli silloin.”

”Ihmetys, kuinka tähän on tultu ettei pankeissa ole enää tiskipalvelua, ei voi vaihtaa valuuttaa, ei voi viedä kertyneitä kolikoita pankkiin jne.”

Useilla vastaajilla oli huonoja kokemuksia pankin puhelinpalvelusta.

”En äldre person orkar inte KÖA i telefon länge. Ett speciellt telefonnummer för äldre där en person talar tydligt och långsamt.”

Kuvio 18. Pankkiasioinnin sujuvuus, %

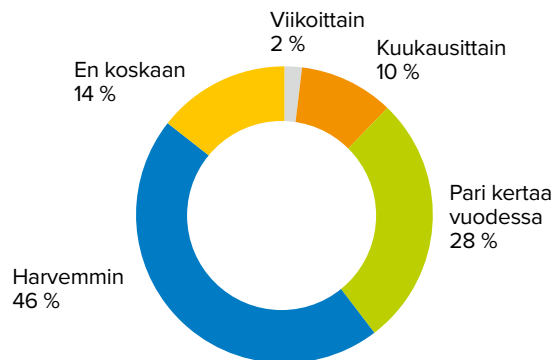


Henkilökohtaisten pankkipalveluiden saatavuuden väheneminen ja verkko- ja mobiiliasioinnin määrän lisääntyminen on osaltaan vaikuttanut siihen, että pankkikonttoreissa asiointi oli melko vähäistä. Vain 2 % kävi konttorissa viikoittain ja 10 % kuukausittain. Verrattuna vuoden 2018 kyselyyn konttorissa asiointi on vähentynyt. Kaksi vuotta sitten 20 % vastaajista asioi konttorissa vähintään kuukausittain.

Avovastauksissa kerrotut kielteiset kokemukset liittyivät erityisesti pankkiverkoston ja aukioloaikojen supistumiseen sekä henkilökohtaisen palvelun puutteeseen.

”En pääse itsenäisesti asioimaan pankissa ja en ole oppinut käyttämään mitään sähköisiä palveluja eikä minulla olisi mitään tarvittavia laitteita eikä varaa niitä ostaa.”

Kuvio 19. Asiointi pankkikonttorissa, % (n=2005)

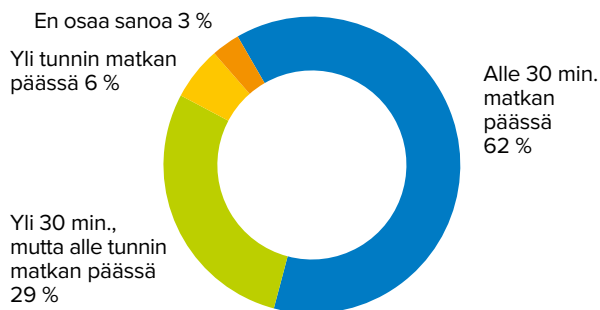


“Pankki liian kaukana. Ei pääse kuin taksilla ja se ei ole taloudellisesti mahdollista.”

“Asiointi toimii erittäin hyvin sähköisesti. Toistaiseksi ei tarvetta lähipalveluun.”

Suurimmalla osalla lähin pankkikonttori oli alle tunnin matkan päässä. Erityisesti harvaan asutulla maaseudulla asuvien vastaajien haasteet liikkumiseen ja heikkojen liikenneyhteyksien osalta nousivat esille. Liikkumiseen ja huonoihin liikenneyhteyksiin liittyvät vaikeudet nousivat esille toistuvasti myös muiden vastaajien joukossa.

Kuvio 20. Etäisyys lähimpään pankkikonttoriin, % (n=2016)



Reilu viidesosa haluaisi asioida pankkikonttorissa useammin. Yksittäisistä aihealueista eniten toivottiin tietoa ja keskustelua sijoitusasioista.

“Sijoitusasioissa olisi kysymyksiä ja neuvonnan tarvetta. Samoin asunnon ostoasioissa.”

“Haluaisin tietoa pienimuotoiseen sijoittamiseen liittyen, en tiedä riittävästi eri vaihtoehtoista, ja termit ovat vaikeita.”

Lisäksi mainittiin laskujen maksu konttorissa, käteisen ja matkavaluutan nosto, käynti pankkilokerolla, sovelluksen lataaminen uuteen puhelimeen sekä lainanhoitoon, isompiin osto- ja myyntiasioihin, lahjakortteihin ja kuolinpesiin liittyvät asiat sekä yleinen neuvonta pankin sovellusten osalta. Lakineuvonnasta ja notaariattipalveluista oli myös joitakin mainintoja. Osa oli hyvin huolissaan siitä, että jatkuuhan mahdollisuus käyttää maksupalvelukuoria.

“Toivottavasti maksupalvelu pankkikuorella tapahtuu pitkään vielä tulevaisuuteen, ainakin suurten ikäluokkien kuolemaan asti.”

Viidesnes vastaajista (21 %) ilmoitti pankkipalveluiden hinnoittelun vaikuttaneen palveluiden käyttöön. Nämä vastaajat olivat valinneet sellaisen pankin, jossa palvelut ovat ilmaisia tai mahdollisimman edullisia tai he asioivat verkossa. Neljäsnes vastaajista (24 %) ei tuntenut pankkien hinnoitteluperusteita.

Korona vaikuttaa arkeen, ei niinkään pankkiasointiin

Yli 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että korona-aika ei ole vaikuttanut juuri lainkaan heidän pankkiasointiinsa. Nämä vastaajat olivat pääosin verkko- tai mobiilipankkia käyttäviä asiakkaita.

Noin kolmannes kertoi joitakin korona-ajan vaikutuksia. Hyvin yleinen toteamus oli se, että käteisen rahan käyttö on vähentynyt oleellisesti ja ostokset on maksettu kortilla.

Lähimaksutoiminto on selvästi lisääntynyt vastaajien joukossa. Osa vastaajista kirjoitti, että kulutus on ylipäätään vähentynyt, kaupassakäynti on harventunut, heräteostoksia ei tule tehtyä ja rahaa säästy.

Monille vastaajille korona-aika on opettanut uusia tapoja hoitaa raha-asioita.

“Joudutti kaikkien laskujen laiton älykännyssä pankin puhelinneuvojan vinkillä E-laskuksi. Otin toisen pankkikortin samalle tilille lähimaksua varten.”

Toisaalta avun saaminen koettiin vaikeammaksi, kun harrastustoiminta on koronatauolla. Kiinnostava huomio on se, että myös harrastuspiirit voivat toimia vertaistukena pankkiasioissa.

Erityisesti ne vastaajat, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia, kokivat koronan aiheuttaman poikkeustilan hyvin hankalaksi.

“En kerta kaikkiaan käy lainkaan pankissa. Ja niiden odotustilat ovat varsinaisia “kuolemanloukkuja”. Ennen korona-aikaa kymmenet flunssaiset ikäihmiset samoissa tiloissa yskimässä, huokailemassa ja voivottelemassa. Yksinkertaisenkin asian hoitamiseen meni tuntikausia, jollei ollut saanut aikaa varattua.”

Vastaajien joukossa oli useita, joilla itsellään ei korona-aika ole aiheuttanut ongelmia, mutta he olivat huolissaan ja pahoillaan toisten ikäihmisten puolesta. Vastaajat kantoivat huolta niiden kanssaihmisten puolesta, jotka joutuivat jonottamaan pankkien ulkopuolella, kun vain muutama henkilö otetaan kerralla sisään palveltavaksi.

Monet vastaajista kuvasivat koskettavasti sitä, millaisia vaikutuksia korona-aika on tuonut sosiaaliseen elämään. Kommenteissa kerrottiin elämän hiljentymisestä, elämänpiirin kutistumisesta, arjen yksitoikkoisuudesta, yksinäisyyden lisääntymisestä ja harrastustoiminnan näivettymisestä. Vastaajat olivat huolissaan myös kunnon heikentymisestä, kun monipuoliset liikuntaryhmät ovat katkolla. Toisaalta myös iloitettiin siitä, että luonnossa on tullut liikuttua aiempaa enemmän.

Näkö-, kuulo- ja liikkumisvaikeudet haittaavat eniten pankkiasiointia

Iän tuomat muutokset koskettavat meitä kaikkia. Kaikilla vastaajilla se ei ole vielä vaikuttanut omaan pankkiasiointiin. Tässä kyselyssä heikentynyt terveys tai toimintakyky nousivat vahvemmin esiin asiointia vaikeuttavana tekijänä kuin kaksi vuotta sitten.

Noin puolet vastaajista kertoi iän tuomien muutosten vaikutuksista pankkiasiointiin. Edellisessä selvityksessä muutoksista kertoi 20 %. Tämän vuoden kyselyvastaajat olivat keskimäärin hieman iäkkäämpiä kuin vastaajat kaksi vuotta sitten, mikä voi hieman selittää eroa.

Eniten ongelmia tuotti heikentynyt näkö tai kuulo, liikkumisvaikeudet, hidastunut toimintakyky, käsien vapina tai jäykkyys sekä muistiongelmat. Osalla vastaajista oli useita terveysongelmia.

“Pientä tekstiä ei näe... Pankkihenkilön puheesta ei saa selvää... Ei pysty seisokselemaan... Täytyy käyttää kävelysauvoja tai rollaattoria... Ei pysty kirjoittamaan tai teksti on huteraa.”

Sairaudet ja vammat vaikuttavat siihen, että uudet pankkiasiointitavat aiheuttavat epävarmuutta, turvatomuutta, stressiä ja pelkoa. Yksi vastaaja kuvasi tilanetta niin, että jo kotiovelta alkaa pelko selviämisestä.

“Saa tuntemaan olevansa aina tiellä kun asioi kassalla. Onhan käsien liikkeet heikompia. Tuntee olevansa TURHAKE ja TIELLÄ.”

“Kammoni digiasioita kohtaan on niin paha, etten pysty keskittymään ollenkaan.”

Heikentyneen terveydentilan aiheuttamia vaikeuksia pankkiasioinnissa

Vastaajien näkemyksiä:

- vaikeus osua näppäimiin kosketusnäytöllä käsien vapinan tai jäykkyyden vuoksi
- ei ehdi toimia puhelinpalvelussa nopeiden ohjeiden mukaan
- vuoronumeroita vaikea kuulla tai nähdä digitaululta
- sormenjälkitunnistus hankalaa, jos sormet kuluneet tai hankalasti oikeaan asentoon oikaistavia ja iho usein kuiva
- pitkän odotusajan jälkeen liikkeellelähtö hidasta, virkailija ehtii ottaa toisen asiakkaan
- vaikeus muistaa salasanoja ja hahmottaa pitkiä numerosarjoja
- uusien sovellusten oppiminen hitaampaa
- vaikeus hahmottaa eri termejä
- laitteiden käyttö hermostuttaa ja aiheuttaa virheitä
- huimaus ja muut liikkumisongelmat estävät jonottamisen
- yleinen epävarmuus reagoitakyvyn hidastumisen vuoksi

Kaikkiin palveluihin mukaan ikänäkökulma

Väestöennusteiden mukaan vuonna 2030 reilu neljännes väestöstä on yli 65-vuotiaita. Kaikissa palveluissa, myös pankkipalveluissa, pitää huomioida se, ettei kaikilla ikäihmisillä ole eri syistä johtuen mahdollisuutta käyttää tai hankkia digilaitteita. Kaikilla ei ole omaisia tai muita läheisiä, jotka voisivat esimerkiksi tukea heitä asiointissa. Yhteiskunnan ja palveluntarjoajien vastuulla on huolehtia palvelujen yhdenvertaisesta saataavuudesta. Digitaitojen hankkimiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan matalankynnyksen tukea, ja se pitää olla löydettävissä.

Tämän kyselyn keskeinen tulos on hyvin samankaltainen kuin aiemman kaksi vuotta sitten tehdyn kyselyn. Ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua. Erityisesti kasvokkain tapahtuva palvelu on tärkeää, mutta myös henkilökohtainen puhelinpalvelu on toivottavaa. Rauhallisesti toteutettua opastusta kaivataan myös silloin, kun välineet ja sovellukset uudistuvat.

Palveluiden siirtyminen verkkoon ymmärretään pääosin, silti erityisesti ilman nettiyhteyttä olevat asiakkaat toivoivat, että voisivat asioida pankkikonttoreissa. Tietoa ja ohjeistusta kaivataan yleisesti enemmän. Vastajaat toivoivat myös informointia siitä, milloin konttorissa asiointi on mahdollista tai miten ajanvaraukset hoide-

taan silloin, kun aika pitää erikseen varata konttorissa asiointiin. Vastauksissa toistuu ilmaus siitä, että ei ole saanut tietoa. Kyse voi olla myös siitä, että tieto ei tavoita ikäihmisiä oikeassa kanavassa, oikeaan aikaan.

Kahden vuoden aikana suurin muutos näkyy tietoteknisten laitteiden ja verkkopankin käytön yleistymisessä sekä konttorissa asiointin vähentymisessä. Tyytyväisyys pankkiasioinnin sujumiseen on hieman laskenut, vaikka tänäkin vuonna kyselyyn vastanneista ikäihmisistä suurin osa oli joko tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen siihen, miten pankkiasiointi kokonaisuudessaan hoituu.

Vastajaat esittivät toiveita pankkipalveluiden kehittämiseksi. Toiveissa ja myös ratkaisuehdotuksissa näkyy ikäystävällisen näkökulman huomioiminen. Ikäystävällisyydellä tarkoitetaan pankkipalveluiden suhteen esteetöntä toimintaympäristöä, jossa palvelut ovat helposti saatavilla. Tällainen ympäristö tukee myös sellaisten ihmisten osallisuutta, joiden terveydentila tai toimintakyky on heikentynyt. Pankkipalveluiden kehittämistyöhön ja palveluratkaisuihin kaivataan ikäystävällisyyttä.

Vallin ikäteknologiakeskuksen suositukset

Ikäihmisten tavoitettava viestintä: sopivalla tavalla ja oikeassa kanavassa

Ikäihmisten joukko on hyvin moninainen, ja ei ole yhtä oikeaa tapaa viestiä. Viestintään liittyvät asiat nousivat esille vastaajien joukossa. Monet vastaajat kertoivat viestintään liittyvistä haasteista ja erityisesti tarpeista. Viestintään liittyvissä avovastauksissa nousivat esille mm. ilmaukset ”en tiedä” tai ”en ole kuullut”.

Vastaajat toivoivat lähtökohtaisesti enemmän viestintää: perusinformaatiota palveluihin, aukioloaikoihin ja ajanvaraamiseen liittyen. Myös käteisen rahan tilaamiseen ja nostoon liittyviin kysymyksiin haluttiin vastauksia. Yleisesti ottaen tiedon löytäminen koettiin hankalaksi, ja kaikilla ei ollut käytössään esimerkiksi digilaitteita. Esille nousi myös tarve tietää yhteyshenkilö tai palvelunumeroita tarvittavan palvelun saamiseksi. Myös yleiseen neuvontaan ja pankkiasioinnin opastukseen liittyvät tarpeet nousivat esille. Osa kaipasi pankeilta myös postia, kotiin tulevia kirjeitä.

Pankit viestivät aktiivisesti ja ne kehittävät jatkuvasti palvelujaan. Tieto tästä ei kuitenkaan aina tavoita kaikkia ikäihmisiä. Esimerkiksi puhelinpankki-palvelu, käteisen tilaaminen kotiin tai laskunmaksumahdollisuus

R-kioskilla voisivat olla ratkaisevia joidenkin ikäihmisten kohdalla. Näistä ja monista muista ratkaisuista ei kuitenkaan tämän selvityksen perusteella ole riittävästi tietoa ikäihmisten keskuudessa. Selvityksessä näkyi myös se, että esimerkiksi pankkien tarjoamasta neuvonta- ja opastustoiminnasta ei ole riittävästi tietoa ikäihmisten keskuudessa.

Ratkaistava kysymys onkin, mitä eri osapuolien pitää tehdä, että ikäihmiset kokisivat pankkien viestinnän tavoittavan heidät paremmin. Esimerkiksi silloin kun tarvittava opastus saadaan toteutettua oikea-aikaisesti ja oikeassa kanavassa, ikäihmisten pankkiasiointi olisi todennäköisesti sujuvampaa.

Pankkipalveluiden saatavuus

Myös konttorissa asiointimahdollisuus tulee taata

Erityisesti ikääntyneimmät ja vailla nettiyhteyksiä olevat asiakkaat toivoivat konttoriverkoston laajentamista ja aukioloaikojen lisäämistä. Sadoissa lomakkeissa pohoiteltiin konttoriverkoston supistumista ja toivottiin lähipankkeja takaisin. Vastaajat toivoivat, että pankki-konttoreiden aukioloajat olisivat pidemmät ja kont-

toreihin voisi mennä ilman ajanvarausta maksamaan laskuja ja nostamaan käteistä. Erittäin ongelmalliseksi koettiin, että vanhat ja huonokuntoiset ihmiset joutuvat jonottamaan pankkien ulkopuolella.

“Enemmän henkilökohtaista palvelua pankin konttoreissa! On pankin häpeä, kun sen vanhat asiakkaat joutuvat seisomaan säästä riippumatta ulkona kadulla.”

Vastaajat painottivat, että vanhojen ihmisten pitäisi päästä odottamaan sisätiloihin, tuoleja pitäisi olla riittävästi ja asiakkaille pitäisi varata mahdollisuus käydä vessassa, mikäli odotusaika on useita tunteja.

Ikäihmiset esittivät ehdotuksia liikkumiseen liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi ja palvelujen saatavuuden lisäämiseksi. Kirjastoauton tavoin liikkuva pankkipalvelu voisi kiertää kauppakeskuksissa, vanhusten palvelutaloissa ja tarvittaessa pankkivirkailija voisi tehdä kotikäyntejä. Lisäksi toivottiin yhteiskuljetusta pankkiin, mikä mahdollistaisi erityisesti syrjäseutujen ikäihmisten pankkiasioinnin.

Myös henkilökohtainen asiointi mahdollistettava

Palvelujen tulee tavoittaa myös ikäihmiset. Merkittävä osa kyselyyn vastaajista toivoi henkilökohtaista palvelua verkkopalvelun sijaan. Yksi yleisimmin esitetty kehittämistoive oli toive saada henkilökohtaista palvelua yksilöllisten tarpeiden mukaan joko pankkikonttorissa tai puhelinpalvelun avulla. Henkilökohtaisuus voi toteutua myös videopuheluissa ja etäasioinnissa.

Vaikka erilaisia ohjeita ja verkossa olevia opastusvideoita pidettiinkin hyvinä, niin useiden vastaajien mielestä ihmisen kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta

ei voi korvata. Joissakin vastauksissa epäiltiin esimerkiksi chat-palvelussa olevan ihmisen aitoutta.

“Pankki, jossa palvellaan.”

“Opastusta kädestä pitäen tarvitaan varmasti lisää. Erityistä tukea tarvitsevat yksin asuvat ja ilman omaisapua olevat vanhukset.”

“Miksei asioita voi selittää selkeästi, kieli on outoa osin. Voisiko olla joku suora linja ikään-tyneille. Rauhallista ja perusteellista asiointia. Kiire hermostuttaa.”

Pankkipalveluiden valikoimaan ehdotettiin konkreettisia uusia palvelumuotoja. Sellaisia olivat esimerkiksi seniorikaista, senioripalvelupisteet sekä ikäihmisavustajat pankkikonttoreihin.

“Pitää olla helposti saatavilla henkilökohtaista palvelua joko asiointipisteessä tai puhelimitse ilman monimutkaisia kirjautumisia tunnuksineen ja salasanoineen- monilla organisaatioilla on chatti, joka vaatii kirjautumisen ja on kömpelö ikäihmisen katsannossa, se ei siis korvaa em. toiveitani.”

“Pankki pitäis olla omalla paikkakunnalla. Vaikka sivukonttori perjantaisin auki. Yksi päivä riittäis, on kauppapäivä.”

Pankkipalveluiden käytettävyys: selkeys, helppokäyttöisyys ja toimintavarmuus

Palveluiden siirtyminen verkkoon ja konttoriverkoston supistuminen ymmärrettiin tulevaisuuden suuntaukseksi. Useassa vastauksessa esitettiin kehittämisedotuksia sille, millä tavoin verkkoasiointi saataisiin parhaiten toimivaksi. Ikäihmisten mukaan pankkipalveluiden kehittämiseen on erittäin tärkeää ja sitä ei voi unohtaa. Ikäihmisten ovat asiantuntijoita eri kehittämistyön tarpeisiin. Me kaikki tarvitsemme taitojemme ylläpitämistä iästä riippumatta, vaikka olisimme tottuneita digipalveluiden käyttäjiä. Iän tuomat muutokset koskettavat meitä kaikkia, ja erityisesti väestön ikääntymässä myös käytettävyyteen liittyvät tarpeet kasvavat.

Digimaailman kieli ja tekniset käsitteet ovat vieraita ja vaikeasti ymmärrettäviä. Erityisesti selkeä kieli nousi vastauksissa esille. Erilaisissa sovelluksissa pitäisi käyttää selkeää kieltä ja ymmärrettäviä käsitteitä.

”Olen keskustellut monen ystäväni kanssa ja meistä tuntuu vaikealta ymmärtää sanoja vaikka olemme ihan osaavia muuten. Miksei voi olla selkeää kieltä niin, että jokainen ymmärtää.”

Käytettävyyden tueksi toivottiin myös riittävän isoa fonttia eli kirjasinkokoa kaikkeen tekstiin ja erityisesti viitenumeroihin.

”Jo pelkästään tarpeeksi iso fontti helpottaa. Mobiili tai tabletti on mainio väline näön heikkenemisongelmaan. Luen kaikki lehdetkin tabletilla, siinä kun saa fontin suurennettua sopivaksi omille silmilleen. Ei tarvitse suurennuslasia eikä lukulaseja.”

Vastaajat ihmettelivät toistuvasti, miksi nettisivujen ulkonäköä tai käyttötapaa pitää jatkuvasti uusia. Juuri kun on oppinut käyttämään yhtä sovellusta, niin se vaihtuu uuteen.

Käytettävyyteen liittyviä ratkaisuehdotuksia saatiin enemmänkin. Sovelluksista pitäisi saada loogisia, yhtenäisiä ja verkkosivujen ulkoasun tulisi pysyä samanlaisena eri laitteilla käytettäessä. Sovellusten käyttöä tulisi helpottaa kullekin käyttäjälle sopivaksi, sillä usein vastaajien mukaan tarvitaan vain perustoimintoja. Valikot tulisi olla isommalla tekstikoolla. Ehdotettiin myös sellaista, että valikot voisi muokata joko pankissa tai läheisen avustuksella. Ennen kaikkea ikäihmisiä toivottiin mukaan uusia sovelluksia suunnittelemaan.

Ikäystävällisiä käytännön ratkaisuja tarjolle

Näkö-, kuulo- ja liikkumisongelmaisten asiakkaiden palveluun vastaajat esittivät konkreettisia, palvelujen laatua ja sitä kautta ikäystävällisyyttä lisääviä ratkaisuja:

- suurennuslasi tiskillä
- induktiosilmukat
- väliseinät äänieristystä helpottamaan
- kävelyliuskat
- invapaikat lähelle sisäänkäyntiä

Opastuksen tarjoaminen: myös henkilökohtaista neuvontaa tarjottava

Palveluiden opastamiseen liittyvä kokonaisuus on selkeä kehittämisalue. Tieto pankkien ja eri toimijoiden tarjoamasta opastukseen liittyvästä tuesta ei ole taivoittanut kaikkia ikäihmisiä.

Ikäihmiset toivovat nykyistä enemmän opastusta ja neuvontaa pankkiasiointiin ja teknisiin kysymyksiin. He kaipaavat matalan kynnyksen periaatteella henkilökohtaista opastusta tavalliseen pankkiasiointiin sekä erityiskysymyksiin, kuten sijoitustoimintaan tai tietoturvallisuuteen liittyviin asioihin. Puhelinpalvelun pitäisi olla nykyistä saavutettavampaa ilman monimutkaisia tunnistautumisvaiheita. Lisäksi kaivattiin selkeitä opastusvideoita. Yhdessä oppiminen koettiin innostavaksi ja kannustavaksi keinoksi perehtyä digimaailmaan.

”Jos digiongelmia, niin menen oman konttorin verkkopankkipäätteelle ja pyydän pankkivirkailijalta apua. Siellä olen kaiken oppinutkin yksilöllisesti. He asensivat mobiilipankinkin älykännyyni ja neuvoivat käytön. Nyt osaan loistavasti! Helppoa! Pelkäsin turhaan, että tilit tyhjennetään jne. En luottanut vielä itseäni.”

”Ei ole iästä kiinni, vaan motivaatiosta oppia ja tietysti näöstä yms. Minulla ei nuoria, jotka neuvoisivat ”mummoa”. Olen tosin käyttänyt suvereenisesti jo työelämässä tietokonetta päivittäin.”

Erlaisissa opastustilanteissa ikäihmiset toivovat tois-toa, selkeää, rauhallista ja ystävällistä vuorovaikutusta. Pankki- ja raha-asioihin liittyvään digitukeen vastaajat toivoivat ratkaisua erityisesti pankeilta.

Digitukea on tarjolla valtakunnallisesti. Pankkien lisäksi monet eri toimijat, kuten järjestöt, tarjoavat digiopastusta. Ikäihmisillä ei kuitenkaan välttämättä ole tietoa opastuspaikoista ja -mahdollisuuksista. Moni järjestötoimija ei kuitenkaan tarjoa esimerkiksi henkilökohtaista, kotiin vietävää yleistä digiopastusta.

Perusdigitaalisten opetteluun on tukea ja taitojen karttuessa myös sähköisen asioinnin kynnyks madaltuu. Myös digimaailmaan vetäviin, innostaviin asioihin panostaminen voi madaltaa kynnystä.

”Kykenen itse vielä omaksumaan uusia tekniikoita ja minulla on varaa laitteisiin, myös pankin konttori on lähellä ja palvelee päivittäin. Olen siis etuoikeutettu. Miten ne, joilla asiat ovat toisin?”

”Me seniorit kyllä pystymme oppimaan uutta, kunhan meille omistetaan riittävästi aikaa eikä hermostuta hitauteemme.”



VANHUS- JA LÄHIMMÄISPALVELUN LIITTO VALLI RY

on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija. VALLI tekee työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 70 jäsenyhteisönsä kanssa.

www.valli.fi
Twitter @Valli_ry
#parempivanhuus



VALLIN IKÄTEKNOLOGIAKESKUS

edistää ikäihmisten osallisuutta teknologisoituvassa ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Ikäteknologiakeskus tuottaa, kokoaa ja välittää tietoa ikäihmisten kokemuksista, tarpeista ja motivaatiosta ja tuo ikäihmisen äänen kuuluviin.

www.valli.fi/tyomuotomme/ikateknologiakeskus/
Twitter @IkateknologiaK
#ikädigi #ikäteknologia #teknologiakuuluukaikille

