



Seniorien digihankinnat

13.9.2022 SurfAreena

**Nina Ziessler
SeniorSurf-toiminta**

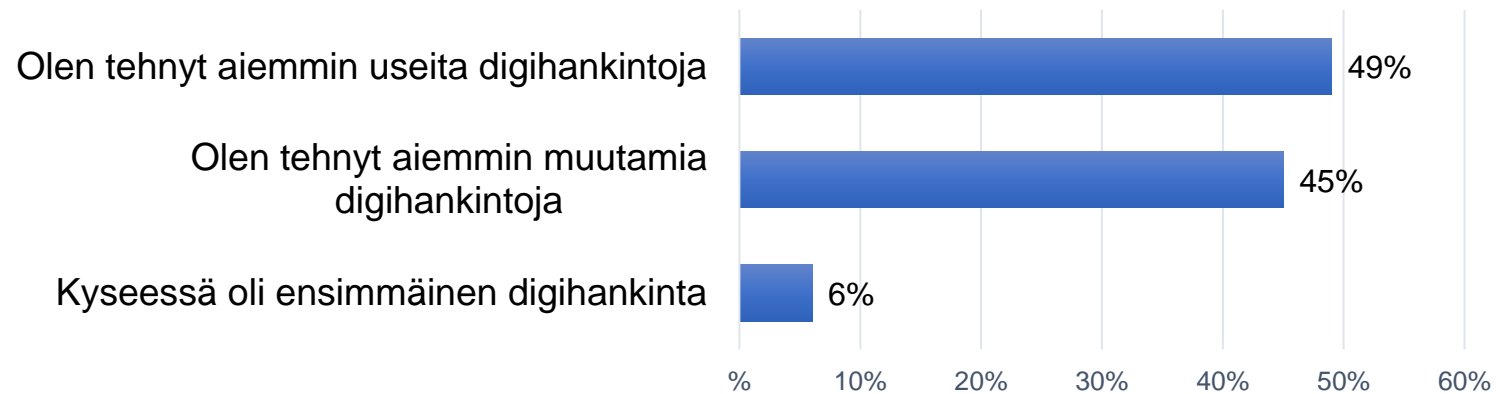
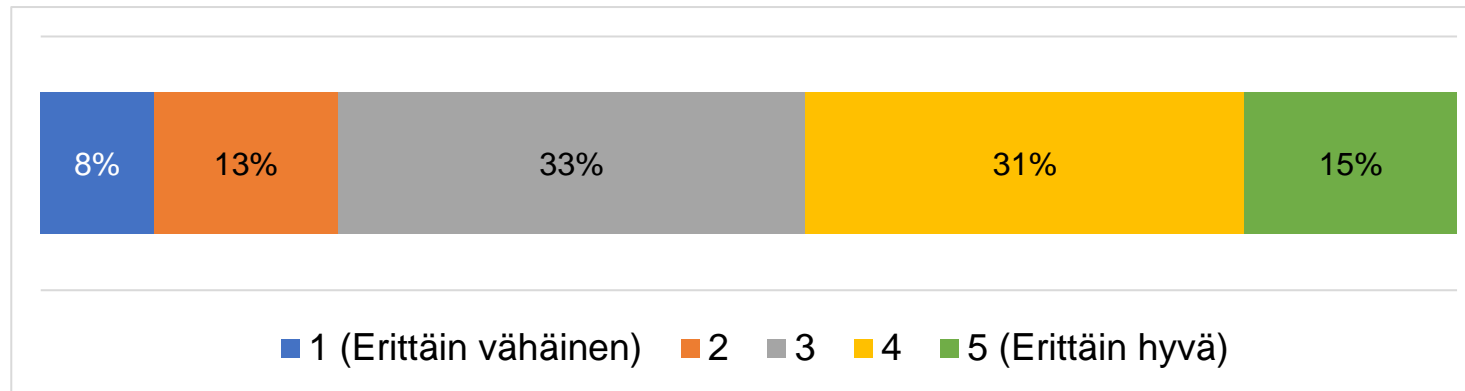
Ajankohtaista

- Toukokuussa pidetyn SurfAreenan pohjalta julkaistu
 - [Digiopastajan muistilista: Tietoturva](#)
- Seniorsurf.fi –sivut uudistuneet
 - [Tutustu Digiopastajien osioon](#)
 - Tilaa uutiskirje!
- Kysely digiopastajille
 - [vastausaikaa 18.9. saakka](#)

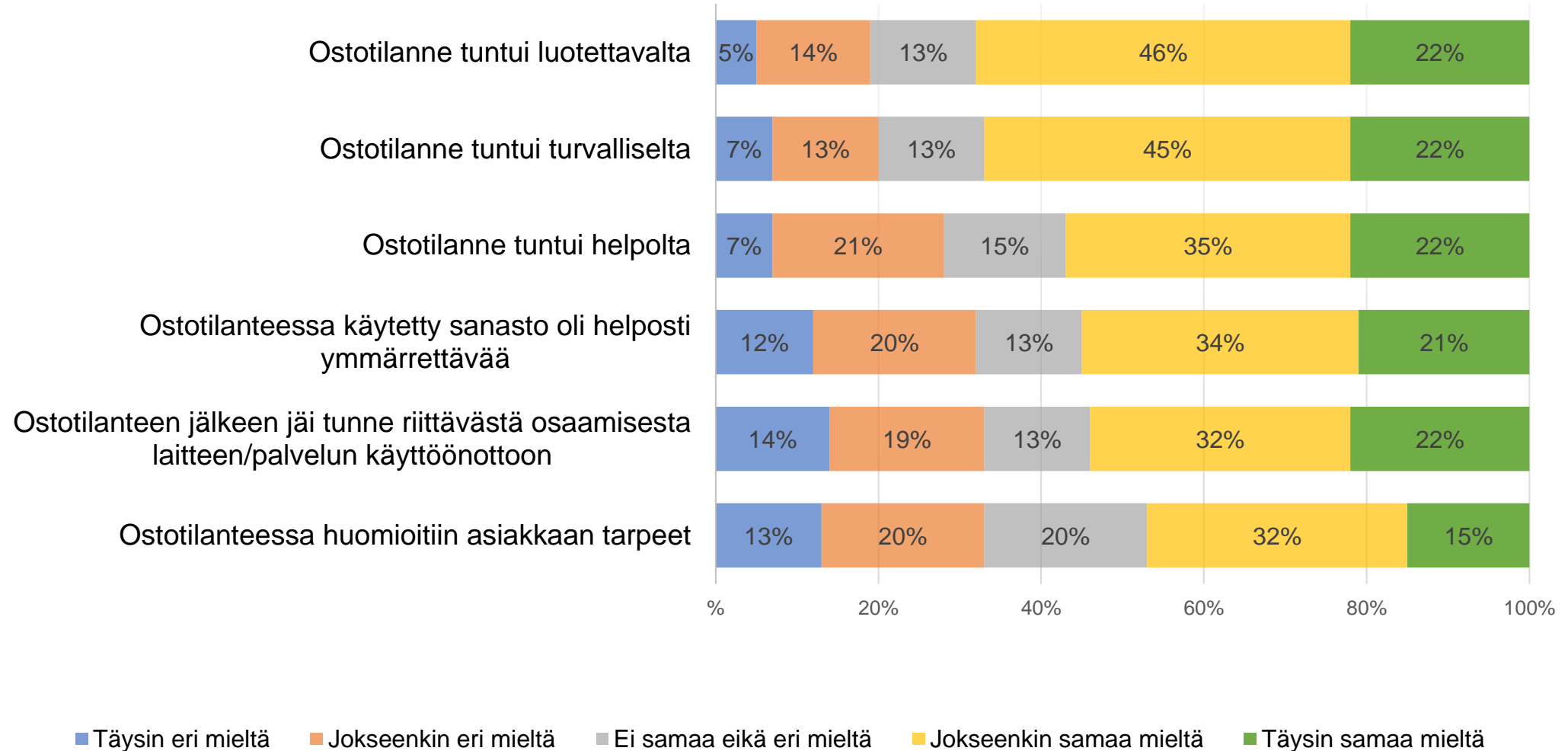
Kysely senioreille digihankinnoista

- Kysely toteutettiin touko-elokuussa
- Vastauksia yhteensä 159
 - 83% vastasi omista kokemuksistaan
 - 17% seniorin puolesta (esim. digiopastaja tai läheinen)
- Vastaaajista suurin osa oli 70-79 –vuotiaita (60%)
 - 63-69 –vuotiaita (21%)
 - 80-89 –vuotiaita (12%)
- Naisia 71%, miehiä 27%, muu 2%
- Noin puolet vastauksista koski älypuhelimien hankintaa, 22% tietokoneita, loput tabletteja, nettiliittymiä, muutama tulostin, älykello ja radio

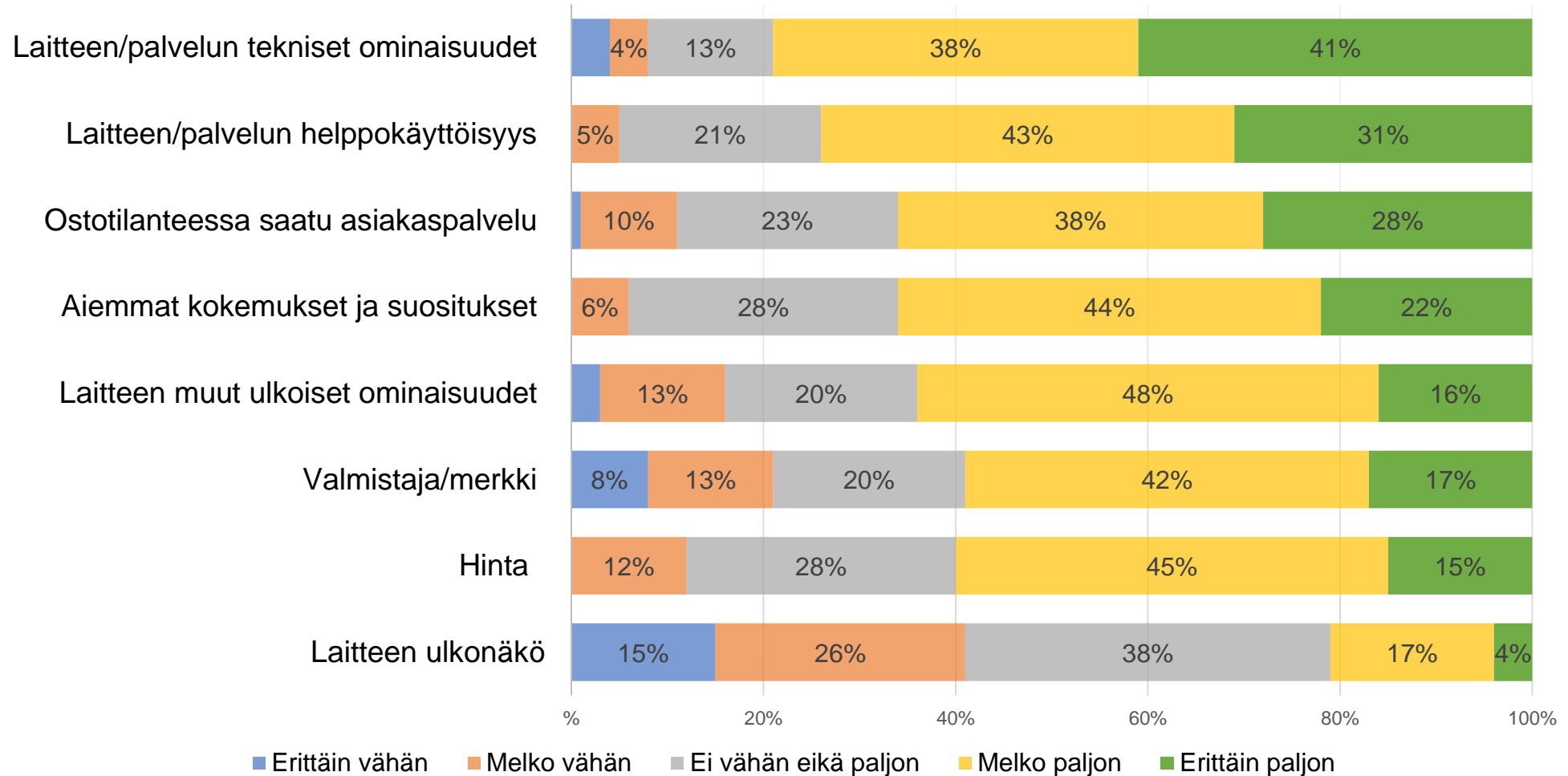
Oma osaaminen digihankintoja koskien



Seniorien arviot ostotilanteesta



Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät



Myönteisesti ostokokemukseen vaikuttaneita tekijöitä

- Osaava, opastava ja asiakkaan tarpeet huomioiva myyjä
- Selkeät termit
- Tasavertainen ja arvostava kohtaaminen
- Kiireetön tilanne
- Tarjoukset ja säästö
- Kun ei tuputeta ylimääräistä
- Kun tietää mitä ostaa
- Verkkokaupassa löytyy tuotteen tarkat tiedot
- Apua valintaan tai käyttöönottoon sukulaiselta tai digiopastajalta
- Tuttu laite tai valmistaja

Kielteisesti ostokokemukseen vaikuttaneita tekijöitä

Asiakkaan kohtaaminen

- Iäkkäiden aliarvioiminen tai niputtaminen samaan muottiin
- Asiakkaan tarpeita ei ole kuunneltu tai selvitetty
- Epäkohtelias / ylimielinen / välinpitämätön myyjä
- Ei annettu riittävästi tietoa (vaikeat termit tai merkitys ei avaudu)

Ylimyynti (ja alimyynti!)

- Tyrkytetään liian kallista ja ”hienoa” tuotetta tai lisäpalvelua, josta asiakas ei hyödy
- Aggressiivinen myynti, kieltäytyminen johtanut jopa myyjän suuttumiseen
- Ei selitetä palveluun sitoutumista
- Vanhentuneen, lyhytikäisen laitteen myynti

Muita

- Kiire, myyjän osaamattomuus, tuote ei vastannut odotuksia tai haasteita käyttöönotossa

Keskustelua pienryhmissä

- Miltä kyselyn tulokset kuulostavat?
 - Puuttuuko jotain näkökulmia?
- Miten parhaimmillaan voitaisiin tukea ostotilanteita?
 - Seniorin näkökulmasta
 - Opastajan näkökulmasta
 - Myyjien näkökulmasta

Esittäytykää lyhyesti (nimi ja paikkakunta), keskustelulle aikaa 15min

Keskustelun yhteenvetoa

Opastajan näkökulmasta helpointa tukea senioria ostotilanteessa seuraavilla keinoilla:

- Hyvät ohjeet laitteen valintaan
- Esimerkkejä, mitä eri laitetyypeillä (tietokone/tabletti/älypuhelin) voi tehdä. Kunkin laitteen ominaisuudet, millä perusteilla on tehty valinta.
- Laitteen hankintaan liittyvät tietoiskut ja keskustelut opastettavien kanssa todettu hyviksi
- Ostohinnan lisäksi tulisi huomioida laitteen elinkaari ja sitä kautta vuosikustannukset
- Voisiko opastaja lähteä opastettavan mukaan kauppaan
- Vinkkejä myymälöistä, joista saa hyvää palvelua
- Kierrätettävät laitteet (esim. sukulaisilta) voi olla edullinen, mutta pian liian vanhoja tai haasteena jos laitetta ei ole tyhjennetty ja otettu käyttöön asiallisesti
- Ennen myymälään menoa kannattaa varautua siihen, että myyjä tarjoaa maksullista virusturvaohjelmaa, huoltosopimusta tms. Kannattaa keskustella eri näkökulmista, mikä auttaa päätöksenteossa.

Keskustelun yhteenvetoa

Terveisiä myyjille

- Asiakkaan tarpeita pitää kuulla
- Voisivat kertoa, mistä opastusta saa
- Palvelu tulisi olla niin hyvää, että asiakas palaa ja kehuu muillekin

Keskustelua chromebookista

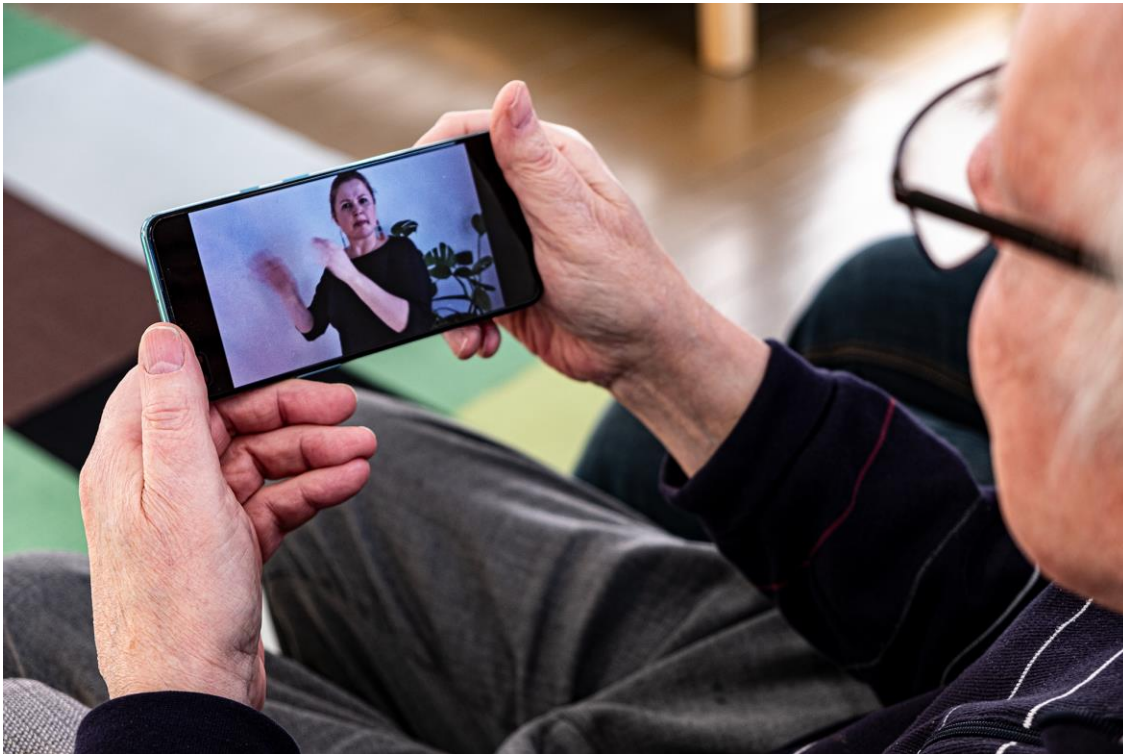
- Hyvä, edullinen vaihtoehto win-läppärille.
- Riittävä peruskäyttöön, vaatii jatkuvasti nettiyhteyden.
- Kuulokkeita ja muistitikkua ym. varten 3 usb-reikää, lisää usb-adapterilla (n.20e)
- Tietojen tallennus pilveen, näin myös varmuuskopiointi tapahtuu automaattisesti.
- Google drivessa 15 Gt ilmaista tallennustilaa, riittää isolle määrälle valokuvia. Tekstitiedostot vievät vähän tilaa, videot paljon. Lisäksi voi käyttää ulkoista tallennusasemaa
- Sovellukset ladataan Play kaupasta, kuvankäsittelyyn esim. Photoshop Express tai Lightroom
- [Video: Mikä on Chromebook?](#)

Seuraava SurfAreena

Seuraava SurfAreena

ke 12.10. 14.00-15.30 Opastajan ja opastamisen rajat

SeniorSurf



Kiitos, kun olit mukana!

seniorsurf@vtkl.fi

www.seniorsurf.fi

 [@SeniorSurfSuomi](https://twitter.com/SeniorSurfSuomi)

 [@SeniorSurf Suomi](https://www.facebook.com/SeniorSurfSuomi)