

Tutkimusraportti: Kesko ja ihmisoikeudet – asiakassidosryhmän kuunteleminen

Tammikuu 2016

TNS Gallup Oy

Tero Moijanen
Antti Rannisto
Marjaana Paakkari



Kesko ja ihmisoikeudet

© TNS 18.1.2016 220106562



**JOTTA KAUPASSA
OLISI KIVA KÄYDÄ**

Sisältö

1a

Tutkimuksen tausta ja teemat 03

1b

Laadullisen tutkimuksen yhteenveto 06

1c

Määrällisen tutkimuksen yhteenveto 10

2

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät 19

3

Laadullisen tutkimuksen tulokset 28

4

Määrällisen tutkimuksen tulokset 53

4.1

Oikeus terveyteen 56

4.2

Lasten oikeus erityissuojeluun 71

4.3

Syrjimättömyys, tasavertaisuus,
esteettömyys 80

4.4

Kohderyhmien kuvaus 96

4.5

Tulosten tarkastelua 100
Erityiset kohderyhmät 109

5

Liitteet 116



1a

Tutkimuksen tausta ja teemat



Tutkimuksen tausta

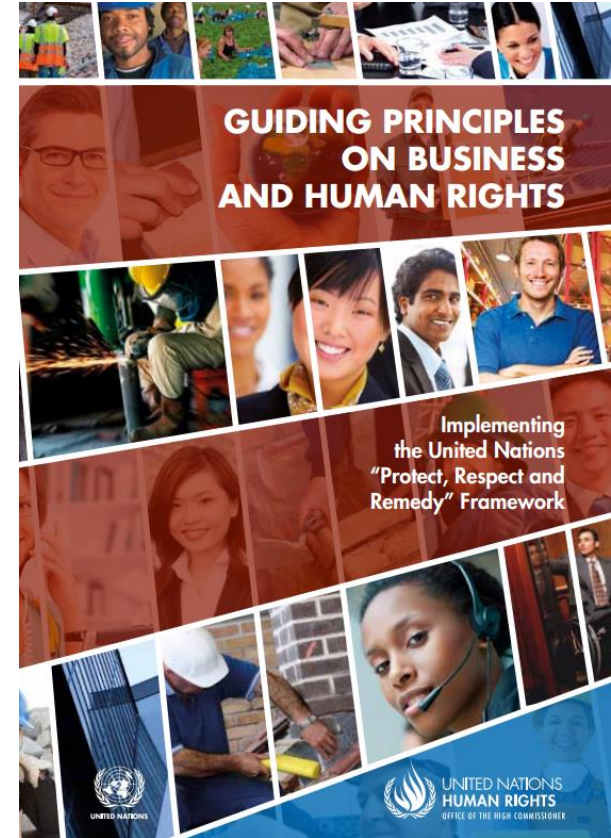
Kesko toteuttaa systemaattista arviointia ihmisoikeuksien toteutumisesta sen toiminnassa. Taustalla on Keskon tavoite kunnioittaa kaikkia kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia. Kesko haluaa rakentaa menettelytapansa ja käytäntönsä siten, että ihmisoikeuksien kunnioittaminen huomioidaan kaikessa sen toiminnassa.

Kesko katsoo, että sen toiminnalla on erityisen keskeistä vaikutusta neljän ryhmän ihmisoikeuksiin:

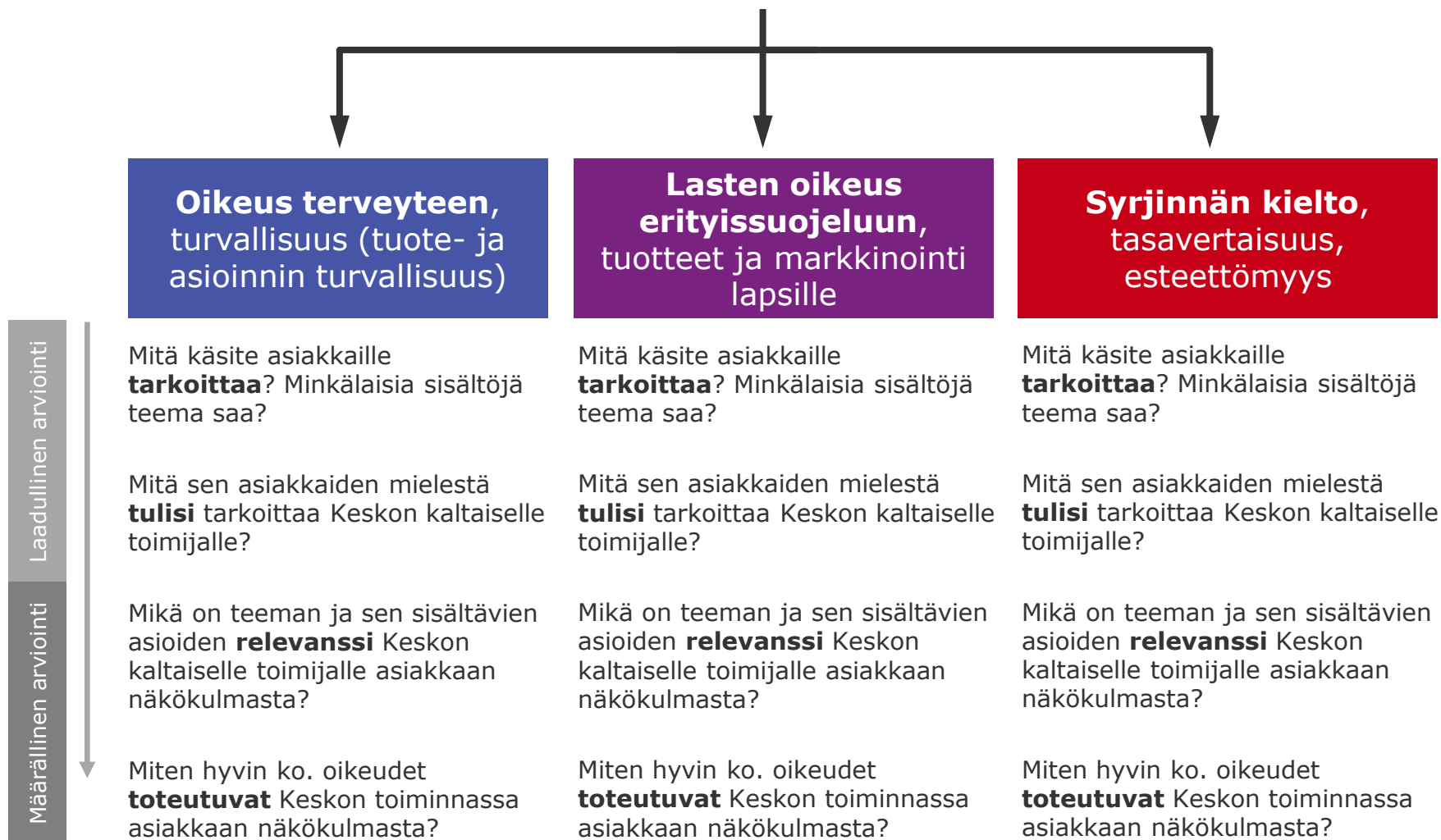
- asiakkaat
- henkilökunta
- yhteisöt, joissa se toimii
- hankintaverkot.

Kesko kuuntelee sidosryhmiensä näkemyksiä ihmisoikeuksista ja huomioi ne kehittäessään toimintaansa.

Käsillä oleva tutkimus toteutettiin, jotta asiakassidosryhmän näkemykset ja kokemukset tulisivat kuulluksi.



Kansainvälisesti tunnustettujen ihmisoikeuksien toteutuminen Keskon toiminnassa – asiakkaan näkökulma ja kokemus



Kesko ja ihmisoikeudet –
asiakassidosryhmän
kuunteleminen

1b

Laadullisen tutkimuksen
keskeisten tulosten yhteenveto ja
johtopäätökset



Kesko ja ihmisoikeudet

© TNS 18.1.2016 220106562

6



**JOTTA KAUPASSA
OLISI KIVA KÄYDÄ**

Laadullisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

1/3

Kesko on sisäisesti määritellyt toimintansa mahdolliset ihmisoikeusvaikutukset asiakkailleen. Kesko näkee keskeisten mahdollisten vaikutusten liittyvän seuraaviin asioihin:

- **oikeus terveyteen** – tuote- ja asiainnin turvallisuus
- **lasten oikeus erityissuojeluun** – tuotteet ja markkinointi lapsille ja nuorille
- **syrjinnän kieltö**
- **yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja esteettömyys** vammaisten asiakkaiden näkökulmasta.

Ryhmäkeskustelijat vahvistivat listattujen asioiden keskeisyyden. Asiakkaille koituvien ihmisoikeusvaikutusten arviointi on siis syytä keskittää näihin aihepiireihin.

Kuhunkin teemaan keskittyvillä (laadullisen tutkimuksen tuloksia esittelevillä) raportin sivuilla on kerrottu tarkemmin, minkälaisia sisältöjä ryhmäkeskustelijat näille käsitteille antoivat – eli niitä tarkempia sisältöjä, joihin määrällinen arviointi tutkimuksen seuraavassa vaiheessa kohdennettiin.

Laadullisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

2/3

Suomalaisen yhteiskunnan ja kaupan alan kontekstissa erityisen painotuksen saivat **valtaväestöstä poikkeavien henkilöiden ihmisoikeuksien toteutuminen**. Täten erityisfokus on syytä kohdistaa

- syrjinnän tarkasteluun (erit. niiden, joilla on ulkoisia merkkejä valtaväestöön kuulumattomuudesta)
- esteettömyyden/saavutettavuuden tarkasteluun.

Mainittujen aihepiirien puitteisiin nähtiin sijoittuvan kaupan alan toimijan toiminnan asiakkaisiin kohdistuvien ihmisoikeusvaikutusten keskeisimmät kehitettävät asiat.

- Syrjintään liittyen keskeistä on varmistaa **kunkin asiakkaan yhdenvertainen kohtelu yksilönä** eikä ryhmänsä edustajana.
- Tärkeää olisi tarjota asiakkaille **matalan kynnyksen kanavia syrjintätapausten raportointiin**.
- Esteettömyyteen/saavutettavuuteen liittyen keskeistä on arvioida sen toteutumista kokonaisvaltaisesti ajattelemalla **asiointia ketjuna**, jossa jokaisen 'lenkin' tulisi olla vähintään siinä kunnossa, ettei asiointi kokonaisuudessaan esty.
- Lisäksi keskeistä olisi suhtautua **esteettömyyteen kaikkia ihmisiä ja myös kaupallisia intressejä palvelevana** hyvänä ja miellyttävänä käytettävyytenä. Ylipäätään yhdenvertaisuuden nimissä tehtävien toimenpiteiden tulisi itsessään olla **mahdollisimman vähän marginalisoivia**. Niitä toteutettaessa tulisi pyrkiä siihen, ettei turhaan alleviivata erityisryhmän erilaisuutta suhteessa valtaväestöön.

Laadullisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

3/3

Valtaväestön näkökulmasta ihmisoikeuskysymyksiä oli keskustelijoiden vaikeampi hahmottaa ja niihin liittyviä ongelmia tunnistaa. Aihepiirejä 'oikeus terveyteen' ja 'lasten oikeus erityissuojeluun' koskeva keskustelu toistuvasti ajautui laajempiin **vastuullisen yritystoiminnan** kysymyksiin.

- Keskustelu avasi kiinnostavia näkökulmia mahdollisuuteen erottautua kilpailukentässä totuttua **laajemmalla ja aktiivisemmalla vastuullisuuden toteuttamisella**. Tällaiselle otteelle koettiin olevan kysyntää eikä aidosti vastuullisen yritystoiminnan kaupallista hyödyntämistä vierastettu. Sen sijaan teemaa lähdettiin usein spontaanisti tarkastelemaan näkökulmista, joissa kaupalliset ja eettiset intressit kohtaavat.
- Keskeisenä aktiivisen vastuullisuuden muotona esiin nostettiin lasten ja aikuisten kulutusvalintoihin vaikuttaminen ja suuntaaminen kohti terveyttä tukevia vaihtoehtoja. Tämä muistuttaa maailmalla muodikasta **tuuppausnäkökulmaa***, jossa tarkastelu kääntyy kielteiseksi katsottavien asioiden kieltämisestä ja estämisestä myönteisten asioiden tuottamiseen tai mahdollistamiseen. Tällaista tuuppaamista kohti kestäviä valintoja ehdotettiin toteutettavan paitsi markkinoinnilla ja hinnoittelulla myös olennaisesti **tuotesijoittelulla** myymälässä.

*ks. esim. Thaler & Sunstein (2008) *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press; Halpern, David (2015) *Inside the Nudge Unit: How small changes can make a big difference*, Random House.



Kesko ja ihmisoikeudet

© TNS 18.1.2016 220106562

9



Kesko ja ihmisoikeudet –
asiakassidosryhmän
kuunteleminen

1c

Määrällisen tutkimuksen
keskeisten tulosten yhteenveto ja
johtopäätökset



Määrällisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

1/8

Tutkimuksessa oli kaksi eri kohderyhmää:

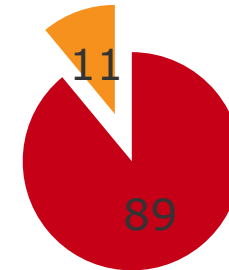
Keskon asiakkaat = suomalaiset / väestö

Erityisryhmät = etninen tai kansallinen alkuperä muu kuin suomalaisen valtaväestön, Suomen kielen taito on puutteellinen tai jokin vamma tai sairaus, joka estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Erityisryhmiin kuuluvia oli väestönäytteessä

- Yhdenvertaisuutta vähentävä sairaus/vamma 8,5 %
- Kuuluu ryhmään, joka saattaa kokea syrjintää 7,6 %
- Jompaan kumpaan ryhmään tai molempiin kuuluvia vastaajia löytyi väestönäytteestä yhteensä 11 %

Erityiskohderyhmien osuus kuluttajista %:



Joka yhdeksäs asiakas kuuluu ryhmään, jolla on jokin kauppa-asiointia vaikeuttava seikka

Määrällisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

2/8

- **Kesko arvioitiin hieman suomalaista tavanomaista yritystä paremmaksi** eri ihmisoikeuksien toteutumisessa 7-portaisella asteikolla koko asiakokonaisuutta arvioitaessa
- Arviointien tasoa kokonaistasolla voidaan pitää vähintään kohtuullisena koko väestöä ajatellen
- Erityiskohderyhmien antamat arviot olivat kuitenkin joiltakin osin koko väestöä selvästi alemmat

Arvioiden keskiarvo molemmissa kohderyhmissä: asiakkaat yleensä ja erityisryhmät	Asiakkaat/suomalaiset		Erityisryhmät:	
	Kesko	Yleensä suomalaiset yritykset	Kesko	Yleensä suomalaiset yritykset
Asiointi on turvallista	5,7	5,6	5,4	5,3
Tuotteet ja palvelut ovat turvallisia	5,6	5,5	5,3	5,3
Lasten oikeus erityissuojeluun toteutuu	5,3	5,2	4,9	4,7
Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys toteutuu	5,3	5,1	4,5	4,3

Asteikko käytetyissä väittämissä:

- 7=Ehdottomasti aina
- 6=Miltei aina
- 5=Suurimmaksi osaksi
- 4=Joskus /joskus ei
- 3=Suurimmaksi osaksi ei
- 2=Miltei aina ei
- 1=Ehdottomasti ei
- En osaa sanoa

Keskon asiakkaat = suomalaiset

Erityisryhmät = etninen tai kansallinen alkuperä muu, kuin suomalaisen valtaväestön, Suomen kielen taito on puutteellinen. Tai jokin vamma tai sairaus, joka estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa



Kesko ja ihmisoikeudet



Määrällisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

3/8

Keskon asiakkaat (Suomen väestö)

- **Parhaimmat arviot** Kesko sai seuraavista yksittäisistä seikoista:

Tulokset ovat keskiarvoja	Väestö
Turvallinen liikkuminen kaupoissa	5,9
Maksupäätteet helppokäyttöisiä	5,7
Hyvä ilman laatu kaupoissa	5,7
Tuotteet ovat turvallisia	5,7
Hedelmä- ja vihannesosaston laitteet saavutettavia	5,6
Muut asiakkaat eivät vaaranna turvallisuutta	5,5
Turvallinen liikkuminen kulkuväylillä	5,5
Ikärajoja valvotaan tehokkaasti	5,5

■ 7= Ehdottomasti aina

■ 5= Suurimmaksi osaksi

■ 3= Suurimmaksi osaksi ei

■ 1= Ehdottomasti ei

■ 6= Miltei aina

■ 4= Joskus /joskus ei

■ 2= Miltei aina ei

■ En osaa sanoa

Määrällisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

4/8

Keskon asiakkaat (Suomen väestö)

- **Heikoimmat arviot** Kesko sai seuraavista yksittäisistä seikoista:

Tulokset ovat keskiarvoja	Väestö
Riittävästi henkilökuntaa avun saamiseksi	4,6
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltään monipuolinen	4,6
Erilaiset vakaumukset huomioidaan tarjonnassa	4,7
Myönteisiä asioita tuetaan ja nostetaan aktiivisesti esiin	4,7
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	4,7
Tuotteet lapsille ovat lapsille terveellisiä	4,8
Lapsille epäterveellisten tuotteiden markkinointia vältetään	4,8
Lapsille haitallisia tuotteita ei markkinoida lapsiin vetoavasti	4,8

■ 7= Ehdottomasti aina
■ 5= Suurimmaksi osaksi
■ 3= Suurimmaksi osaksi ei
■ 1= Ehdottomasti ei

■ 6= Miltei aina
■ 4= Joskus /joskus ei
■ 2= Miltei aina ei
■ En osaa sanoa

Erityiskohderyhmät

- **Parhaimmat arviot** Kesko sai seuraavista yksittäisistä seikoista:

Tulokset ovat keskiarvoja	Erityiskohde-ryhmät
Tuotteet ovat turvallisia	5,3
Turvallisuudesta huolehdittu myös poikkeustilanteissa	5,2
Valtaväestöstä ulkoisesti poikkeavien tasavertainen kohtelu: Kassat	5,2
Sisäänkäynnin läheisyydessä invapaikat	5,2
Muut asiakkaat eivät vaaranna turvallisuutta	5,2
Ikärajoja valvotaan tehokkaasti	5,2
Hyvä ilman laatu kaupoissa	5,2
Palvelutiskien jonotuslaitteet/-käytännöt selkeät	5,1

■ 7= Ehdottomasti aina
■ 5= Suurimmaksi osaksi
■ 3= Suurimmaksi osaksi ei
■ 1= Ehdottomasti ei

■ 6= Miltei aina
■ 4= Joskus /joskus ei
■ 2= Miltei aina ei
■ En osaa sanoa

Määrällisen tutkimuksen keskeisten tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

6/8

Erityiskohderyhmät

- **Heikoimmat arviot** Kesko sai seuraavista yksittäisistä seikoista:

Tulokset ovat keskiarvoja	Erityiskohderyhmät
Myymlöiden esteettömyydestä saa tietoa verkkosivuilta	4,0
Myymläkalusteet liikuntarajoitteisellekin vaivattomia	4,0
Riittävästi henkilökuntaa avustuksen saamiseksi	4,1
Myös lähikauppojen esteettömyydestä huolehdittu	4,2
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltä monipuolinen	4,2
Erilaiset vakaumukset huomioidaan tarjonnassa	4,2
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettömiä	4,2
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	4,3

■ 7= Ehdottomasti aina

■ 5= Suurimmaksi osaksi

■ 3= Suurimmaksi osaksi ei

■ 1= Ehdottomasti ei

■ 6= Miltei aina

■ 4= Joskus /joskus ei

■ 2= Miltei aina ei

■ En osaa sanoa

Yksittäisten ominaisuuksien arvioita voidaan yleisellä tasolla pitää kohtuullisen hyvänä.

Jos kriteeriksi asetetaan pistemäärä 5 (keskiarvo = vähintään "Suurimmaksi osaksi toteutuu")



Koko väestön arvioiden mukaan parannusta odotetaan 15 seikkaan kysytyistä 55:stä ominaisuudesta



Erityisryhmien arvioiden mukaan parannusta odotetaan 45 seikkaan kysytyistä 55:stä ominaisuudesta

Yksittäisiä ominaisuuksia tarkasteltaessa todettiin, että

- sekä nuoret (15-24v) että vanhat (65 v+) vastaajat kokivat tulevansa kohdelluiksi liki tasavertaisesti muiden suomalaisten kanssa
- rajoittunut itsenäinen liikkuminen / toiminta -ryhmä arvioi eri seikat melko lähelle erityiskohderyhmien yleistä arviota
- jotkin yksittäiset piirteet, kuten kuuluminen valtaväestöstä eroavaan etniseen tai kansalliseen ryhmään, puutteellinen kielitaito, näkövamma tai heikko näkö, laskivat arvioita selvästi

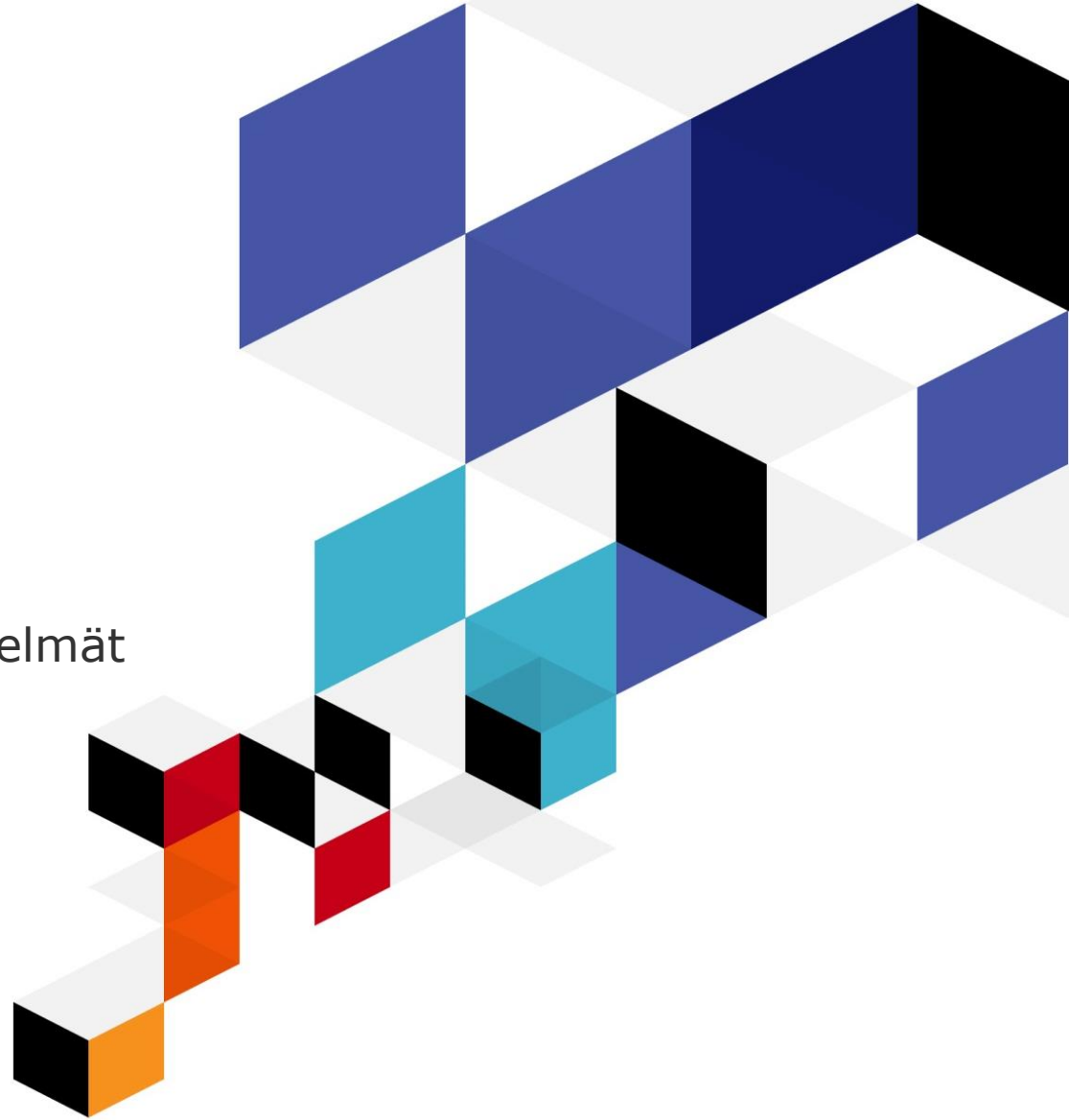
Johtopäätöksiä muista TNS Gallupin ja Keskon kuluttajatutkimuksista:

Miksi tuotteiden ja asioinnin turvallisuus, lasten oikeus erityissuojeluun sekä syrjimättömyys, tasavertaisuus esteettömyys ovat tärkeitä myös tulevaisuuden liiketoiminnan kannalta?

1. Kohderyhmä, jolle tutkitut seikat ovat keskeisiä asiakkuuden kannalta, muodostaa kuluttajakunnasta 11 %
2. Yleensä kuluttajille asioinnin helppous kaupan valintakriteerinä korostuu vuosi vuodelta voimakkaasti, investoinnit tälle alueelle hyödyttävät koko asiakaskuntaa
3. Yhä suurempi osa kuluttajista valitsee kaupan / tuotteen myös sen mukaan, että valinta sopii omaan arvomaailmaan - eettisesti hyvin toimivia yrityksiä ja tuotteita halutaan suosia
4. Yrityksen investointi erityiskohderyhmien asioinnin parantamiseksi huomataan ja tällaiset yritykset saavat arvostusta ja myötätuntoa osakseen

2

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät

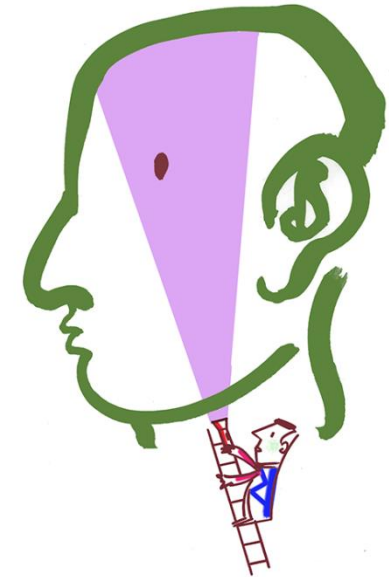


Tutkimuksessa käytetyt menetelmät

Asiakkaiden kokemusta ihmisoikeuksien toteutumisesta Keskon toiminnassa tarkasteltiin sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen keinoin:

- **Laadullinen tarkastelu** toteutettiin, jotta ymmärrettiin, mitä kunkin ihmisoikeuden toteutuminen tai toteutumattomuus asiakkaan näkökulmasta oikeastaan tarkoittaa Keskon kaltaiselle toimijalle. Laadullinen aineisto kerättiin ryhmäkeskustelujen ja niihin liittyvän ennakkotehtävän avulla.
- **Määrällinen tarkastelu** suoritettiin laadullisen tarkastelun jälkeen. Sen avulla arvioitiin näin koettujen ihmisoikeuksien toteutumista Keskon toiminnassa asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen sisältö määritettiin laadullisen tarkastelun ja muun käytettävissä olevan aineiston perusteella.

Tutkimuksessa keskityttiin Keskon toimintaan seuraavilla toimialoilla: päivittäistavara (painotus), käyttötavara ja kodintarvikkeet.



Laadullisen tutkimuksen toteutus

Laadullinen aineisto kerättiin ryhmäkeskusteluilla ja niihin liittyvän ennakkotehtävän avulla. Laadullinen vaihe tuki määrällisen tutkimuksen lomakkeen suunnittelua tuottamalla ymmärrystä siitä, minkälaiset ihmisoikeuksiin liittyvät aihepiirit Keskon tulisi asiakkaan näkökulmasta huomioida.

Aineisto kerättiin ja käsiteltiin seuraavasti:

- 3 ryhmäkeskustelua aikavälillä 2.-4.11.2015: yhteensä 21 osallistujaa; kesto n. 2 tuntia/ryhmäkeskustelu; ennen keskusteluja osallistuvat tekivät ennakkotehtävän, jossa kerättiin aihepiiriin liittyviä huomioita ja kokemuksia. Kahteen ryhmäkeskusteluun otti osaa myös ko. teemaan asiantuntija, joka tuotiin mukaan keskustelun myöhemmässä vaiheessa kommentoimaan ja syventämään keskustelua asiantuntijan näkökulmasta.
- 1 pienryhmäkeskustelu 30.10.2015 vammaisuuden asiantuntijoiden kanssa: 4 osallistujaa; kesto n. 1,5 tuntia.
- Osallistujat rekrytoitiin TNS:n Forum –paneelistä sekä järjestöjen kautta.
- Kuluttajaosallistujat saivat osallistumisestaan 50€:n lahjakorttipalkkion (Kesko); pienryhmäkeskustelun asiantuntijaosallistujille tarjottiin 60€:n vastaavaa lahjakorttipalkkiota, jonka vastaanotti kaksi neljästä osallistujasta.
- Ryhmäkeskustelut moderoi sekä laadullisen aineiston analysoi ja raportoi Senior Insight Consultant Antti Rannisto TNS Gallupin kvalitatiivisesta yksiköstä.
- Tiedonkeräys ja -käsittely noudattaa SFS-ISO 20252 –standardia.

Laadullisen tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen teemoja käsiteltiin ryhmäkeskusteluissa seuraavin painotuksin:

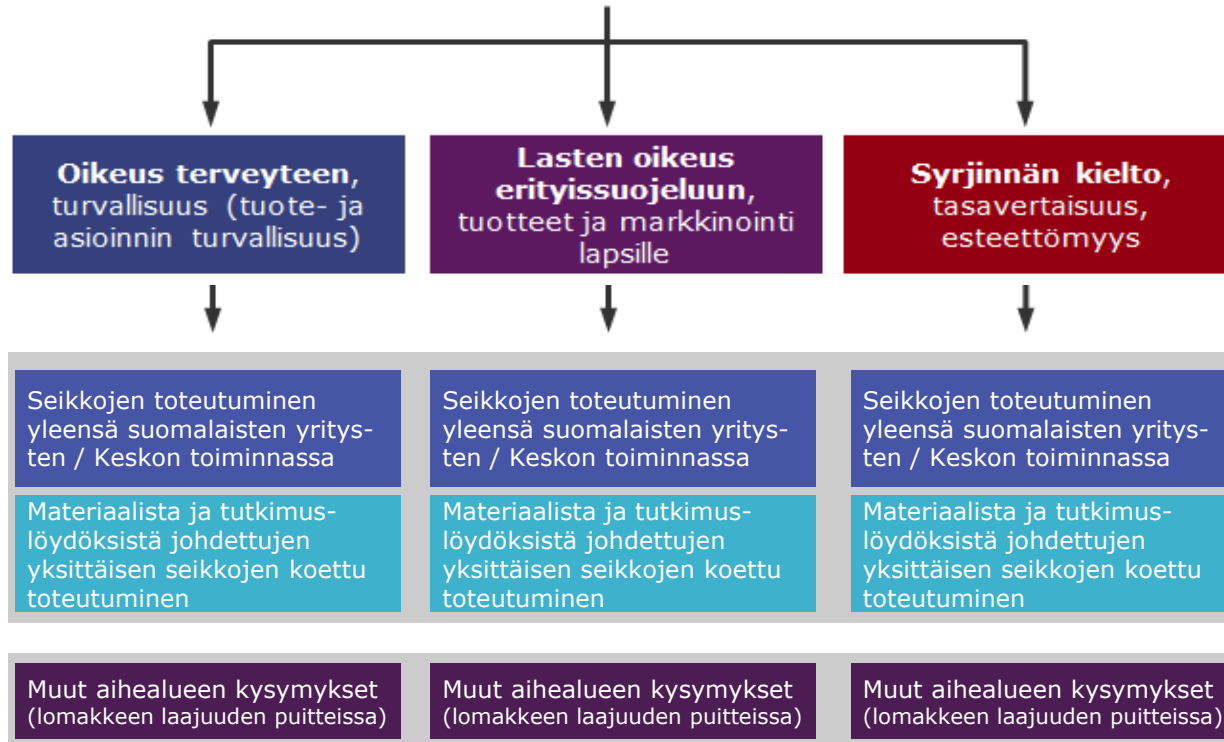


Määrällinen tutkimus

Lomakkeen sisältö

Lomake jakautuu kunkin ihmisoikeusteeman alla kolmeen kysymystyyppiin:

1. Aihealueen toteutuminen suomalaisissa yrityksissä yleensä vs. toteutuminen Keskon toiminnassa.
2. Yksittäisten eri seikkojen toteutuminen Keskon toiminnassa
3. Avoin kysymys: Missä tilanteissa Kesko on toiminut erityisen hyvin ja Missä tilanteissa erityisen huonosti



Laadullinen tutkimus toi esiin monia aihealueita, joiden voi katsoa kuuluvan pikemminkin hyvien kauppatapojen, vastuullisuuden tai hyvän palvelun piiriin eikä ajatellen ihmisoikeusotsikoiden alle.

Yhdessä toimeksiantajan kanssa päätettiin ottaa mukaan eri seikkoja kuitenkin mahdollisimman laajasti.

Tuloksia tarkasteltaessa voidaan asioita arvottaa eri näkökulmista.

Määrällinen tutkimus

Kohderyhmät

Asiakkaat / Suuri yleisö

Tutkimuksen ensimmäisenä kohderyhmänä ovat Keskon asiakkaat, tässä tapauksessa käytännössä edustava näyte suomalaisesta väestöstä. Tästä näytteestä saadaan taustatietoja hyödyntämällä eroteltua myös monia kohderyhmiä mm. lapsiperheet.

Kohderyhmän tavoittamiseksi esitämme kyselyn toteuttamista TNS Gallup Forumissa, josta saadaan edustava näyte 15v.+ suomalaisesta väestöstä. Paneelin koko on n. 50 tuhatta vastaajaa, joista vastaajien poiminta tehdään.

Jos tavoitteena on saada kohtuullisella varmuudella kuva Keskon asiakkaan näkemyksistä ja mielipiteistä Suomessa, on näytekoko 500 riittävä.



Määrällinen tutkimus

Kohderyhmät

Asiakkaat / Erityiskohderyhmät

Tutkimuksen toisena kohderyhmänä ovat Keskon asiakkaat, joilla fyysisten tai kognitiivisten syiden vuoksi on erityistarpeita Keskon asiakkuuteen liittyen.

Tavoitteena on suunnitella lomake siten, että samaa lomaketta voidaan mahdollisimman pitkälle soveltaa sekä ns. suurelle yleisölle että vammaiskohderyhmille tai järjestöille / henkilöille, joiden voidaan katsoa edustavan näkemystä vammaisen henkilön kokemuksesta. Näin myös siksi, että jo suomalaisia koskevaan perusnäytteen tulee kuulumaan vastaajia, jotka täyttävät tämän kohderyhmän kriteerit.

Tämän kohderyhmän näytteen muodostamiseksi ehdotamme kontaktointia eri järjestöjen kanssa vastaajien tavoittamiseksi. Näkemyksen saamiseksi olisi tarpeellista tavoittaa noin 15-20 ns. asiantuntijaa ja 50-100 henkilöä, joilla näitä erityistarpeita on.

Suunnitelmaa täsmennetään tutkimuksen laadullisen vaiheen aikana.



Erityiskohderyhmät

- ml. henkilöt, joiden kohteluun voi vaikuttaa:
- Etninen tai kansallinen alkuperä (jokin muu, kuin suomalaisen valtaväestön)
 - Uskonto tai etninen tausta, joka vaikuttaa vahvasti pukeutumiseen valtaväestön pukeutumisesta erottavasti
 - Suomen kielen taito on puutteellinen
 - Jokin vamma tai sairaus, joka estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa

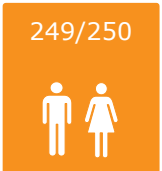
Määrällinen tutkimus, toteutus

A. TNS Gallup Forum-kysely



Kohderyhmä
Näyte

- 500 vastausta



Otanta

- Edustava näyte suomalaisista: alue, sukupuoli ja ikä
- Painotus väestön jakauman mukaan



Tiedonkeräysmenetelmä

- tiedonkeräys ja -käsittely toteutetaan ISO 20252 -standardia noudattaen



Kyselylomake

Suunniteltiin kvalitutkimuksen edetessä ja löydösten valmistuessa



Tulokset ja niiden esittely



Kesko ja ihmisoikeudet

Määrällinen tutkimus, toteutus

B. Web-kysely

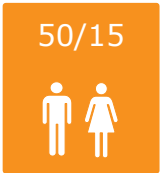


Kohderyhmä
Näyte

- n. 50-100 vastaajaa, joilla erityistarpeita Keskon asiakkuuteen liittyen
- n. 15-20 asiantuntijavastaajaa eri järjestöistä

-> toteutui 67

-> toteutui 41



Otanta

- ei painotusta vastauksia tarkastellaan kokonaisuutena



Tiedonkeräysmenetelmä

- tiedonkeräys ja -käsittely toteutetaan ISO 20252 -standardia noudattaen



Kyselylomake

Suunnitellaan kvalitutkimuksen edetessä ja löydösten valmistuessa



Tulokset ja niiden esittely



Kesko ja ihmisoikeudet

3

Laadullisen tutkimuksen tulokset



Ihmisoikeuksien koetut merkitykset – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

”Suomessa nämä [ihmisoikeudet] toteutuu aika hyvin, länsimaissa ei ehkä ole niin tarvetta. Muualla on tarpeen.”

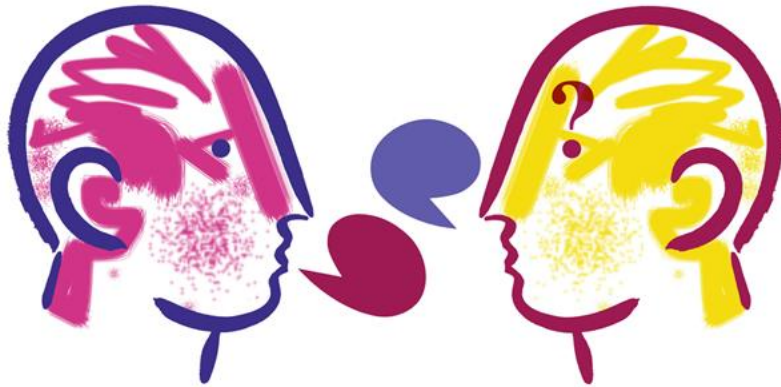
”Tähän on historiallinen peruste. On ollut hyvinkin eriarvoisessa asemassa ihmisiä, on ollut orjia ja luokkayhteiskunta. ... Suomihan on mennyt siinä pitkälle erittäin nopeasti eteenpäin sadassa vuodessa.”

”Tätä vartenhan ihmisoikeuksia haetaan, että on tasavertainen lähtökohta.”

”Ihmisoikeuksien pitäisi olla tasa-arvon kanssa rinnastettava asia siinä mielessä, että kaikilla meillä syntyessämme on samat oikeudet ihmisinä, olla samalla viivalla...”

”Jokainen pitää kohdata yksilönä, ettei ole ennakkoluuloja.”

”Meillä oletetaan edelleen, että meillä on hyvinvointivaltio, että meillä ei ole perusihmisoikeusongelmia, että meillä on kaikki asiat kunnossa, mutta ei tarvitse paljon rapsuttaa kun niitä löytyy.”



Kesko ja ihmisoikeudet



© TNS 18.1.2016 220106562

29



Ihmisoikeuksien koetut merkitykset yleisesti

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Ryhmäkeskusteluissa ihmisoikeuksien ytimenä pidettiin tasa-arvon tavoittelua: erilaisten ihmisten tasa-arvoisen kohtelun turvaamista. Ihmisoikeuksien merkitys hahmotettiin usein historiallisesta ja globaalista perspektiivistä – ihmisoikeuksien relevanssi nähtiin suuremmaksi niinä aikoina ja niissä maissa, joissa valtiovalta ja lainsäädäntö eivät tue ihmisoikeuksien toteutumista. Näin ihmisoikeuksien nähtiin suojelevan kansalaisia ensisijassa valtiovallan mahdollisia väärinkäytöksiä tai ihmisoikeuksien toteutumisen valvonnan laiminlyöntejä vastaan.

Suomalaisen yhteiskunnan (nykyhetken) kontekstissa ihmisoikeudet koettiin samanaikaisesti läheiseksi ja etäiseksi asiaksi

- läheiseksi, koska niitä pidettiin perustavan tärkeänä asiana
- etäiseksi, koska Suomessa ihmisoikeuksien nähtiin yleensä toteutuvan hyvin.

Toisaalta syrjintää ajateltiin/ koettiin tapahtuvan myös Suomessa erityisesti valtaväestöstä poikkeavien kuten vammaisten henkilöiden ja sellaisten vähemmistöjen kohdalla, joiden vähemmistöön kuuluminen on ulospäin nähtävissä.

- Vammaisten henkilöiden kohdalla nostettiin esiin esteettömyyden, saavutettavuuden ja tasavertaisen yhteiskuntaan osallistumisen kysymykset sekä toisaalta myös (hyvää tarkoittavan mutta) objekti-asemaa tuottavan 'hyysäämisen' ongelmia.
- Muiden vähemmistöjen kohdalla nostettiin esiin kohtelu (ei yksilönä vaan) sellaisen laajemman ihmisryhmän edustajana, johon saatetaan liittää kielteisiä ennakkoluuloja.

Ihmisoikeudet ja kaupan ala – valtaväestön näkökulma

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

”Kai se on aika näkymätön kaupassa. Ei tule mietittyä kun ostaa tuotetta.”

”Ongelma [ihmisoikeusrikkomukset] on sen verran kauempana, että sitä ei viitsi ottaa omaksi murheeksi.”

Valtaväestön näkökulmasta asiaa arvioitaessa keskustelu kaupan alan toiminnan ihmisoikeusvaikutuksista suhteessa asiakkaisiinsa nosti esiin ajatuksia **tematiikan etäisyydestä suomalaisen yhteiskunnan kontekstissa.**

Niissä ryhmissä, joissa fokusoitiin erityisesti teemoihin ’oikeus terveyteen’ ja ’lasten oikeus erityissuojeluun’, keskustelu liikkui spontaanisti

1. ihmisoikeuksia väljemmin tulkittaviin eettisyyden, vastuullisuuden ja hyvän kauppataivan teemoihin
2. pois asiakkaan näkökulmasta kohti tavaroiden tuotantoa ja työntekijöiden oikeuksia koskeviin kysymyksiin.

Tätä voi tulkita niin, että keskustelijoiden oli vaikea nähdä Suomessa vakavia kaupan alan toiminnasta juontuvia, valtaväestöä edustaviin asiakkaisiin kohdistuvia ihmisoikeusloukkauksia. Toisaalta keskustelussa nostettiin esiin monia kiinnostavia vastuullisuuteen liittyviä näkökulmia erityisesti liittyen siihen, miten kauppa voisi pyrkiä aktiivisesti tukemaan terveellisten tuotteiden valintaa ja estämään haitallisten tuotteiden valintaa.

Ihmisoikeudet ja kaupan ala – ei-valtaväestön näkökulma

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

”Luki ihan isossa kauppaketjussa, että ‘romaneilta pääsy kielletty’. ... Kyllä näitä kohtaa päivittäin, osaan nähdä sen ihmisten reaktion. ... Jos oikein törkeästi sen tekee, niin en mene siihen kauppaan toista kertaa.”

”Monissa pienissä kivijalkaliikkeissä, jotka muuten olis saavutettavissa [liikuntarajoitteisille], on ongelmana tilan ahtaus ja sisäänpääsy.”

”Kohtuullisen mukautuksen epääminen on syrjintää, se on aika olennainen juttu.”

Relevantteina Suomessa kaupan alalle nähtiin syrjintään ja saavutettavuuteen/esteettömyyteen liittyvät kysymykset. Kaupan alan ihmisoikeusvaikutukset liittyen asiakkaisiin koettiin liittyvän ensisijaisesti juuri näihin kysymyksiin.

Syrjinnästä ja saavutettavuudesta/esteettömyydestä nostettiin esiin

- asenteelliset (asiakaspalvelu) tekijät
- materiaaliset (myymälän konkreettinen ympäristö) tekijät.

Asenteellisesta syrjinnästä esiin nostettiin erityisesti **romaniväestö** ja muut ryhmät, jotka ulkoiselta olemukseltaan tai käytökseltään selvästi poikkeavat valtaväestöstä. Toisaalta myös valtaväestöön lukeutuviin nuoriin nähtiin kohdistuvan syrjintää myymälöissä. Näihin tekijöihin liittyviä ihmisoikeudellisia haasteita nähtiin asiakaspalvelussa ja erityisesti vartiointiliikkeiden taholta. Materiaalisesta syrjinnästä esiin nostettiin erityisesti **vammaisten henkilöiden** mahdollisuudet asioida myymälöissä.

Ihmisoikeudet ja kaupan ala – ei-valtaväestön näkökulma

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Asiantuntijat nostivat esiin vuoden 2015 alussa voimaan tulleen **uuden yhdenvertaisuuslain** tärkeyden, sillä siinä uudella tavalla velvoitetaan myös päivittäistavarakauppoja ja yrityksiä ylipäättään huolehtimaan ihmisoikeuksien toteutumisesta.

Sekä asiantuntija- että kuluttajakeskustelijoiden yleinen näkemys oli, että myymälässä asiointiin asenteellisen ja materiaalisen ympäristön tulisi olla sellainen, että **asiointi on tasa-arvoisesti mahdollista riippumatta siitä, kuuluuko henkilö valtaväestöön vai ei.**

Tarkemmin syrjimättömyyden ja saavutettavuuden merkityksiä avataan tämän raportin myöhemmillä sivuilla.

Ihmisoikeudet vs. kaupalliset intressit

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

”Kaupat mieltii elinkaarimallilla, asiakkuuden vauvasta vaariin, siitäkin näkökulmasta kun mieltii, niin mitä terveellisemmin ne saa sen porukan ostamaan kamaa sitä pidempään ne on ostamassa. Kun katsoo elinkaarta, toinen elää 10 vuotta pidempään kuin toinen. Kumpi on kaupalle kannattavampaa? Taloudellisesti tämän pystyy perustelevaan.”

”[J]ust tää subjekti-objekti-ajatus, sitä että onko vammainen potentiaalinen asiakas vai onko se aina joku erityistapaus, että onko hyysäämistä ja hoitamista vai nähdäänkö asiakkaana niin kuin muutkin.”

Ryhmäkeskusteluissa pohdittiin ihmisoikeus- ja kaupallisten intressien yhteensopivuutta. Usein tuotiin esiin näkökulma, jonka mukaan **ihmisoikeuksia ei tulisi nähdä kaupallisille intresseille vastakkaisena asiana.**

Esiin tuotiin ajatuksia

- 1. vastuullisuudesta kilpailuetuna**, brändiä rakentavana ja erottelevana ominaisuutena
- 2. saavutettavuudesta täysvaltaisen kuluttajuuden mahdollistamisena** myös valtaväestöstä poikkeaville (esim. vammaisille) asiakkaille.

Osa toivoi Keskon erottautuvan ja rakentavan brändiään tällaisia mahdollisuuksia hyödyntämällä: päivittäistavaroissa nähtiin tilaa vastuullisuutta nykyistä laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin toteuttavalle kauppabrändille.

Aktiivinen näkökulma vastuullisuuteen

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Brändin myönteiseen erottautumiseen liittyen ryhmäkeskusteluissa keskusteltiin

uudenlaisesta, aktiivisesta otteesta vastuullisuuteen. Näin toimivan kaupan nähtiin aktiivisesti tukevan asiakkaiden kannalta myönteisiä ja pitkällä tähtäimellä hyödyllisiä valintoja.

- Näkökulma muistuttaa kansainvälisesti muodikasta 'tuuppausnäkökulmaa' (*nudging**), jossa valinnan ympäristöjä (esim. kauppaympäristöä) pyritään suunnittelemaan sellaisiksi, että ne tukevat ihmisille hyödyllisiksi katsottavia valintoja (esim. terveellisyyttä).
- Tällöin kauppa tilankäytöllään, sijoittelullaan, hinnoittelullaan, viestinnällään ja markkinoinnillaan pyrki aktiivisesti edistämään terveellisten ja vastuullisten tuotteiden valintaa ja vähentämään muunlaisten tuotteiden valintaa.

Kysymys palveluiden saavutettavuudesta nähtiin myös täysivaltaisen kuluttajuuden mahdollistamisena.

- Erityisesti vammaisuutta koskevissa keskusteluissa tuotiin esiin ongelma, joka liittyy yleiseen tarkastelu- ja puhetapaan vammaisista henkilöistä erityisen avun kohteena. Tilanteessa, jossa yrityksen suhde asiakkaaseen on yleisesti hyväksytyltä luonteeltaan kaupallinen, *ei-kaupallisen ajattelun soveltaminen tiettyyn ihmisryhmään on itsessään marginalisoiva teko.*
- Passiivisen auttamisen kohteen sijaan vammaiset asiakkaat toivottiin nähtävän **aktiivisina kuluttajina**, joiden täyden kuluttajuuden mahdollistaminen vain tarkoittaa tiettyjä tilallisia ja viestinnällisiä ratkaisuja kaupan taholta. Tällöin kaupan vastuullisuustoimenpiteiden kohteena on aktiivinen kuluttaja, jonka mahdollistetaan toimia yritystä kaupallisesti hyödyttävällä tavalla.

*ks. esim. Thaler & Sunstein (2008) *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press; Halpern, David (2015) *Inside the Nudge Unit: How small changes can make a big difference*, Random House.



Kesko ja ihmisoikeudet

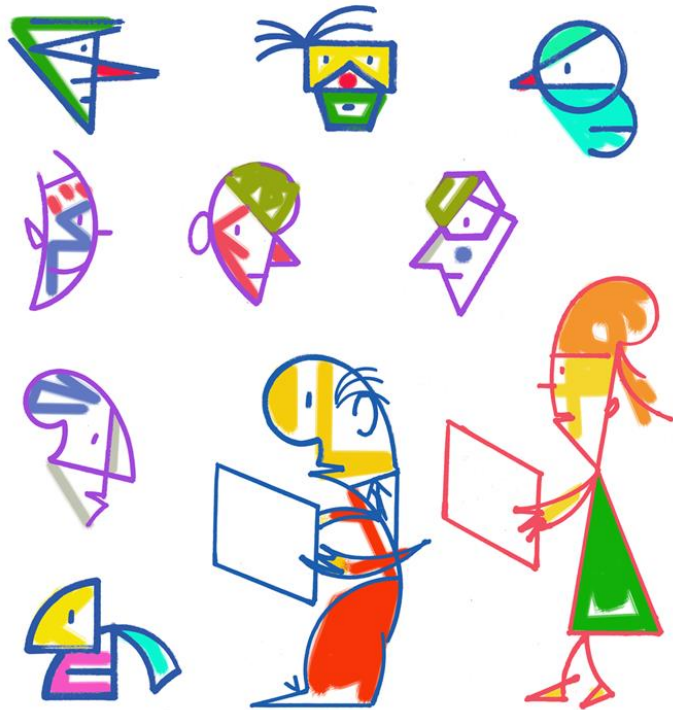
© TNS 18.1.2016 220106562

35



Vastuullisuus kilpailuetuna – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



”K-kauppa verrattuna S-kauppaan – joka on lähtenyt tosi rajusti tähän kilpailutilanteeseen näitten hintojen kautta – ... palvelun laadukkuuden ja vastuun ottamisen tästä yhteisestä yhteiskunnasta, sen vois nostaa. ... [S]iitä voisi olla pitkässä juoksussa kaikille hyötyä, voitais nähdä yhteisenä asiana hintakilpailun rinnalla ... mihin kaikki lähtee mukaan.”

Tietysti tuotteiden pitää olla monen ryhmän saavutettavissa myös hinnallisesti. Jotenkin oikeiden tuotteiden hinnan laskut, jotta voitais tuuppailla ihmisiä oikeita valintoja kohti myös siellä kaupassa. Ei lähdetäis tekemään asioita samalla tavalla, kuin kaikki muut ne tekee, vaan löydetään omat vahvuudet.”

”Keskollakin on eri myymälätyyppejä, voi harkita sitä, että joku näistä myymälätyypeistä voi oikeasti brändätä, että se ajattelee, enemmän ajatellaan tuotesijoittelulla. Siinä on se myymälätyyppikategoria niin iso, että voi vaikka kokeillakin, että saisiko tästä luotua.”

'Oikeus terveyteen' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Kun kaupan alan yritys pyrkii toteuttamaan keskeisiä ihmisoikeuksia suhteessa asiakkaisiinsa, sisältää aihepiiri 'oikeus terveyteen' ryhmäkeskustelijoiden mielestä ainakin seuraavia huomioitavia asioita:

Tuotteet itsessään

- Myytävien tuotteiden itsessään tulee olla kuluttajille turvallisia.

Tuotteita koskevat tiedolliset tekijät

- Tuotteista annetaan selkeät tuotetiedot ja –selosteet, ne annetaan selkeästi ja helposti ymmärrettävällä tavalla.
- Tuotteista annettavat tiedot ovat luotettavia, annettu tieto ei ole harhaanjohtavaa (turvallisuuden/terveyden kannalta tarpeelliset tiedot).

Asiointi myymälässä

- Myymäläympäristössä asiointiin liittyen on huolehdittava itse rakennuksen, kulkuväylien ja parkkipaikkojen turvallisuudesta.
- Myös terveelliseen ilmanlaatuun myymälässä on syytä kiinnittää huomiota.
- On varmistettava, että asiakkaat eivät aiheuta toisilleen turvallisuusriskiä ja varauduttavaa vaarallisen käytöksen tilanteisiin.

'Oikeus terveyteen' – keskeisiä huomioitavia asioita

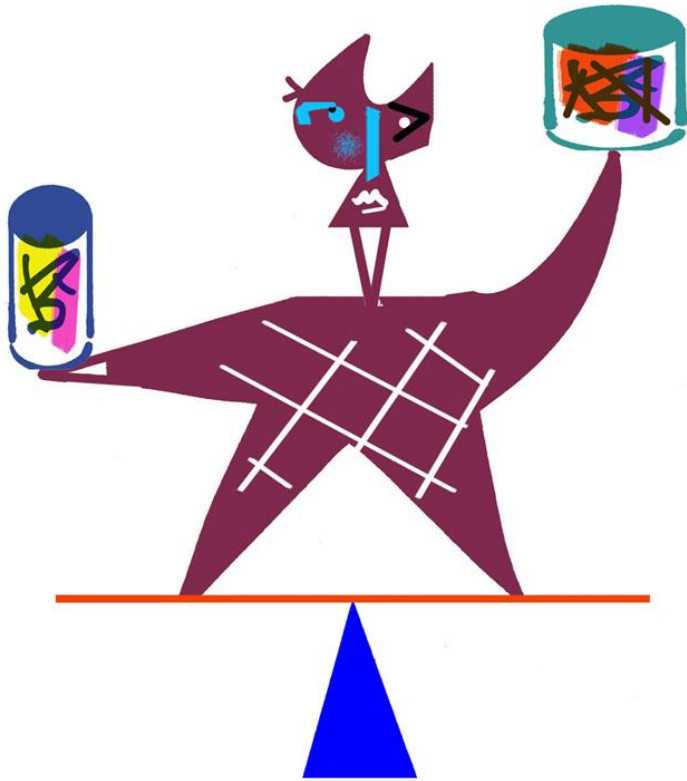
Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Vastuullisuus terveyden edistämisessä ja vakaumusten huomioimisessa

- Kiinnitetään huomiota potentiaalisesti haitallisten tai vaarallisten tuotteiden läsnäolon, tarjoamisen, sijoittelun ja markkinoinnin tapoihin (erit. tupakka, sokeri, alkoholi; vrt. aiemmin esitelty 'tuuppausnäkökulma').
- Kiinnitetään huomiota terveellisten tuotteiden läsnäolon, tarjoamisen, sijoittelun ja markkinoinnin tapoihin – otetaan aktiivinen ote terveyden tukemiseen erilaisille kuluttajille.
- Pyritään hinnoittelulla mahdollistamaan terveellisen ruoan ostaminen myös vähävaraisemmille.
- Erilaisten vakaumusten kohtuullinen huomioiminen valikoimassa ja sen esittämisessä.

'Oikeus terveyteen' – sitaatteja terveystuuppaamisesta

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



"Jos mietitään oikeutta terveyteen ja halutaan nostaa sitä esille ja tukea ihmistä siinä, ainakin se olisi kannustamista siihen, että mennään oikeaan suuntaan, parempaan suuntaan [tuotteiden valinnoissa]."

"Esim. laitettaisiin kaksi ruokaa hinnallisesti vierekkäin. Mitä maksaa ruokkia nelihenkinen perhe nakeilla ja ranskalaisilla vs. jollakin terveellisellä ruoalla. Ihminen näkisi sen vaihtoehdot siellä kaupassa. Tuleeko se oikeasti kalliimmaksi tai halvemmaksi. Karkkipatukkalaatikon vieressä olisi, hei valitse terveellisempi vaihtoehto, sama hinta. Annettaisiin jo valmiiksi informaatiota, mitä ei välttämättä kaikilla oikeasti ole. Ei voi olettaa, että asiakas tietää kaikesta kaiken."

"Oikeus terveyteen, että miten kauppa voisi taata sen, että kaikilla olisi varaa ja pystyisi ostamaan terveellistä tavaraa. He kuitenkin pystyy hankkimaan arvoketjussa tavaraa ja heillä on rooli hinnoittelussa ja miten hinta muodostuu. Pystyisi tuomaan kauppaan tuotteita, että kaikilla olisi varaa terveelliseen ruokaa. Ei tarvitsisi aina ottaa sitä nakkipakettia, ranskalaisia, lihapullia, hernekeittopurkin, mitkä halvalla saa. Pystyisikö sitä tekemään kampanjanomaisesti jotenkin, että olisi joku päivä että saisi..."

'Lasten oikeus erityissuojeluun' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Kun kaupan alan yritys pyrkii toteuttamaan keskeisiä ihmisoikeuksia suhteessa asiakkaisiinsa, sisältää aihepiiri 'lasten oikeus erityissuojeluun' ryhmäkeskustelijoiden mielestä ainakin seuraavia huomioitavia asioita:

Tuotteet lapsille

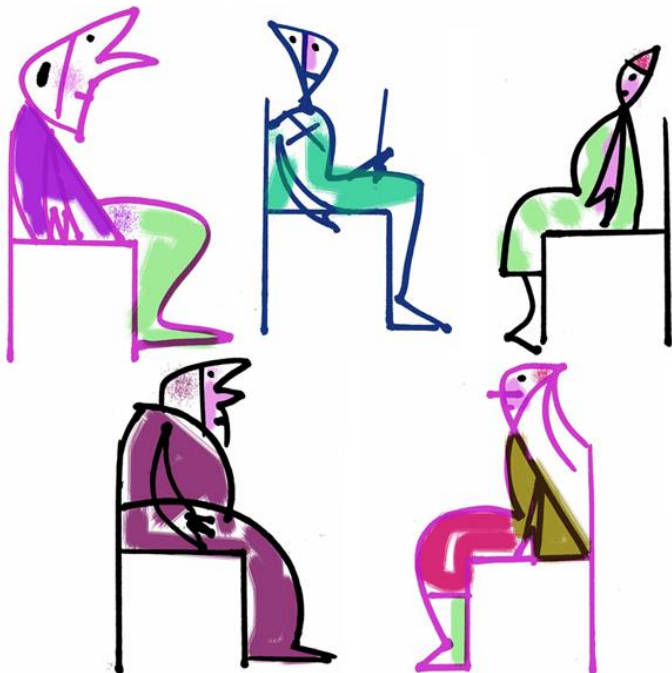
- Lapsille tarjottavat tuotteet ja pakkaukset ovat lapsille turvallisia.
- Lapsille tarjottavat tuotteet ovat lapsille terveellisiä.
- Lapsille haitallisten tuotteiden ikärajavaltvonta on huolellista (paitsi tupakka ja alkoholi myös energiajuomat).

Tuotteiden esillepano ja sijoittelu sekä muut viestinnälliset materiaalit myymälässä ja markkinoinnissa

- Tavoitteena tulisi olla, että lapset eivät altistu lapsille haitallisille tuotteille ja viestinnälle (kuten kuville) myymälässä.
- Keskeistä on kiinnittää huomiota (1) kassaympäristöön (vrt. jonotustilanne) ja lapsille haitallisten tuotteiden (2) markkinointiin lapsiin vetoavilla asioilla (esim. sarjakuvasankarit ja oheistuotteet tms.).
 - Rajoittava aspekti: haitallisten/sopimattomien asioiden piilottaminen lapsilta.
 - Tuottava aspekti: myönteisten asioiden (kuten lapsille terveellisten tuotteiden) valinnan tukeminen ja aktiivinen esiin nostaminen myymälässä ja markkinoinnissa.
- Yllä olevia periaatteita sovelletaan kauttaaltaan myös lapsiin kohdistuvassa markkinoinnissa ja otetaan huomioon lasten kehittymätön kyky lukea mainontaa kriittisesti.

'Lasten oikeus erityissuojeluun' – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



"Tietysti viranomaiset nyt tupakkatuotteisiin puuttui, on pistetty Suomessa piiloon. Esim. kauppa ei ottanut siitä itse vastuuta, vaan se piti pakottaa. Meidän lasten turvallisuutta ajatellen, kaupasta löytyy muitakin tuoteryhmiä mitkä ei välttämättä ole ihan ensin lasten. Siinä voisi kauppa miettiä, että mitä kannattaisi esillä pitää ja millä tavalla."

"Toivoisin enemmän huomiota tuotteiden sijoitteluun ja mainostamiseen – esim. terveellisiä tuotteita kassolle makeisten sijaan. Ikärajoista toivoisin pidettävän huolta esim. energiajuomien suhteen."

"Jotkut kaupat ovat tehneet kiellon, etteivät myy tietyn ikärajan alle, joka on aivan erinomainen asia. Niissä saisi olla periaatteessa K-18."

"Mainonta- ja markkinointipuoli mm. siinä, jos miettii lukuja, että, vähän riippuu lähteestä, 8-12-vuotias vasta pystyy ymmärtämään mainonnan merkityksen. Erottaa sen, että tätä todella myydään tätä tuotetta. Se ei ole sama asia kuin fakta, mainos ei ole fakta. En tiedä pitääkö siltä suojella, mutta se on hyvä tiedostaa perheissä, että lapsi näkee sen mainoksen eri tavalla kuin aikuinen."

"Terveellisten tuotteiden markkinointia on hyvä edistää."

'Syrjinnän kieltö' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Kun kaupan alan yritys pyrkii toteuttamaan keskeisiä ihmisoikeuksia suhteessa asiakkaisiinsa, sisältää aihepiiri 'syrjinnän kieltö' ryhmäkeskustelijoiden mielestä ainakin seuraavia huomioitavia asioita. Ohjaavana periaatteena on keskustelijoiden mukaan pidettävä, että kutakin asiakasta on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilönä, eikä sen ryhmän edustajana, johon hänet ulkoisten merkkien perusteella saatetaan liittää.

Syrjinnän riskiryhmät

- Syrjinnän riski nähtiin suurempana pienemmillä paikkakunnilla, joissa väestö on etnisesti ja muutenkin homogeenisempaa.
- Seuraavien ryhmien kohdalla syrjintää katsottiin esiintyvän muita todennäköisemmin:
 - etniset vähemmistöt, erityisesti sellaiset, joilla on selkeitä ulkoisia merkkejä vähemmistöön kuulumisesta; erityisen riskialttiita syrjinnälle myymälöissä ovat romanit
 - vammaiset henkilöt, joiden käyttäytyminen saattaa poiketa valtaväestöstä
 - mielenterveyskuntoutujat, joiden käyttäytyminen saattaa poiketa valtaväestöstä
 - muut vähemmistöt, joilla on ulkoisia merkkejä vähemmistöön kuulumisesta
 - lapset ja nuoret (joiden syrjintää usein katsotaan läpi sormien, koska ajatellaan, että syrjintä kohdistuu ohimenevään elämänvaiheeseen)
 - vanhukset.

'Syrjinnän kieltö' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Keskeisiä ovat asiointi- ja asiakaspalvelutilanteet

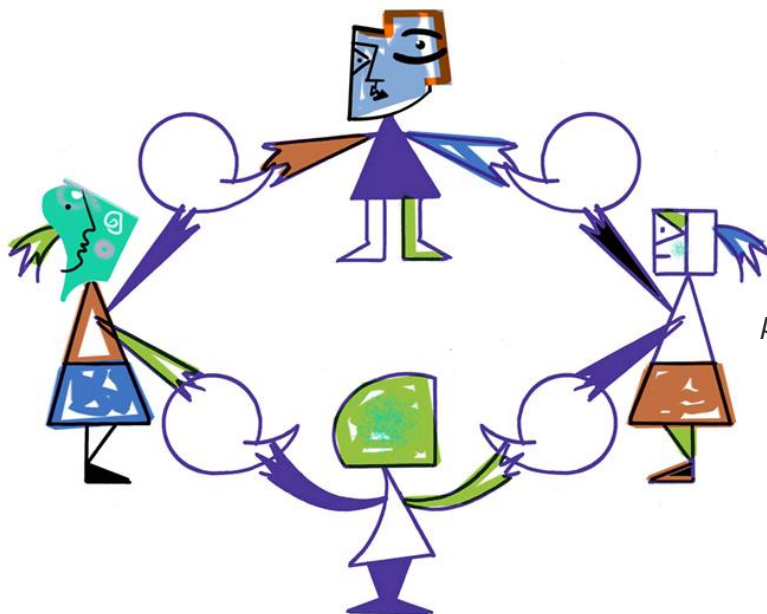
- Olennaista on ulkoisten merkkien perusteella valtaväestöstä poikkeavien yhdenvertainen kohtelu, palveleminen ja palvelun asenne myymälässä, asiakaspalvelupisteissä ja kassoilla.
- Palvelua arvioitaessa ja kehitettäessä tärkeää kiinnittää huomiota sekä henkilökunnan että erityisesti vartioiden (ulkoistetun vartiointipalvelun) toimintaan.

Keskeisiä asioita syrjintään puuttumisessa

- Ulkoistettujen vartiointipalveluiden syrjimättömän toiminnan varmistaminen (valitseminen, valvonta, sanktiointi).
- Näkyvien, helppojen, nopeiden ja tehokkaiden palautekanavien tarjoaminen syrjintätapausten raportointia varten; tämä on olennaista, sillä syrjinnän raportointi saattaa tuntua työläältä ja myös kiusalliselta tai muuten henkisesti vaikealta.
- Henkilökunnan koulutukset erilaisten asiakasryhmien ymmärtämiseen ja yhdenvertaiseen kohteluun.
- Henkilökunnan moninaisuudesta huolehtiminen; etnisesti ja ulkonäöltään monipuolinen henkilökunta helpottaa vähemmistöjen asiointia ja luo yhdenvertaisuuden ilmapiiriä.

'Syrjinnän kieltö' – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



"Kaikkia asiakkaita täytyy kohdella samalla tavalla arvostavasti ja kunnioittavasti."

"Kassalla sen huomaa aika helposti. Yksi päivä asiakas ei ollut punninnut banaaneja, niin kassatyöntekijä selitti vain suomeksi sitä asiaa, vaikka huomasi, että ihminen ei puhu suomea. Ja sitten lähti tuhtuneena punnitsemaan. Siinä sen huomaa hyvin."

"Helsingin alue on niin monikulttuurinen ja Espookin, jos ajatellaan syrjintää ja eriarvoista kohtelua, niin täällä ei niin törmää siihen päivittäin kun taas lähdet jonnekin muualle sisämaahan ja pienempiin kaupunkeihin, paikkakuntiin."

"Ketään ei saa epäillä vain ulkonäön perusteella; huomio vartijat."

"Jos vartiointipalvelu ostetaan ulkopuolelta, [tärkeää] muistaa valvonta ja imago tässäkin."

"Ehkä siinä on sitä, että haluaisi olla ihmisille, ei kukaan halua olla hankala ihminen. Ei halua sen takia nostaa jotain syytteitä tms. kokee, että mua ei hyväksytä, olen hankala ihminen. Mieluummin haluan olla mukava, jota voi vähän syrjiäkin. Näin siinä monesti käy."

'Syrjinnän kieltö' – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



"Jos mennään [romani-] perheenä kauppaan, eihän mun aikuiset lapset kulje enää mun perässä eikä mennä samassa ryhmässä, mennään sinne tänne, jokainen omille asioille mitä tarvitsee ostaa. Vartijat on vähän paniikissa, sinne tulee lisää niitä. ... Ehkä haluaisin joskus ..., että menisinkin hienosti pukeutuneena, [vartija] ei osaisi ajatellakaan... voittaisin periaatteessa pahan hyvällä. Saisin ihmisen puolelleni ja se joutuisi sen asian kanssa kasvatusten, että miten hän on kohdellut mua aikaisemmin. Olen sama ihminen."

"Pääasiallisen asiakaskunnan meidän uudessa [Vähemmistövaltuutetun] toimistossa muodostavat edelleen etniset vähemmistöt, maahanmuuttajat sekä perinteiset vähemmistöt, ikäsyrjinnän osalta, nuoret sekä hieman vanhemmat, sitten on vammaisasioita paljon ja kielivähemmistöjen asiat kuuluvat myös meille. Terveystila on myös yksi kielletty syrjintäperuste."

"Henkilökunnan koulutukset; suhtautuminen etnisiin vähemmistöihin."

"Vois ottaa esimerkkiä Lidlistä." (vrt. hlökunta etnisesti moninaista)

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Saavutettavuudesta ja esteettömyydestä keskusteltaessa huomioitiin erityisesti seuraavat vammaisuuden muodot: (1) liikunnalliset vammat, (2) aisteihin liittyvät vammat, (3) kehitysvammat, (4) mielenterveyskuntoutujien näkökulma, (5) neurologiset vammat.

Aihepiiristä keskusteltaessa huomautettiin, että monet saavutettavuuden ja esteettömyyden ratkaisut – kuten selkoviestintä – ovat **tärkeitä paitsi vammaisille henkilöille myös maahanmuuttajille, lapsille ja vanhuksille**. Lisäksi on tärkeää huomata, että hyvin toteutettuna ne tekevät asioinnista miellyttävää kaikille.

Kun kaupan alan yritys pyrkii toteuttamaan keskeisiä ihmisoikeuksia suhteessa asiakkaisiinsa, sisältää aihepiiri 'saavutettavuus ja esteettömyys' ryhmäkeskustelijoiden mielestä ainakin seuraavia huomioitavia asioita.

Asiointiketju kokonaisuutena -periaate

- Tärkeänä esiin nostettiin näkökulma, jonka mukaan asiointiketjua on tarkasteltava kokonaisuutena: "asiointi on ketju ja se on juuri niin vahva kuin on sen heikoin lenkki", sillä 'heikot lenkit' estävät asiointin kokonaisuudessaan, vaikka 'vahvat lenkit' olisi hoidettu kuinka hyvin tahansa.
- Ensin on varmistettava ketjun toimivuus kokonaisprosessin kannalta, sen jälkeen voidaan kehittää sen tiettyjä osia.

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Fyysinen saavutettavuus, esteettömyys ja turvallisuus

- Myymäläverkoston alueelliseen kattavuuteen kiinnitetään huomiota: myymälöiden sijainnit ovat saavutettavia myös liikuntarajoitteisille.
- Pienempien lähikauppojen esteettömyydestä huolehditaan (ei vain isojen, usein kauempana sijaitsevien markettien).
- Liikkuminen myymälän alueella (varsinaisen kaupan ulkopuolella, esim. parkkipaikoilla) on esteetöntä, helppoa ja turvallista.
- Invapaikat on tarjottu ja sijoitettu järkevästi liikkumisen kannalta.
- Saattoliikenne ja kyydin odotus voidaan hoitaa esteettömästi, tarjotaan saavutettava paikka kyydin odottamiseen.
- Sisäänkäynnin esteettömyydestä ja turvallisuudesta huolehditaan, varmistetaan myös sähköovien, ritilöiden ja muiden potentiaalisesti vaarallisten paikkojen turvallisuus.
- Myymälän sisällä varmistetaan tilojen saavutettavuus, esteettömyys ja turvallisuus; huolehditaan käytävien ja tilojen tarvittavasta väljyydestä ja esteettömyydestä läpi myymälän.
- Tarjotaan tietoa yksittäisten myymälöiden esteettömyydestä verkkosivuilla.

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Tiedollinen saavutettavuus

- Ymmärrettävyyden/ selkoviestinnän huomioiminen läpi asiointiprosessin/ myymälän:
 - markkinointi ja mainonta selkeää ja ymmärrettävää
 - kyltit ja opasteet selkeitä myymälässä, tärkeää myös opasteiden sijoittelu (ei esim. liian ylhäällä)
 - hintojen selkeä esittäminen
 - tuotetietojen selkeä esittäminen
 - tavaroiden asettelu tavalla, joka tukee helppoa hahmottamista ja löytämistä
 - järjestystä ei muuteta usein, jotta asiointiin voi rakentaa ja siinä noudattaa rutiinia
 - hedelmä ja vihannes -osastojen punnituslaitteet selkeitä ja niiden sijoitus saavutettava (ei esim. liian korkealla)
 - palvelutiskien jonotuslaitteet/ -käytännöt mahdollisimman selkeät
 - maksupäätteet selkeitä ja helppokäyttöisiä
 - verkkosivut saavutettavia ja selkeitä
 - nettikaupan palvelut (sisältäen ruoan verkko-ostamisen) ovat kattavat ja esteettömät.
- Viestinnässä hyödynnetään monikanavaisuutta sekä yhdistellään havainnollisesti esim. kuvallista ja sanallista viestintää.
- Hälyn määrä pyritään minimoimaan (voi olla häiritsevä ja ahdistusta tuottava tekijä).

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – keskeisiä huomioitavia asioita

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Henkilökunnan määrä

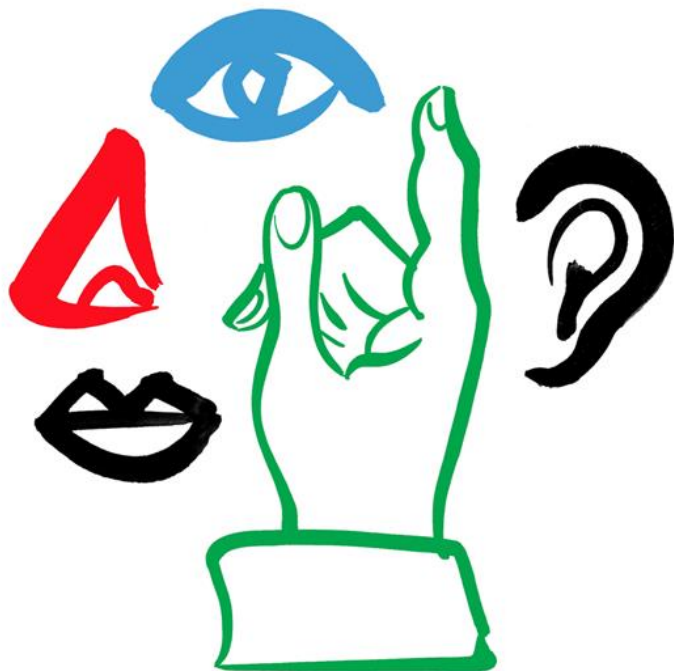
- Myymälässä on tarpeeksi henkilökuntaa, jotta he voivat auttaa asiointitilanteessa pitkin myymälän.

Henkilökunnan asenne

- Huomioiva palveluasenne myös valtaväestöstä poikkeaville, erityistarpeiden ymmärtäminen ja niihin myönteinen suhtautuminen.
- Ihmisten erilaisuutta (fyysistä ja käyttäytymisen erilaisuutta) ymmärtävä asenne (vrt. jos puheen tuottaminen on vaikeaa, leimataan usein humalaiseksi).
- Huomioiva ja ymmärtävä asenne on tärkeää erityisesti kassatilanteissa, jotka ovat vammaisille henkilöille ja mielenterveysongelmista kärsiville henkilöille vaikeita sekä ahdistavia.

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



"Kohtuullisen mukautuksen epääminen on syrjintää, se on aika olennainen juttu. Paino sanalla 'kohtuullinen'; ei tässä ihan mahdottomia olla vaatimassa."

"Asiointi on ketju ja se on juuri niin vahva kuin on se heikoin lenkki. Jos siinä joku on todella huonolla mallilla siinä ketjussa, niin eihän ne ihmiset lähde liikkeelle ollenkaan, se romahduttaa ne kaikki muut hyvät asiat, mitä siinä on. Kauppa voi olla vaikka kuinka hieno sisältä, mutta jos sinne ei pääse sisälle tai sä et lopulta löydä, mitä olet tullut etsimään, tai et saa maksettua tai saa apua siellä' kaupassa..."

"Joo, juuri näin! Mieluummin ketju kunnossa, kuin että on yksi täydellinen osio."

"Parhaimmilla esteettömyys, eihän se näy mitenkään, se on vaan toimivuutta ja hyvää käytäntöä, josta ihan varmasti jokainen asiakas hyötyy, jos siellä on tuotteet helposti löydettävissä, ne on hyvin sijoiteltu, sun on helppo liikkua, maksutapahtuma sujuu helposti. Ei siitä kukaan kärsi, näihin huomion kiinnittämien tuo sille kaupalle joka tapauksessa lisää eikä vaan, että meillä on tän ja tän verran pyörätuolin käyttäjiä."

'Saavutettavuus ja esteettömyys' – sitaatteja

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia



“Ei vammaiset ihmiset ole muita ihmisiä kummempia, mutta vammaiset on tässä suhteessa haavoittuvampi ryhmä, ja jotta ne samat ihmisoikeudet jotka koskee kaikkia toteutuisi vammaisten kohdalla heitä pitää auttaa siten että ne tosiasiallisesti toteutuu. Ei ole kysymys siitä, että vammaisille ihmisille luotaisiin uusia oikeuksia, niin siitähän ei ole kysymys vaan samalla viivalle saattelemisesta.”

“He [vammaiset henkilöt] on erityisesti niitä, joiden yli on ehkä helpointa kävellä, meillä on edelleen puolestatekemis- ja hoivakulttuuria, se on asia johon on tavattoman vaikea puuttua kun ihminen tarkoittaa hyvää ja sanot että olepas auttamatta – ja se auttajan varjo voi olla valtavan pitkä; hyvää tekemällä voidaan myös tehdä aikamoista vahinkoa. Tällainen eettinen ja käytännön problematiikka tähän liittyy.”

“Tää on vähän kaksiteräinen miekka, ettei tehdä erityisen erityistä, eikä tehdä ihmisistä vammaisempia kuin he ovat.”

“Ja kun ajattelee taas sen ansaintalogiikan kannalta, monet näistä esteettömyyteen liittyvistä asioista palvelee hyvin suurta asiakasmäärää eli lapsiperheitä ja erilaisten kärryviritelmien kanssa siellä kaupassa kulkevia; jos palauttaa siihen, että miltä kannalta sitä myös kannattaa ajatella.”

Ihmisoikeudet ja Kesko

Ryhmäkeskusteluissa esiin nostettuja näkökulmia

Päivittäistavaraketjujen välillä ei nähty merkittäviä eroja suhteessa siihen, miten hyvin ne ihmisoikeuksia suhteessa asiakkaisiinsa toteuttavat.

Muutamia esiin nostettuja huomioita eri kauppaketjuista:

- Lidlin henkilökunnan etnistä moninaisuutta kiiteltiin, toisaalta muistettiin keskustelu työntekijöiden oikeuksien toteutumisesta
- S-ryhmästä nostettiin esiin viimeaikainen profiloituminen halpojen hintojen tarjoajana, jota vasten Keskolle – tai jollekin sen ketjuista – hahmoteltiin differoivaa brändiroolia vastuullisuutta muita kattavammin toteuttavana toimijana.
- Keskoista myönteisenä nostettiin esiin erityisesti
 - kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien työllistämishankkeet
 - hidaskassakokeilu asiakkaiden erilaisuuden tunnistamisen signaalina
 - käsillä olevan ihmisoikeusarvioinnin toteuttaminen. Vastaavia arviointeja toivottiin toteutettavan säännöllisin määräajoin, jotta varmistetaan tulosten luotettava ajanmukaisuus.

4

Määrällisen tutkimuksen tulokset



Määrällisen tutkimuksen raportin sisältö (kysymysryhmittäin)

4.1 Oikeus terveyteen	56	4.2 Lasten oikeus erityissuojeluun	71	4.3 Syrjimättömyys, tasavertaisuus esteettömyys	80
4.1a		4.2a		4.3a	
Tuotteet & palvelut Kesko ja yritykset yleensä	57	Lasten oikeus erityissuojel. Kesko ja yritykset yleensä	72	Syrjimättömyys, esteettömyys Kesko ja yritykset yleensä	81
4.1b		4.2b		4.3b	
Tuotteet & palvelut Toteutuminen Keskossa	58	Lasten oikeus Toteutuminen Keskossa	73	Syrjimättömyys, tasavertais. Toteutuminen Keskossa	82
4.1c				4.3c	
Asiointi Kesko vs. yritykset yleensä	59			Esteettömyys Toteutuminen Keskossa	83
4.1d					
Asiointi Toteutuminen Keskossa	60				
4.1e		4.2c		4.3d	
Oikeus terveyteen Kesko vs. muut	61	Lasten oikeus Kesko vs. muut	74	Syrjimättömyys, esteettömyys Kesko vs. muut	87
4.1f		4.2d		4.3e	
Hyvät ja huonot kokemukset	62	Hyvät ja huonot kokemukset	75	Hyvät ja huonot kokemukset	88

Lomakkeessa käytetty sana Kesko määriteltiin vastaajalle seuraavasti:

Keskolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa K-ryhmän kokonaisuutta, johon kuuluu laajasti monia eri alojen vähittäiskauppaketjuja

Päivittäistavarakauppa



Rauta- ja erikoiskauppa, autokauppa



Audi



SEAT



KONEKESKO



MASSEY FERGUSON



YAMAHA



YAMARIN



SUVI



Kubota



KOBELCO



CLAAS



MAGNI



PONSSE



STILL



SENEBOGEN

4.1

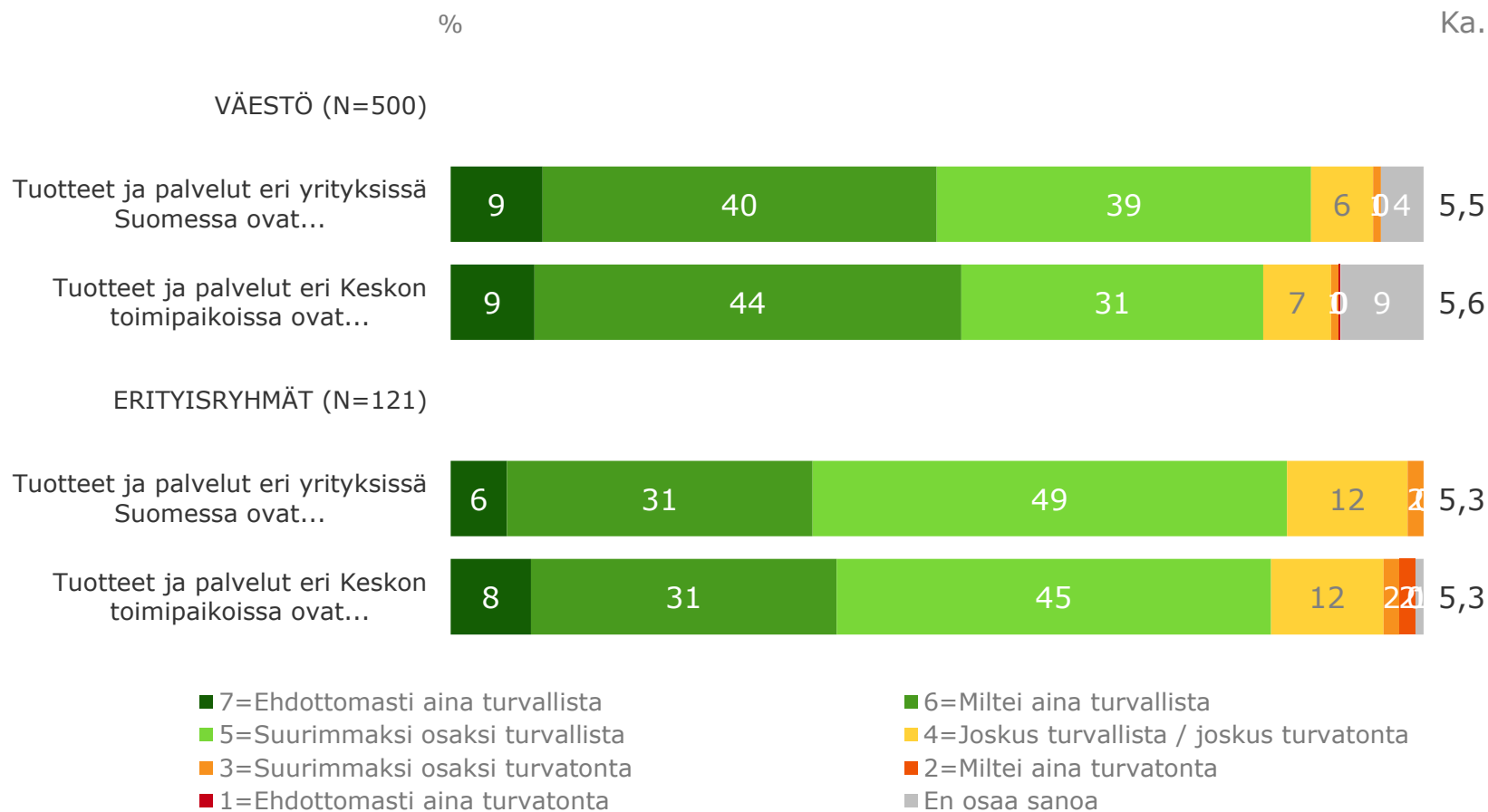
Oikeus terveyteen

Tuotteiden/palvelujen turvallisuus

Asiain turvallisuus

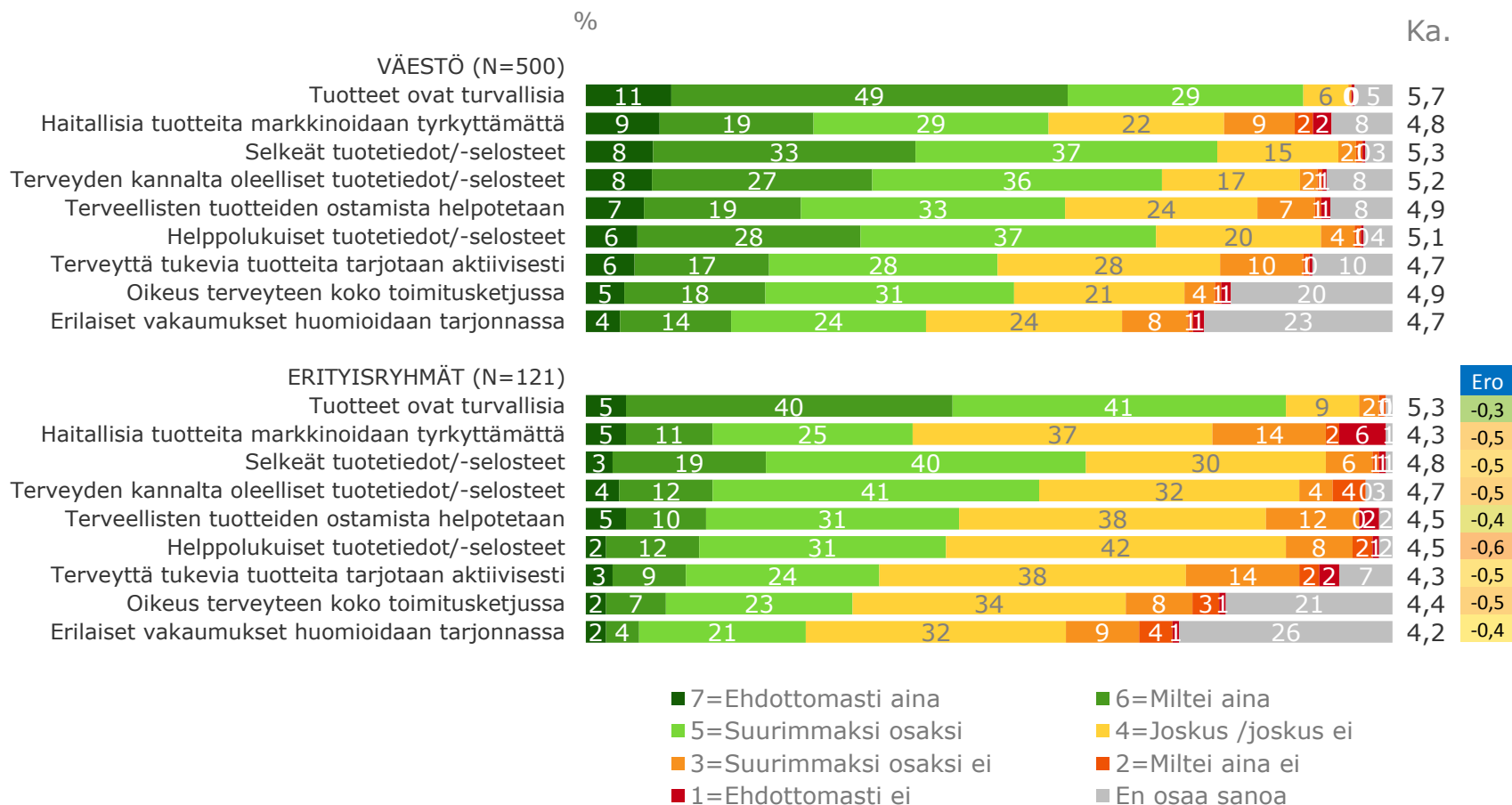
4.1a Oikeus terveyteen – Tuotteiden/palvelujen turvallisuus

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Miten tuotteiden ja palveluiden turvallisuus mielestäsi toteutuu yleisesti suomalaisten yritysten ja toisaalta Keskon toiminnassa? (K1)**



4.1b Tuotteet – Toteutuminen Keskossa/K-kaupoissa

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...** (K3)



4.1c Oikeus terveyteen – Asioidinnin turvallisuus

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Miten asioidinnin turvallisuus toteutuu yleisesti suomalaisten yritysten toiminnassa ja toisaalta Keskon toiminnassa? (K2)**

%

Ka.

VÄESTÖ (N=500)



ERITYISRYHMÄT (N=121)



- 7=Ehdottomasti aina turvallista
- 5=Suurimmaksi osaksi turvallista
- 3=Suurimmaksi osaksi turvatonta
- 1=Ehdottomasti aina turvatonta

- 6=Miltei aina turvallista
- 4=Joskus turvallista / joskus turvatonta
- 2=Miltei aina turvatonta
- En osaa sanoa

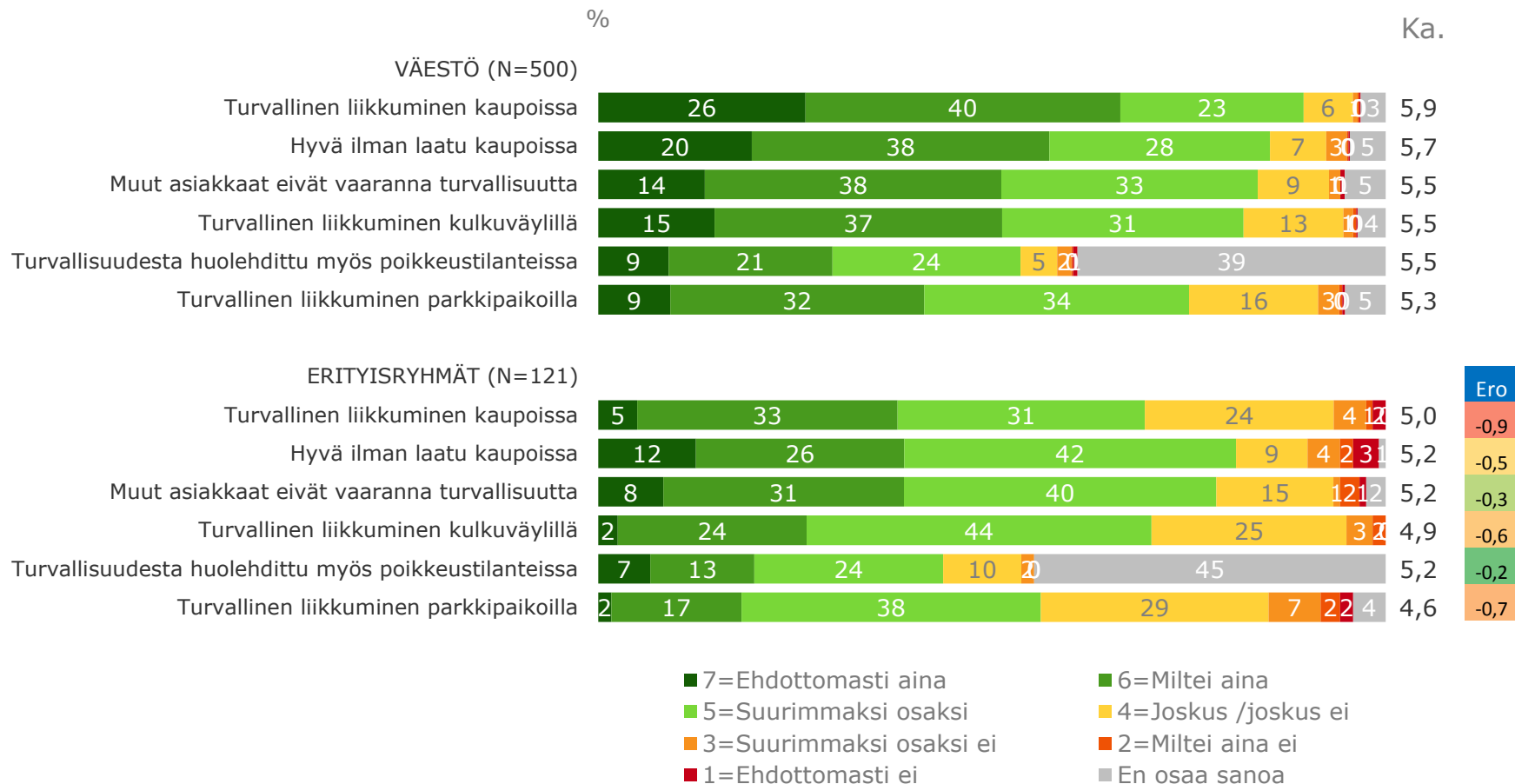


Kesko ja ihmisoikeudet



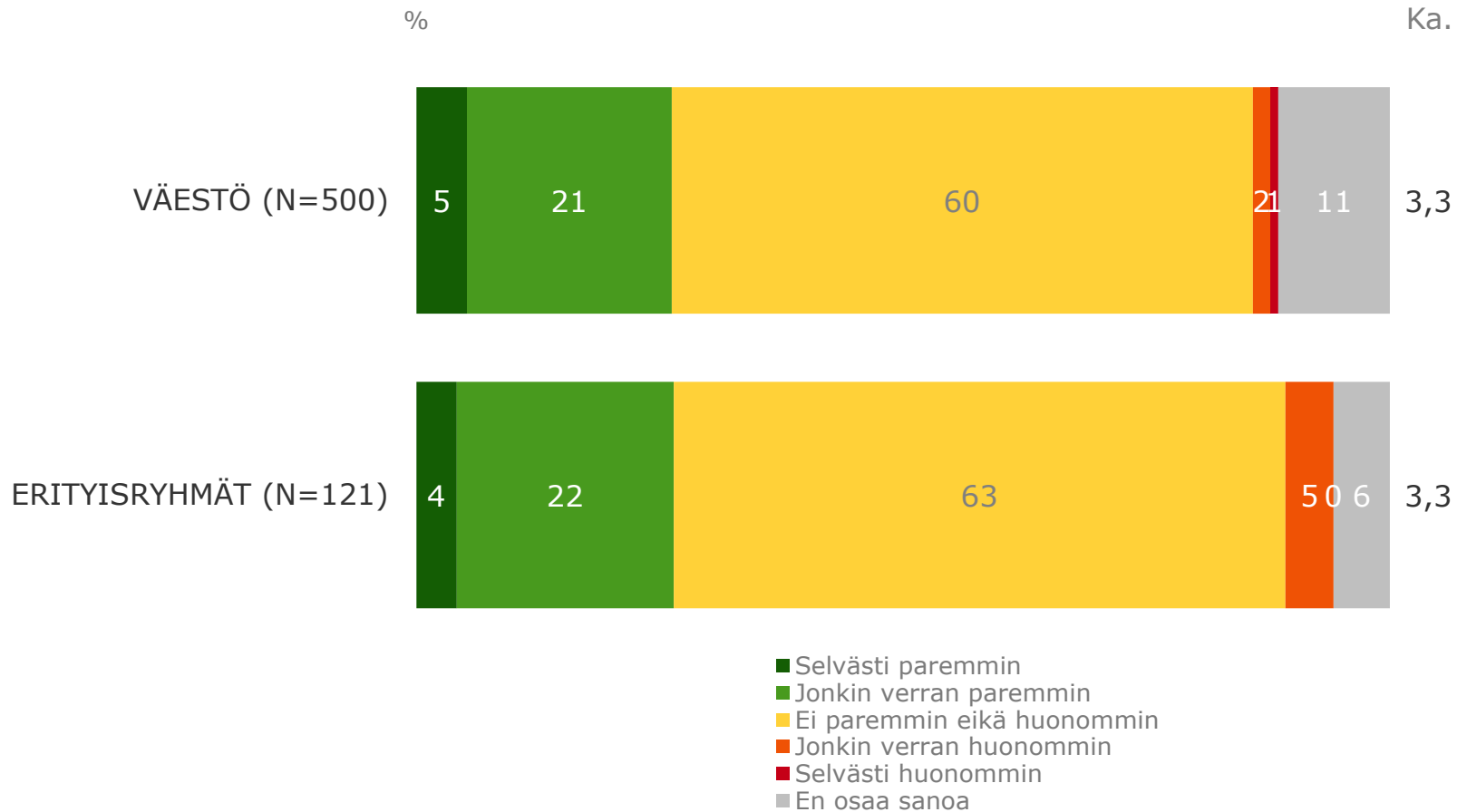
4.1d Asiointi- Toteutuminen Keskossa/K-kaupoissa

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...** (K4)



4.1e Oikeus terveyteen – Kesko vs. muut

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Toimiiko Kesko mielestäsi tuotteiden turvallisuutta ja yrityksessä asiointia koskevien seikkojen suhteen paremmin vai huonommin kuin muut suomalaiset vastaavat yritykset keskimäärin?** (K5)



Oikeus terveyteen – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Väestö (n=500)

- ei ole omakohtaista negatiivista kokemusta
- Erinäisten Vegaani/lihatuotekorvikkeiden valikoimassa olisi vielä parannettavaa. Vaikkakin suunta on omalla seudullani paranemaan päin.
- Esim. hevipurkarit yms. ei ota ollenkaan huomioon sokeita tai heikkonäköisiä, eikä hintojen puntarikoodeja heikkonäköinen juurikaan pysty selvittämään omatoimisesti, koska ne on merkitty niin pienellä ja sijoitettu kauas ja korkealle, ettei niitä voi edes lähemmäs silmiä, saatkaan jos sattuu olemaan vielä lyhyempi näkövammaisen!!! Liikaa omakohtaista kokemusta... Lisäksi kaikki tuoteselosteiden tekstit onhan liian pienellä fontilla! Jos nämä asiat toimisivat, olisikin jo parempaa asiakaspalvelua...
- Etsin kerran tiettyä tuotetta Ruoholahden jostain K-Kaupasta. Pienyrittäjän piikkiin kun toimin, niin tuo kyseinen K-Kauppa oli ensimmäinen vaihtoehto. Ei löytynyt, mutta sen jälkeen menin johonkin S-Kauppaan (vieressä), niin löytyi.
- Itselläni ei ole koska kotikunnassani Miehikkälässä on vain S-ryhmän kauppa enkä liiku kovinkaan usein kotikuntani ulkopuolella ja silloinkin suosin S-ryhmän kauppia.
- jos lattian liukkaus joissakin kaupoissa jätetään huomiotta, niin ei
- joskus kaupan käytävillä on liikaa tyrkkyhylyjä, mietin joskus paniikitilanteen turvallisuutta silloin
- Joskus on tullut eteen asioita, joita ei itsekään välttämättä huomaa, mutta muun muassa liikuntavammaisilla saattaa olla suuriakin haasteita tilanteissa selviytymisessä. Sama koskee näkövammaisia. Muun muassa suurissa liikkeissä liikkuminen voi olla jo pelkästään pitkien etäisyyksien takia vammaiselle tai vanhukselle haastavaa. Liikkeen muotona (asiakkaan näkökulmasta) voisi neliö olla parempi kuin suorakaide. Opastus tulee muuttamaan - ja on osin jo muuttanut - koska älypuhelimet tulevat mullistamaan myös tämän asian. Toivottavasti myös silloin muistetaan ne henkilöt, joilla on haasteita älylaitteiden käytössä. Kannattaa käyttää muun muassa toimintaterapeuttien palveluita suunnitelmien teossa. Tulee uusia näkökulmia.
- Joskus tapaa pisteitä, joissa lumitöitä ja varsinkin hiekotus talvella hoidettu huonosti
- kaikki on hoidettu hienosti, kokemusta on keskikokoisen kaupungin K-ryhmän liikkeistä
- Kassojen räväkkä-ääninen käytös muista asiakkaista välittämättä heikentää asiakkaan turvallisuudentunnetta. Tuntuu, että varsinainen syy kassojen huonoon käytökseen on peitellä jotain muuta isompaa asiaa korostamalla niitä, jotka ovat syyttömiä.
- K-Citymarketissa, jossa asioin, ei mielestäni elintarvikkeiden tuoreuteen aina kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Esim. jauheliha pilaantuu kotona jääkaapissa paljon aiemmin kuin sen viimeinen käyttöpäivä on. Samoin hedelmät ja vihannekset voivat olla huonokuntoisia ja pilaantua ennen aikojaan.
- Kerran huomasin, kun nuori asiakas oli käyttämässä sirkkeliä noutopihalla. Homma oli niin vaarallisen näköistä, että oli pakko puuttua asiaan.

Oikeus terveyteen 6 – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Kesko (kuten muutkin elintarvikealan liikkeet Suomessa) tuo maahan ulkomailta lihaa, jonka alkuperä on arveluttava. Suomessa on maataloustuotannolle asetettu erittäin korkeatasoiset kriteerit, joten eikö ole vähintäänkin moraalisesti arveluttavaa, että näitä samoja kriteerejä ei vaadita tänne tuotavilta elintarvikkeilta mutta silti oletetaan, että nämä elintarvikkeet kilpailevat samoista markkinoista? Omalla tuotemerkillään kaupapakettit myös pyrkivät jatkuvasti talleamaan kotimaisen tuotannon hintoja ja ajamaan tuotantoa yhä ahtaammalle. Mielestäni Kesko ei toimi tässä yhtä törkeästi kuin S-ketju, mutta ei sekään pyri tätä toimintamallia rikkomaan.
- K-market Länsiväylä Jyväskylässä myynnissä oli jauhelihaa jossa viimeinen käyttöpäivä ollut lähes viikko sitten. Huomautin asiasta myyjälle jonka näin tyhjävään hyllystä vanhentuneita jauhelihoja niin paljon ettei meinannut kerralla saada kannettua. En tiedä onko asiaan tullut muutosta koska en kyseisen kerran jälkeen ole ko. kaupassa käynyt. Mielestäni asia on asiakkaan terveyden kannalta jo riski jos esim. näkövammaisen yms. asiakas ostaa epähuomiossa noinkin vanhaa lihaa. Vieläpä kun pakettia ei edes ollut merkitty punaisella tai keltaisella alennus tarralla joka kertoisi viimeisin käyttöpäivän lähestymisestä myytävässä tuotteessa.
- K-marketissa, jossa taannoin asioin oli vuokranantajan omistamasta rakennuksesta johtuvia sisäilmaongelmia. Olin huolestunut mukavan kauppiasperheen ja henkilökunnan terveydestä. Silloinen lihamestari kertoi vaihtavansa työpaikkaa, koska oli herkistynyt rakennuksen haitoille, Häntä harmitti lähteä muuten mieluisesta työpaikasta. Koska kaupassa vietetään vain vähän aikaa, ei sisäilmaongelma sinänsä vaikuttanut omaan asiointiini, Toivoisin, että Kesko omalta osaltaan vaikuttaisi siihen, etteivät kaupan henkilökunta ja yrittäjät joutuisi kärsimään liikehuoneiston mahdollisesti aiheuttamista terveyshaitoista,
- Käyttämässäni City Marketissa käytävät alkavat olla tukossa tavaroiden takia. Lavoja ja pinoja on keskellä käytävää niin, ettei kaksi kärryä mahdu toisiaan ohittamaan.
- no noita kemikaalituotteita kyllä markkinoidaan ihan estoitta kaikenmaailman huuhaajutuilla. Ihon läpi kuitenkin imeytyy vaikka mitä, aika vaarallista imeyttää kaikkea sontaa ihoonsa läpi päivittäin.
- Osa henkilökunnasta käyttää liikaa haju- tai partavesiä. Kieltäkää se. Astmaatikonkin pitäisi voida asioida tavarataloissanne turvallisesti.
- osallistuminen Fennovoimaan (vaikkakin kiinteistöyhtiön kautta)
- Pasilan väkivaltaisesti oikeuksiaan kaljavarkaita vastaan puolustautuva kauppa ei anna toiminnallaan oikeaa signaalia ongelma käsittelystä. Vaikka ymmärrän omaisuuden puolustamisen, tämä aggressiota henkivä viestintä ei kuulu lähikaupan toimintaan, ei ainakaan tulisi kuulua.
- Piha-alueiden hoito on haasteellista talviolosuhteissa esim. liukkauden osalta...
- Tavarat sekavasti hyllyillä/ käytävillä, aiheuttaa vaaratilanteita
- Tuotteita kulkuväylillä liikaa, lastenvaunuilla välillä hankala liikkuu, esim. Lihatuotteiden myyntipisteessä ei ole kuvallisia tietoja lihastasian, linnun tai lehmän kuvina-muslimeille jotka eivät osaa lukea suomenkieltä, yleiseksi moraalinvartijaksi ei kaupan tarvitse ryhtyä-alkoholisti löytää kaljansa tai tupakoitsija tuotteensa-asiakkailta on aivot, tuoteasettelut kysynnän mukaan
- Tähän asiaan Kesko ei pysty vaikuttamaan, mutta en enää mielellään asioi kauppakeskuksissa, missä lähistöllä / keskuksessa oleskelee tai kuluttaa aikaa joukkioita ei-kantasuomalaisia.

Oikeus terveyteen 6 – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Erytisryhmät (n=121)

- Ainoat moitteet tulevat sisäilmaongelmista, joita on ihan liian monissa kaupoissa. Hajuvesiosaston sijoittamisesta sisääntulon lähetyville. Pesuaineet voisivat hyvin olla niiden välittömässä läheisyydessä. Hajusteherkän ja astmaatikon on erittäin vaikea ostaa itse tuotteita, jotka on sijoitettu keskelle tuoksuhelvettiä. Samoin intiimituotteiden osalta esim. Always-pikkuhoususuojia ei löydy enää tuoksuttomana! Valinta tuoksujen keskellä on ylipäättään hankalaa. Merkintöjen osalta toivoisi tuoksuttomien tuotteiden olevan paremmin saatavilla. Samoin gluteenittomien tuotteiden osalta. Niissä olette moneen muuhun kauppaan nähden jo edellä. Esim. Joensuun keskustan citymarket!
- Ei välttämättä huonosti, mutta paikallisesta ostoskeskuksesta jossa on supermarket, ei ole päässyt ulos jos on tullut sähkökatko ukonilmalla. Geenimanipuloituja yms. aineita sisältäviä tuotteita ei saisi myydä ollenkaan!
- Esimerkiksi hajusteet ja kosmetiikka on sijoitettu suoraan sisääntuloväylälle, mikä varmistaa sen, että hajusteille yliherkkä oireilee heti kauppaan astuessaan, myös hajuttomat tuotteet ovat samalla hyllyrivillä, kuin hajustetut, mikä vaikeuttaa ostosten tekemistä ja voi aiheuttaa oireita vielä kotonakin.
- Hajusteettomat tuotteet ehdottomasti pois hajusteellisten seasta! Pesuaineiden käry saattaa laukaista päivien rankan migreenin. Pesuaineita noutaessa pitäisi hajusteherkän käyttää hengityssuojainta.
- Hajustettujen ja allergiaa aiheuttavien tuotteiden sijoittelu pääkulkuväylille ja sisääntulon/kassojen viereen.
- Hedelmävaakojen sijoittelua voisi parantaa siten, että myös pyörätuolinkäyttäjät ja lyhytkasvuiset henkilöt voivat punnita hedelmät omatoimisesti. Yhdenvertaisuuslaki tuli voimaan vuoden 2015 alusta ja se laajeni koskemaan yksityisiä palvelun ja tavaroiden tarjoajia. Yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaan tarvittaessa yksittäistapauksissa palveluntarjoajan tulee järjestää asianmukaisia muutoksia tai järjestelyjä, jotta vammaisen voi käyttää täysimääräisesti ihmisoikeuksia. Kohtuullisten mukautusten esimerkkeinä voi mainita oikein sijoitettu hedelmävaaka, hidaskassa, maksukortinlukijalaitteen korkeus, inva-autopaikat myymälän oven läheisyydessä myös tosiasiallinen saavutettavuus (riittävä valvonta, että ei ole väärin pysäköityjä autoja mm. katumaasturit) ja riittävä määrä penkkejä heikosti liikkuvia varten.
- Invaparkkipaikkoja on Hämeenlinnan Citymarketissa liian vähän ja se aiheuttaa liikkumiseen parkkipaikoilla vaaratilanteita.
- Invaparkkipaikkoja vähän ja luvattomat autot saavat niihin pysäköidä, joskus myyjät suhtautuvat alentuvasti pyörätuolilla liikkuvaan asiakkaaseen esim. urheiluosastolla sen näkee...invavessat, jos niitä edes on, liian pieniä sähköpyörätuolille. citymarketeissa voisi olla myös lounasruokapaikkoja muitakin kuin hese...
- Kauppojen kulkuväylät ovat kapeita, sillä niille on asetettu kaikenlaisia tarjouserä ja -lavoja. Näkövammaisen on vaikea toimia itsenäisesti kaupassa ja avustajan kanssa on monesti ahdasta.
- Lapsiperheen poistaminen kaupasta toisen asiakkaan pyynnöstä oli käsittämätön juttu..
- Lähikaupassa monet elintarvikkeet, kuten tuorevihannekset ja hedelmät, olivat aiemmin (edellisen omistajan aikana) huonolaatuisia.

Oikeus terveyteen 6 – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Lähi-K-kaupassani on paha homevaurio, josta olenkin sanonut pari kertaa siellä asioidessani. Saan siellä tosi pahat oireet, enkä enää tahtois käydäkään siellä. Citymarketeissa sekä kenkäosastot, että pesuaineosastot voisivat olla paremmin tuulettuvia. Kengissä on joitakin kemiallisia aineita, joiden höyryt käyvät henkeen, samoin monissa uusissa vaatteissa (ilmeisesti väriaineita tms.). Pesuaineosastojen kauheat hajut käyvät myös henkeen!
- Lähin K-market ei ota huomioon kaikkia asiakkaita ja on tullut antamani reklamaation kautta olo, etteivät kaikki ole tervetulleita ko. kauppaan
- Miettikää pesuaineiden sijoittelu liikkeissänne uudelleen. Hoitakaa paikalle kunnon poistoilmastointi pesuaineiden hajulle. Astmaatikolle henkeen käyvä asia!
- Moniallergisten on erittäin hankala asioida liikkeissänne, koska oireita aiheuttavia tuotteita (esim. kukat, hajustetut tuotteet, homeelle haisevia laatikoita ja tuotteita) on avoimesti esillä.
- Monikemikaaliyliherkkänä on hankalaa olla ostoksilla kaupoissa, joissa esim. hajuttomat pesuaineet sijaitsevat tuoksullisten pesuaineiden vieressä. Lähi-CM:ssä on vielä tuoksukynttilät pesuaineiden vieressä, joten en pysty käymään siellä ostoksilla lainkaan. Myös tuoksuvat kukat homeisine multineen ovat usein kassojen lähetyvillä. Olen joutunut poistunut useamman kerran CM:stä saatuaani astmakohtauksen. :(
- Näkövammaiselle kaupassa asiointi on vaikeaa. Varsinaista esimerkkiä ei ole, mutta esim. ahtaat käytävät aiheuttavat ongelmia, samoin väenpaljous. valitettavasti tämänkään kysely ei ole täysin esteetön. Myös oikeiden tuotetietojen saaminen on vaikeaa.
- Näkövammaisten asiointi liha- ja valmisruokaiskeillä, jonotuslaput. Yllättävät tarjouskorit keskellä käytäviä. Vaatepuolella liian ahtaat välit sähköpyörätuolille, tulee vahinkoja tuotteille. Lyhyempien reittien miettiminen huonojalkaisille puuttuu kokonaan. Eikö huonojalkainen voisi saada Citymarketista purkin maitoa kulkematta koko liikkeen läpi kun kerran energiajuomia saa kassalta kylmänä? (kassan vierestä 1/asiakas)? Palvelutiski usein vain seisten asioiville.
- Oikeus terveyteen? Kappojen tuotevalikoimaa olisi supistettava ja keskityttävä laatuun ja lähi-ruokaan, palveluihin, tuotteisiin. Ts. Käsitönä tehtäisiin esim. Vaatteet yksilöllisesti, ruoka tuotettaisiin lähiseudulla. kuljetusten ja pakkausten ja käsittelyjen minimointi edistää oikeasti ja kokonaisvaltaisesti terveyttä. Tuoreus myös toimintakulttuuriin eli kaupan tulisi vastata yhteiskunnan ja oikeestaan koko maailman muuttuneseen tilanteeseen, lopettamalla saastuttava ja kuluttava tuotemyynti kauttaaltaan. Painotus työvoimaisiin palveluihin, joissa ihmisille myydään käsitönä valmistettuja ruokia, vaatteita, taloja, jne. Oikeasti laadukkaita palveluja ja tuotteita teollisen massakulutustuotteiden sijaan edistää terveyttä, antaa oikeuden terveyteen maailmanlaajuisesti. Olisiko aika tarttua toimeen?
- Omassa lähikaupassani on niin ahtaat välit, että vaunuilla liikkuessani jäädään usein kiinni ja koko tavarakasa meinaa kaatua vaunujen päälle.
- Paimiossa K-marketin oven vieressä on istutusalue, joka peittää näkymän juuri siihen suuntaan josta autot ajavat parkkipaikalle. Se peittää autoilijalta esim. lapset ja pyörätuolia käyttävät jotka tulevat ovesta ulos.

Oikeus terveyteen 6 – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Palveluiden suhteen on ankarasti tuomittava vammaisille tarkoitettujen wc-tilojen sulkeminen käytöstä. Ei toteuta tasa-arvoa!
- Pieniä asioita: meikkihylly, ihmiset kokeilevat meikkejä, eivät vain testereitä, hygienia askarruttaa: myyjää ei löydy, jos ei saa selvää tuoteselostuksesta, irtokarkkihyllyt ovat lasten käytössä ja niiden hygienia (ja terveellisyys) askarruttaa, parkkipaikat talvella ongelmallisia, liukkaista ja pimeitä, pähkinöiden ja siementen irtotuotteen säilyvyys mietityttää, Vaatepuolen ihmisten terveysriskit, vaatteiden säilytysaineet ja värit, missään ei myöskään suosittella uusien vaatteiden pesua ennen käyttöä,
- Pihojen ja parkkipaikkojen liukkaus esim. Turun Länsi-keskuksessa. Pyörätuolilla liikkuvien ystävien on vaikea saada tuotteita ja hintoja eikä ole selvää mistä, miten ja kuinka nopeasti ja etenkin kuinka huomaamattomasti ja sujuvasti apua voisi saada. Myös itse kyynärsauvan kanssa joskus asioidessani olisin toivonut turvallista levähdyspaikkaa, hyvää penkkiä, ostosreittile. Näin olisi helpompaa myös kaivaa tavaroita laukusta (nenäliina, kännykkä, rahapussi jne).
- "Pirkka-suklaakonvehdit tehty hämärissä olosuhteissa! Pirkan belgialaisten konvehtien sisältä paljastui aivan muuta! Masukorttipäätteet kassoilla ovat aivan liian korkealla Jumbon Citymarketissa"
- pyörätuolilla liikuttaessa (sähkäri) käytävät kyllä leveitä, mutta "hyllyille/rekille ei pääse...ja k-marketissa (Paltamo) mahdotonta asioida...ei mahdu ,ei sovi ..kuin ovesta sisään...."
- Suomessakin on paljon hajusteherkkiä ihmisiä, joten toivoisin, että teillä ei olisi myynnissä esim. aivan tarpeettomia hajustettuja vessapapereita yms. Hajustetut tuotteet olisi myös hyvä sijoittaa omaan paikkaansa, pois muitten tuotteiden luota, jotta hajusteherkkienkin olisi parempi käydä ostoksilla. Ilman laadusta (tuuletuksesta) olisi hyvä huolehtia riittävästi yleensä ja varsinkin hajustettujen tuotteiden kohdalla. Voisitte olla vaikuttamassa hajusteettomuutta kauppoissa, edeltäkävijä.
- Tavarat, tuotteet on ainakin päivittäistavarataloissa sijoiteltu niin ylös hyllyihin että niitä on vaikea sieltä ottaa edes millään jakkaralla/korokkeella, tuotteita voisi asetella vähän matalammallekin tasolle jolloin kuluttajan tarve ottaa tavaroita hyllyistä kiipeilemättä olisi turvallisempaa.
- "Tuoksuttomat/hajusteettomat pesuaineet, shampoot, hoitoaineet, ihovoiteet tulee laittaa pois pesuainehyllyjen kohdalta. Astmaatikolle haisevat pesuainehyllyt ovat kauhistus. Monissa firmoissa myös hajuvesiosastot ovat ihan ulko-oven edessä (ei Oulussa muualla kuin Pukumiehessä ja Stockmannilla). Haluan, että huomioitte hajusteilyherkät kaupassanne paremmin."
- Tuotteiden sisältämien kemikaalien kanssa tulisi olla tarkempia. Esimerkiksi hajustettuja Always-siteitä on vieläkin myynnissä, vaikka Tukes on jo yli puoli vuotta pyytänyt valmistajalta selvitystä niiden sisältämisestä kemikaaleista. Esineiden sisältämät kemikaalit ovat suuri ongelma, sillä niitä ei tarvitse kertoa kuluttajille. Hajustetut tuotteet pitäisi poistaa heti kaikista Keskon kauppoista. Ne ovat vaarallisia tuotteiden käyttäjille, sekä muille.
- Ulottuvuusongelma, Jumbon citymarket salaattibaari ei pyynnöstä huolimatta ole käytettävissä, koska liian korkea. Olen pyytänyt siihen reunojen poistamista tai kaventamista edes, joka mahdollistaisi yletymisen tuotteisiin sekä hiukan matalamman pöytätaason . Nyt ylhäällä olevat tyhjät purkit ja kannet ovat liian korkealla jotta niihin ylettyisi,

Oikeus terveyteen 6 – Huonoja kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K6, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Välillä markkinoidaan tosi voimallisesti terveydelle haitallisia tuotteita = niistä on parhaimmat tarjoukset
- Äitini kompastui K-Supermarketin pihalla merkitsemättömään liikennehidasteeseen ja joutui sairaalahoitoon. Este oli merkitty tämän jälkeen lähes välittömästi. Kesko ei auttanut äitiäni vakuutuskorvauksen hakemisessa muuten kuin antamalla lomakkeet, jotka olisi selvästi kuulunut vakuutuksenottajan täyttää. Olisi varmaan jäänyt korvaukset hakematta, jos en olisi itse ollut vakuutusyhtiössä aikanaan töissä.

Oikeus terveyteen 7 – Hyviä kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen hyvin edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K7, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Ei tarvitse miettiä onko kaupassa käynti turvallista tai ovatko tuotteet turvallisia
- Ei. Tähän ei taida kauppaketjuilla olla juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa, ettei vedettäisi rasismikorttia esiin.
- Erityisruokavaliota noudattaville (keliaakikot, kasvisyöjät, vegaanit) soveltuvia tuotteita on hyvin tarjolla pienissäkin k-kaupoissa ja tuotteet on varsin helppo löytää.
- Jo tämä kysely osoittaa Keskon tahtotilan tämän tavoitteen täyttymiseen.
- Joitain kertoja esim. kulkuväylät liikkeeseen ovat olleet liukkaat.
- Joltain kassoilta on poistettu makeiset, hyvä idea
- Jos jotain tuotetta ei löydy lähimmästä k-kaupasta niin kauppias on tilannut tuotetta kauppaan ja ilmoittanut kun tuotetta on saatavilla.
- Kesko tukee lähituotantoa ja kotimaisuutta paremmin kuin muut vastaavat. Kotimaisuus on omaan silmääni tehokas keino pystyä varmistumaan tuotteen alkuperästä ja vaikutuksesta terveyteen, sekä yksilön että kansakunnan tasolla.
- K-Market Lampinen on meidän kesämökkikylämme Kalkkisten kyläkauppa, jolla on pienet tilat. Sen tilajärjestelyt on hoidettu myös turvallisuuden näkökulmasta kiitettävällä tavalla.
- Kyllä, sillä hehän ovat yksityisyrityksiä, joten S-Kauppa on vaan pelkkiä palkallisia täynnä.
- Kysyttäessä olen aina saanut asiantuntevaa opastusta.
- Käsittääkseni Kesko on vetänyt myynnistä pois esim. turvattomaksi luokiteltuja leluja, kuten vastuullinen yritys toimii.
- Liikuntarajotteet jokseenkin huomioidaan, mutta näkörajoitteisiin ei juuri jakseta panostaa! Suosittelisin ottamaan suunnittelussa yhteyttä esim. Näkövammaisten liitto ry:hyn.
- myymälät joissa asioimme ovat hyvin suunniteltuja liikkumisen kannalta sekä hätätilanteiden osalta
- Ottaa osaa erilaisiin hyväntekeväisyyspauksiin
- Päivämäärävanhat tuotteet poistetaan nopeasti, käytävillä tapahtuneet "vahingot" siivotaan hyvin. Kannetaan kokonaisvaltaista vastuuta.
- Tuntuu, että Kesko on oikeasti sisäistänyt sen, että on olemassa myös ruoka-allergikkoja, mm. keliaakikot. Ehkä tiimissä on mukana joku keliaakikko.
- Uudistaa valikoimaa kiitettävästi
- Valikoima hyvän laaja, erityisruokavaliota noudattaville erittäin laaja ja uusia tuotteita tarjoava valikoima-super hyvä!

Oikeus terveyteen 7 – Hyviä kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen hyvin edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K7, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Aikoinaan ottamalla em. tilat käyttöön sekä erinomaiset autopaikat sekä vammaisille (ulkona ja hallissa) että lapsiperheille.
- Avustajapalvelu kauppaostosten tekemiseen on hienoa.
- Citymarketit yms. ovat aina esteettömiä myös pyörätuolia käyttäville :)
- Esteettömät sisäänkäynnit, liukuovet jne ovat hyviä.
- Gluteenittomien tuotteiden esillelaitto Joensuun keskustan Citymarketissa. Harvoin on yhtä hyvin valikoima esillä. Kiitos!
- Harjoittelen autistisen, haastavasti käyttäytyvän 13 vuotiaan kanssa asiointia kaupoissa. K-ryhmän kaupoissa palvelu ja kohtaaminen on ollut henkilökunnan taholta asiantuntevaa, arvostavaa ja ihmisoikeuksia kunnioittavaa. Myös tilannetajua ja joustavuutta on löytynyt siitä huolimatta, että asiointimme on saattanut keskeytyä tai nuorta on muiden asiakkaiden toimesta tuijotettu tai jopa hetkeksi pelästetty esim hänen äänellensä tai hyppiessään oudosti.
- Henkilökunnan palvelualltius on erinomaista Hämeenlinnan Citymarketeissa sekä Supermarketeissa.
- Jos Kesko myy erilaisia kevytajoneuvoja tai kävelyä helpottavia välineitä, ei riitä, että huolehditaan laitteiden sähköturvallisuudesta. Keskeistä on myös opastaa käyttäjiä käyttämään niitä turvallisesti, ettei loukkaa itseään eikä aiheuta tapaturmia ajamalla toisten jalankulkijoiden päälle.
- Kauppiasvetoisuus saa aikaan sen, että kaupankäyntiin suhtaudutaan henkilökohtaisemmin kuin muutoin. Tämä voi näkyä palvelun tasossa.
- K-Citymarket Kaakkuri, Oulu
- Klaukkalassa oli pieni Brunnin K-kauppa, jossa henkilökunnalla oli aikaa auttaa heikkonäköistä ostosten teossa. Ystävänä tuli Espoosta saakka sinne taksilla tästä syystä. Mutta kauppa joutui lopettamaan Lidlin ja Citymarketin puristuksessa. Samassa liikkeessä oli leluja lapsille kauppakaveriksi, pöytä ostosten syömiseen heti kassojen jälkeen ja loistava palvelu joka asiassa. Nyt kyliltä puuttuu vastaava.
- Kyllä tämä kysely tuntuu hyvältä askeleelta kohti hyvää toimintaa.
- Mielestäni kaupassa on hyvä liikkua, leveät käytävät ja tuoreruokiin, kuten kasviksiin on panostettu ja ne ovat hyvälaatuisia.
- Mummokärryt on hyviä. Kaarinan ja Paraisten K-supermarketin mummokärrymalli on paras (lukkiutuu istuttaessa). Turun länsikeskuksen Citymarketin mummokärrymalli ei toimi, koska kahvasta pitäisi puristaa kädellä aina kun haluaa liikuttaa kärryä.
- Myyjät usein ammattitaitoisia Musta Pörssi, K-raudat erityisesti, reilunkaupan ja luomutuotteiden valikoimat parantuneet ja etnisiäkin tuotteita löytyy hyvin, samoin terveystuotteita, kaupat siistejä ja valoisia, useimmiten myös esteettömiä (pienet kaupat eivät aina), jonkin verran maahanmuuttajia töissä, mikä on iso plussa.

Oikeus terveyteen 7 – Hyviä kokemuksia

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen hyvin edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K7, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Turvallisuuteen mielestäni liittyy seuraavakin asia. Liikun pyörätuolilla, jolloin tavaroiden kuljettaminen ja niihin ylettyminen liikkeessä on vaikeaa. Myös eri tuotteiden tutkiminen ja vertaileminen toisiinsa, kun ostan jotain tiettyä tuotetta, on oikeastaan mahdotonta. Tähän olen saanut erittäin hyvää apua käyttämäni liikkeen (Citymarket Skanssi Turku) henkilökunnalta. En muista, mistä ja milloin se alkoi, mutta nykyisin menen aina suoraan neuvontaan ja selitän avuntarpeeni, myös sen minkä osaston tuotteita lähinnä tarvitsen. Neuvonnasta soitetaan ko. osastolta joku työntekijä auttamaan minua. Palvelu on aina erittäin ystävällistä!
- Vaihtelee kauppakohtaisesti paljonkin.
- Vammaispalvelumatkoja voi tilata Citymarktissa olevasta puhelimesta, se on tosi hieno juttu!
- Viittomakielen taitoiset kassaneidit
- Välivainion K-supermarketissa turvallista käydä koska siellä kunnon invavessa ja myyjät juoksevat tarjoamaan apua korkealla olevien tavaroiden saamiseen. Parkkipaikalta pääsee hyvin myymälään ja lumityöt ovat huolehdittuna siellä.
- Yleensä liikkeet ovat selkeitä, suht avaria ja helppoja kartoittaa.

4.2

Lasten oikeus erityissuojeluun

4.2a Lasten oikeus erityissuojeluun - Toteutuminen Keskossa

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia.
Miten lasten oikeus erityissuojeluun toteutuu mielestäsi suomalaisten yritysten toiminnassa ja toisaalta Keskon toiminnassa...? (K8)

%

Ka.

VÄESTÖ (N=500)



ERITYISRYHMÄT (N=121)

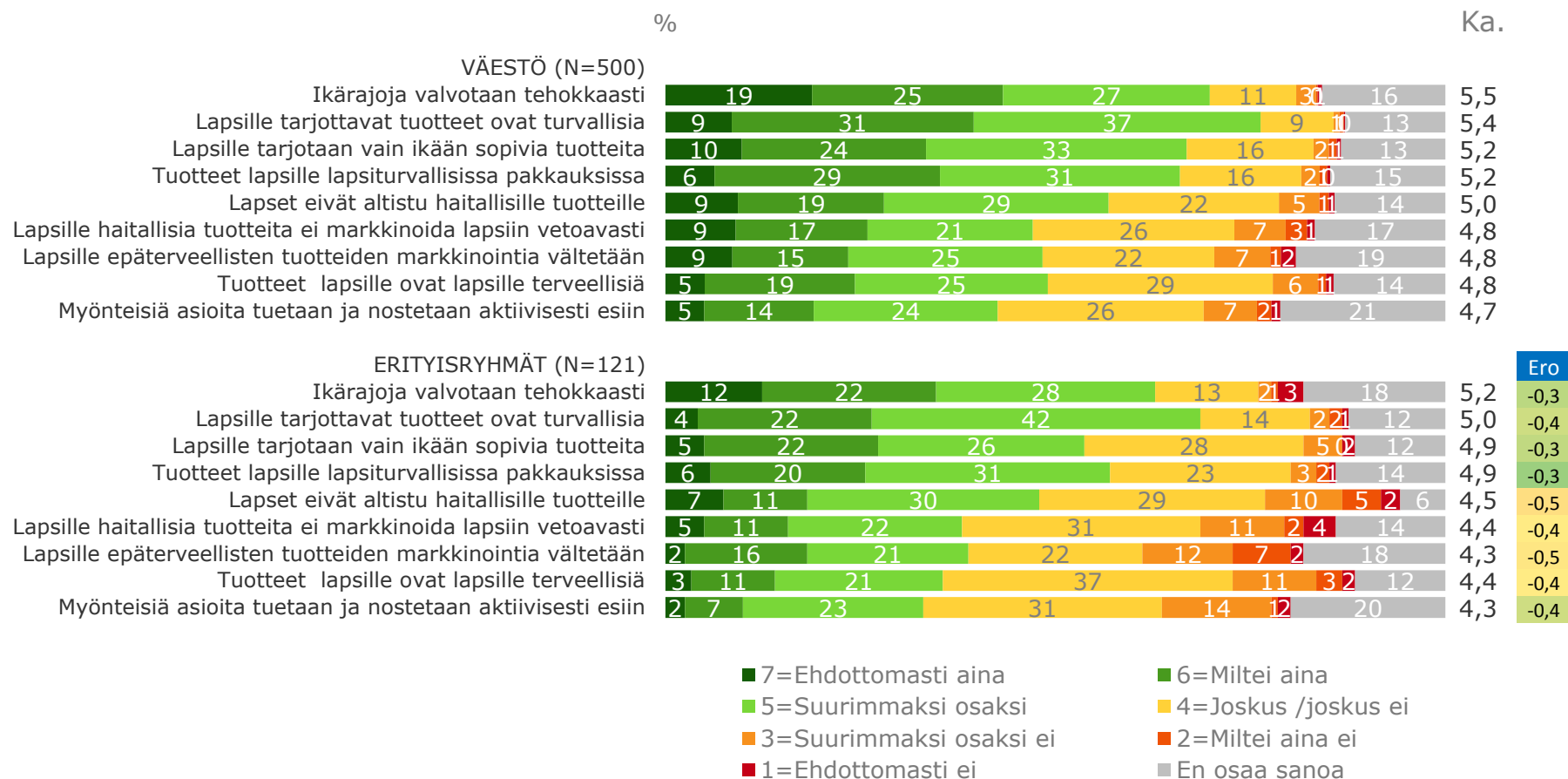


■ 7=Ehdottomasti aina
 ■ 5=Suurimmaksi osaksi
 ■ 3=Suurimmaksi osaksi ei
 ■ 1=Ehdottomasti ei

■ 6=Miltei aina
 ■ 4=Joskus /joskus ei
 ■ 2=Miltei aina ei
 ■ En osaa sanoa

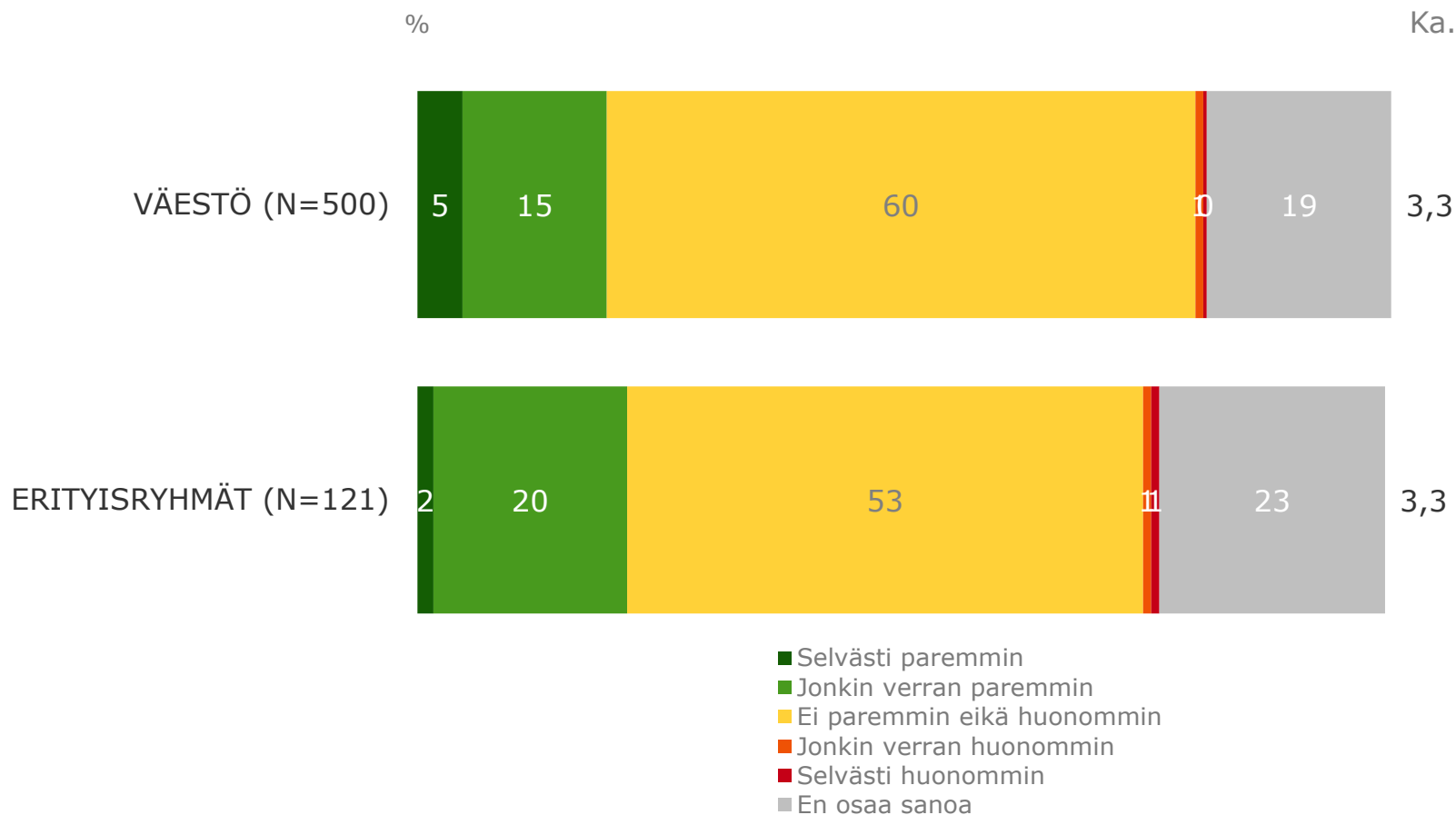
4.2b Lasten oikeus erityissuojeluun - Toteutuminen Keskon toiminnassa

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia.
Asia toteutuu Keskona/K-kaupoissa.....? (K9)



4.2c Lasten oikeus erityissuojeluun – Kesko vs. muut

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Toimiiko Kesko mielestäsi lasten oikeutta erityissuojeluun koskevien seikkojen suhteen paremmin vai huonommin kuin muut suomalaiset vastaavat yritykset keskimäärin?** (K10)



4.2d Lasten oikeus erityissuojeluun – Huonoja kokemuksia

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K11, AVOIN)

Väestö (n=500)

- -
- Ei ole, mutta kyllä esim. karkkihyllyt on houkuttelevasti esillä
- Ei, mutta toivoisi kuitenkin, että ainakin energiajuomien myyntiä lapsille/teineille jotenkin rajoitettaisiin, vaikka muut myymälät eivät teekään.
- "Energiajuomat, sokeriset tuotteet ja alkoholipitoiset juomat ovat liian esillä ja lasten nähtävissä. Kaikki mitä Keskon päivittäistavaramyymälöissä on tarjolla, on aseteltu liian houkuttelevasti näkyviin - aivan kuin lapsilla olisi aikuisen arvostelukyky ja tiedot. Myymälät on sisustettu ja tuotteet aseteltu aikuisten maailman järkiajattelua noudattaen, ei siten, että lapset eivät saisi jatkuvasti vaikutteita ei-suositeltavista tuotteista myymälöissä näkemästään. Lapsi on vaikutteille ja vaikuttamiselle äärimmäisen altis. Olen nähnyt kymmeniä tapauksia, joissa aikuisten ja näiden lasten välille syntyy skismaa, kun lapselle ei ostetakaan makeisia. Sama toistuu lelujen kanssa, jotka ovat liian houkuttelevasti esillä saaden lapsen kuvittelemaan, että hän saa niitä kun vain pyytää vanhemmiltaan, jotka ymmärtävät niiden tarpeettomuuden taloudessaan. Kesko ei poikkea erityisesti muista tässä. Kaikki kauppaliikkeet syyllistyvät samaan. Vanhemmat eivät hallitse lapsiaan - lapset yrittävät hallita vanhempiaan."
- Energiajuomia helppo ostaa
- Energiajuomien myynti lapsille
- Iltapäivälehtien lööpit ovat lasten luettavissa myös Keskon kaupoissa.
- Irtomakeisten asettelu myymälöissä
- "Itselläni tai lähipiirissäni ei, mutta työntekijänä kyllä. Kaupan kassalla olen saanut hämmästellä sitä, että miten pienet lapset, alle 13-vuotiaat, ostavat monta pulloa energiajuomia kerrallaan. Toki jos kaupoilla olisi rajoitteita siitä paljon nuoret saisivat ostaa/ saavatko ostaa ollenkaan, olisin paljon tyytyväisempi."
- Karkit tyrkyllä kassajonossa, ei selkeää kannanottoa lapsityövoiman välttämisestä tuotannossa.
- Kesko ei ole rajoittanut energiajuomien saatavuutta, ei myöskään huolehdi sataprosenttisesti tupakkatuotteitten ostajien ikärajatarkistuksesta.
- Kesko mm myy ja mainostaa lapsille karkkeja, limuja ja keksejä joissa on fruktoosisiirappia joka rasittaa maksaa ja nykyään on jo lapsilla rasvamaksoja fruktoosin vuoksi. kaupassa pitäisi olla varoitus fruktoosin vaarallisuudesta jotta sellaisetkin äidit jotka eivät tiedä, saisivat tietoa. mielestäni kaikki fruktoosia sisältävät tuotteet pitäisi kerätä omalle osastolleen. Sen jälkeen se olisi ostajan vastuulla. nyt ne ujutetaan samaan muiden kanssa ja tuoteselosteet on kirjoitettu niin pienellä, ettei niitä näe lukea ilman suurennuslasia. Jopa vauvan ruokapurkit sisältävät fruktoosia!
- Kesko on toiminut yleensä hyvin.

Lasten oikeus erityissuojeluun – Huonoja kokemuksia

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K11, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Kun puhutaan sokerista terveydelle haitallisena tuotteena, ei kauppakierroksen aikana voi olla törmäämättä useisiin keksien, sokerimehujen, karkkien ja limsojen houkutteleviin esillepanoihin. Tuotteen toimittaja/myyjä tietysti haluaa maksimoida oman tuotteensa näkyvyyden.
- Lapset saavat ostaa energiajuomia. Keinotekoista makeutusainetta juomissa, joissa ei asiasta ilmoiteta selvästi vaan pienellä pränillä.
- Lasten työntökärryjen pesuvälejä voisi tihentää- taudit leviävät ja likaisuus, johtuneeko että vanhemmat antavat lastensa syödä autokärryissä istuessa sekä korjata niitä kun vikoja ilmenee- myyntihenkilökunnan voisi tarkistaa niitä tietyin väliajoin jos lasten vanhemmilta ei palautetta kantaudu, lastenruoat voitaisiko pakata poltettaviin pakkauksiin,
- Mielestäni kuuluu ensisijaisesti vanhemmille varsinkin jos on pienistä lapsista kysymys. Vanhemmat "koulunpenkille".
- Mielestäni ruokakaupoissa tulisi tuoda paremmin esille tuotteet, jotka eivät ole niin lihottavia, mutta terveellisiä, esimerkiksi murojen, jukurttien jne. sokeri-/rasva-/kaloripitoisuudet. Ongelmana kauppiaiden kannalta on näiden tuotteiden markkinoijien voimakas markkinointituki
- Niitä energiajuomia kummasti tunnutaan saavan..
- Olen nähnyt kun Keskon kaupassa myytiin tupakkaa alaikäiselle. Ennen uutta vuotta aikuinen asiakas osti raketteja vieraille lapsille myyntipisteen läheisyydessä.
- Osa lapsille suunnatuista ruokatuotteista on epäterveellisiä. Esim. muroissa ja kaakaossa sekä makeisissa on sokeria todella paljon. Hedelmät ovat vain aikuisten saatavilla.
- Pienten lasten/nuorten energiajuomien ikärajavaltontaa voisi tehostaa.
- Toivoisin maahanmuuttajataustaisilla lapsilla olevan turva kaupoissa.

Lasten oikeus erityissuojeluun – Huonoja kokemuksia

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K11, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Aikaisemmin kun lapseni olivat pieniä, niin miestenlehdet olivat liian lähellä kassaa ja lasten näkösällä. Enpä ole kiinnittänyt viime aikoina huomiota asiaan.
- Ainakaan lähimmissä kahdessa K-Supermarketissa ei ole tarjolla karrageenitonta kermaa useista pyynnöistä huolimatta (haitallista suoliston, erityisesti kehittyvän lapsen suoliston terveydelle). Lasten valmisruokahedelmäsoseet (ELLA's lukuunottamatta) epäterveellistä tärkkelysmössöä.
- Ajoittain paikkakunnasta ja myymälän koosta riippuen.
- Alaikäiset hakevat kaljat ja energiajuomat heittämällä marketeista.
- Epäterveelliset tuotteet usein näkyvästi esillä ja hyvinä tarjouksina.
- Esteettömyys ei toteudu vammaisten lasten osalta, mutta kaikkien lasten kannalta lelut ja karkit sekä epäterveelliset ruuat eivät edistä lasten terveyttä.
- Haitallisia lisäaineita ja kemikaaleja on lapsille suunnatuissa tuotteissa.
- Iltapäivälehtien rajut lööpit luettavissa kadulla ilman aikomustakaan asioida kaupassa.
- Isommissa kaupoissa, joissa on vessat, lapset eivät yllä edes pesemään itse käsiään! Kaikki on mitoitettu pitkille ja terveille aikuisille!
- Karkit edelleen kauemmaksi kassoista.
- Lapsille tyrkytetään aktiivisesti sokeria sekä mainonnassa että myymälöissä.
- Lasten tuotteet ja ruoat ovat kalliimpia kuin Prismassa joka on turvallisempi ja parempi kauppa.
- Lähikaupassani limsat, sipsit ja karkit ovat hyvin näkyvillä ja vähän jopa tyrkyllä. K kun lapsen kanssa käy kaupassa, hän ne aina huomaa ja pyytää ostamaan.
- Mielestäni lelujen materiaalit pitäisi olla varmasti turvallisia ja tulisi vaatia valmistajia kertomaan kaikki kemikaalit, joita tuotteiden valmistuksessa ja käsittelyssä on käytetty.
- Myynnissä on eräässä asuinalueeni Keskon alaisuuteen kuuluvassa kaupassa usein päiväykseltään vanhentuneita tuotteita.
- Olen nähnyt, kun energiajuomia ja tupakkaa on myyty selkeästi alaikäisille.
- Olisiko aika karkittomille kassoille? Varustaisitte yhden vaikka pähkinöillä yms. Frozen murojen markkinointi (Kelloggs) valtavan käytävän hyllyn päässä pelkillä Annan ja Elsan kuvilla ilman tuotetta selittävää tekstiä oli pohjanoteeraus.
- Rakettimyynti on kaikkialla muuallakin vähän retuperällä, koska ei lapset osaa lukea kieltotauluja ettei saa myydä alaikäisille. Syntyy turhanmonta riitaa lasten kanssa, kun rakettimyynti on niin näkyvällä paikalla. Mieluummin tiskin alta myyntiä. Ja pitääkö niitä karkkihyllyjä olla kymmeniä metrejä lattiasta kattoon...
- Ylipäätään kaupoissa myydään paljon tuotteita missä turhia kemikaaleja. Lapset altistuvat ostosreissuilla hajusteille ja muille turhille kemikaaleille. Hajusteelliset tuotteet tulisi olla kierrettävissä kaukaa!!

Lasten oikeus erityissuojeluun – Hyviä kokemuksia

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen hyvin edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K12, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Alkoholi- ja tupakkatuotteiden myyntiä valvotaan hyvin.
- Ei loputtomiin voi kontrolloida vastuu kuuluu myös jokaiselle itselleen.
- Ei tule mieleen.
- Erityisruokavalioiden noudattavissa perheissä ollaan super-iloisia tuotteiden laajasta valikoimasta ja aina uusien tuotteiden löytymisestä hyllyistä-kananmunaton ja maitoproteiiniton perhe kiittää
- K-18 tuotteiden valvonta on hyvällä mallilla (22v avopuolisoni ei saa k-kaupasta tupakkatuotteita, heh)
- Kaikki on sujunut normaalisti.
- Kesko on toiminut tässä asiassa asiallisesti
- Kun lapsemme olivat pieniä 1990-luvulla, asioimme alusta lähtien silloin Pekka Taavitsaisen ylläpitämässä K-Supermarket Mustassa Pekassa Käpylän aseman vieressä. Siellä asiointi lasten kanssa oli turvallista, koska myymälä oli suunniteltu hyvin.
- Muutaman kerran nähnyt kun kysytään papereita
- Ottamalla asia esille.
- Pirkka lehdessä joskus ollut koululaisille terveellisten välipalojen ohjeita.
- Vaarallisten lelujen takaisinvedot

Lasten oikeus erityissuojeluun – Hyviä kokemuksia

Lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja turvallisuudesta. Lapsilla tarkoitetaan tässä sekä kuluttajia / Keskon asiakkaina olevia lapsia että kuluttajille myytävien tuotteiden tuottamiseen mahdollisesti osallistuvia lapsia. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi toiminut erityisen hyvin edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K12, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Ella's tuotteiden valikoimiin ottaminen.
- Hyviä kokemuksia on siitä että energiajuomia ja tupakkatuotteita, alkoholituotteita myytäessä tarkistetaan nuoren henkilön ikä.
- ikärajoja energiajuomien ostossa on käytössä ainakin citymarketeissa
- Jo se että paikat ovat siistit ja käytävillä on hyvin liikkumatilaa, on iso plussa. Se tuo samalla myös hengitystilaa! Se on astmatikoille tosi iso asia!
- Kaupoissa suoritettavat keräykset lasten hyväksi mm. urheilun saralla sekä uuden lastensairaalan hyväksi myös Keskon toiminta kehitysvammaisten ihmisten työllistämiseksi tiedostettu
- Pienissä K-kaupoissa lapsille ollaan huomaavaisempia.
- Tämä tutkimus tuntuu hyvältä askeleelta kohti hyvää tulosta tulevaisuudessa.

4.3

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys

4.3a Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Miten tämä asia mielestäsi toteutuu yleisesti suomalaisten yritysten toiminnassa ja toisaalta Keskon toiminnassa asiakkaan näkökulmasta?** (K13)

%

VÄESTÖ (N=500)



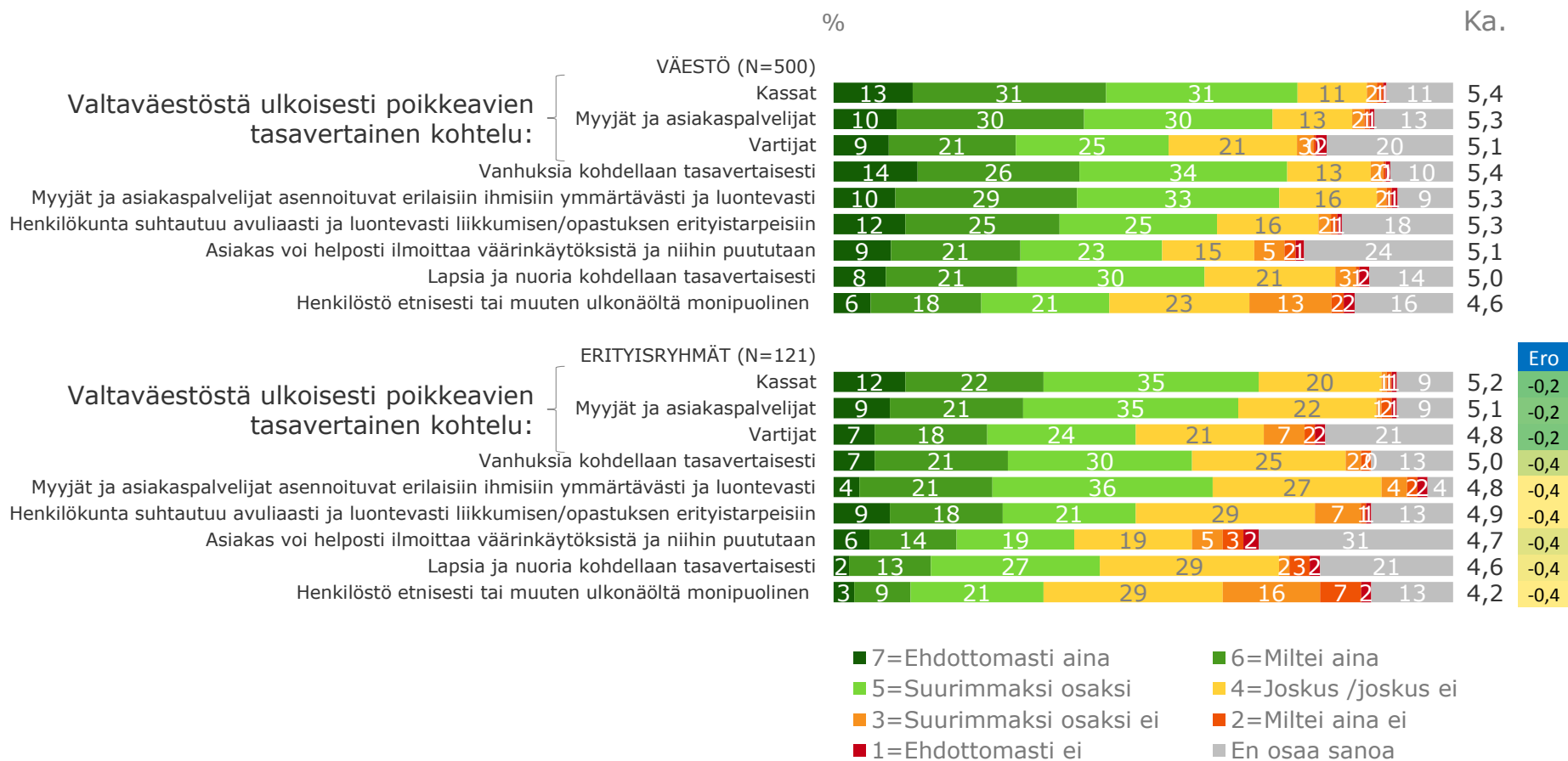
ERITYISRYHMÄT (N=121)



■ 7=Ehdottomasti aina ■ 6=Miltei aina ■ 5=Suurimmaksi osaksi
 ■ 4=Joskus /joskus ei ■ 3=Suurimmaksi osaksi ei ■ 2=Miltei aina ei
 ■ 1=Ehdottomasti ei ■ En osaa sanoa

4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

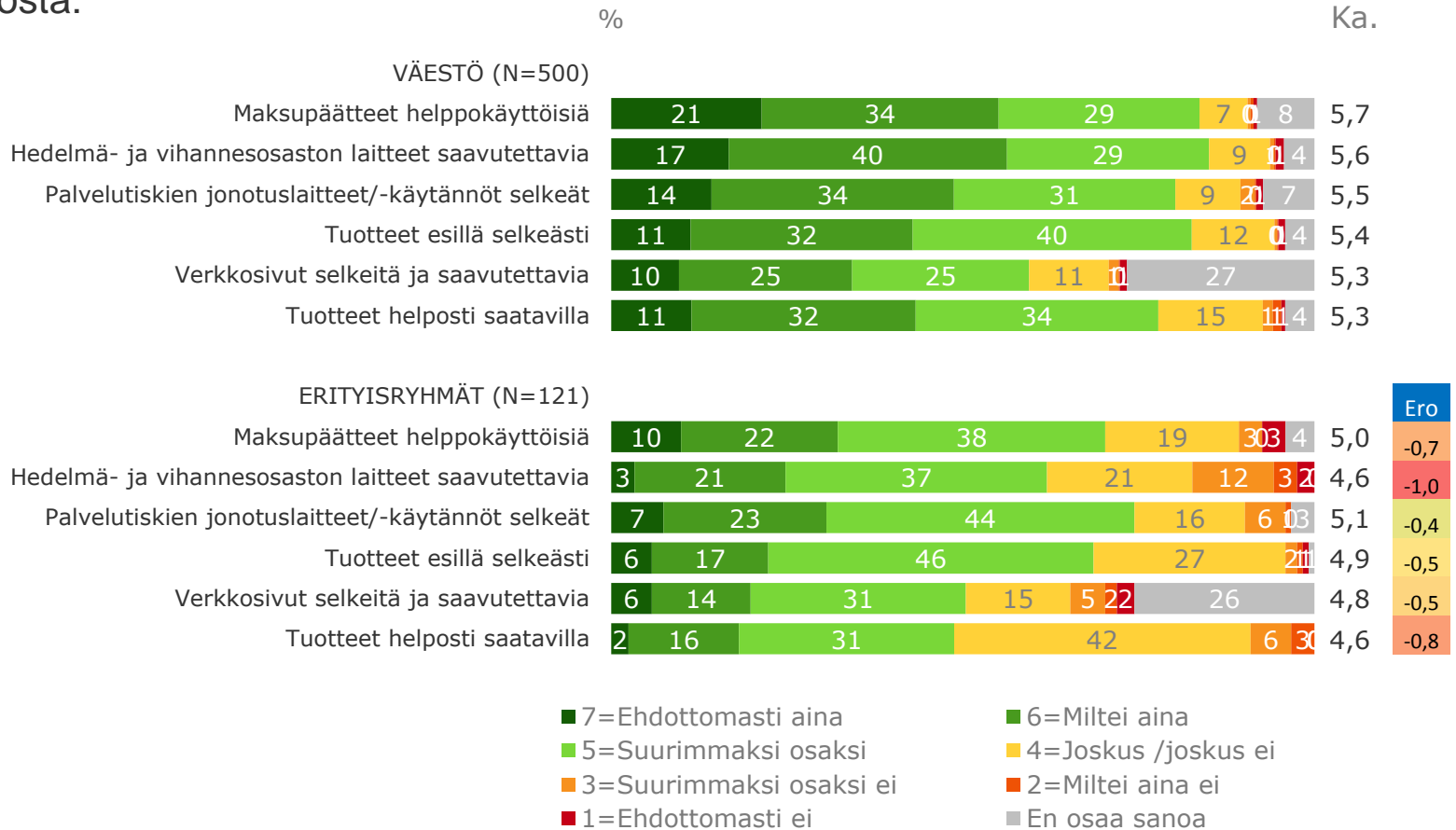
Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskoissa/K-kaupoissa...?** (K14)



4.3c1 Esteettömyys

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...?** (K15)

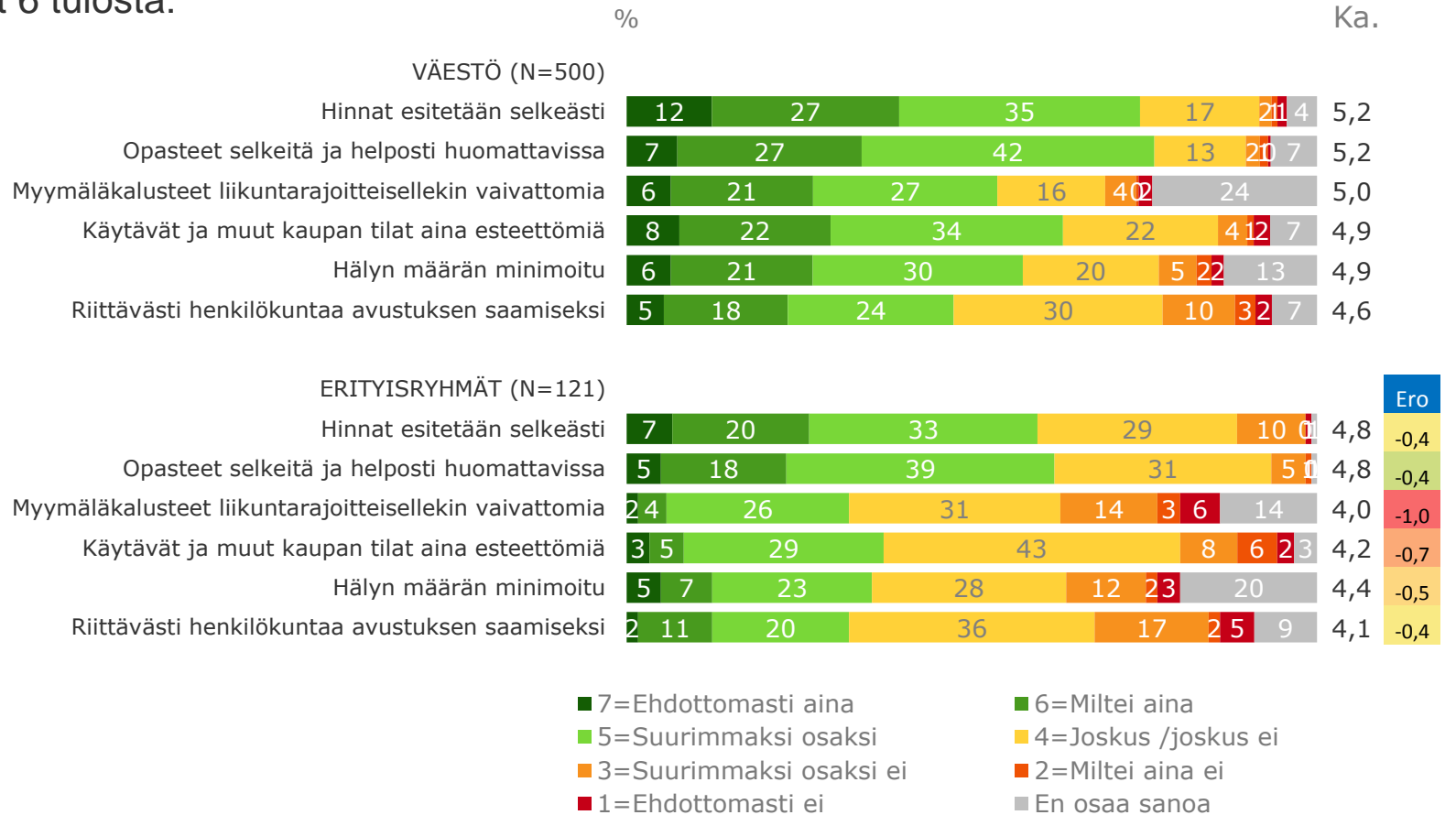
Parhaat 6 tulosta:



4.3c2 Esteettömyys

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...?** (K15)

Heikoimmat 6 tulosta:



4.3d1 Esteettömyys

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskoissa/K-kaupoissa...?** (K16)

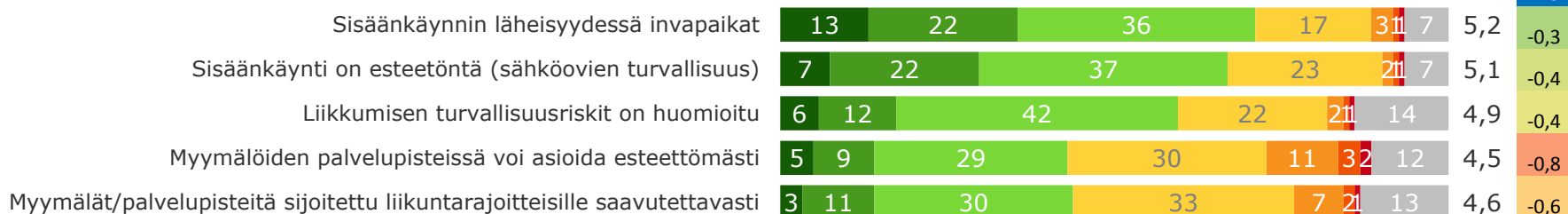
Parhaat 5 tulosta:

%

VÄESTÖ (N=500)



ERITYISRYHMÄT (N=121)



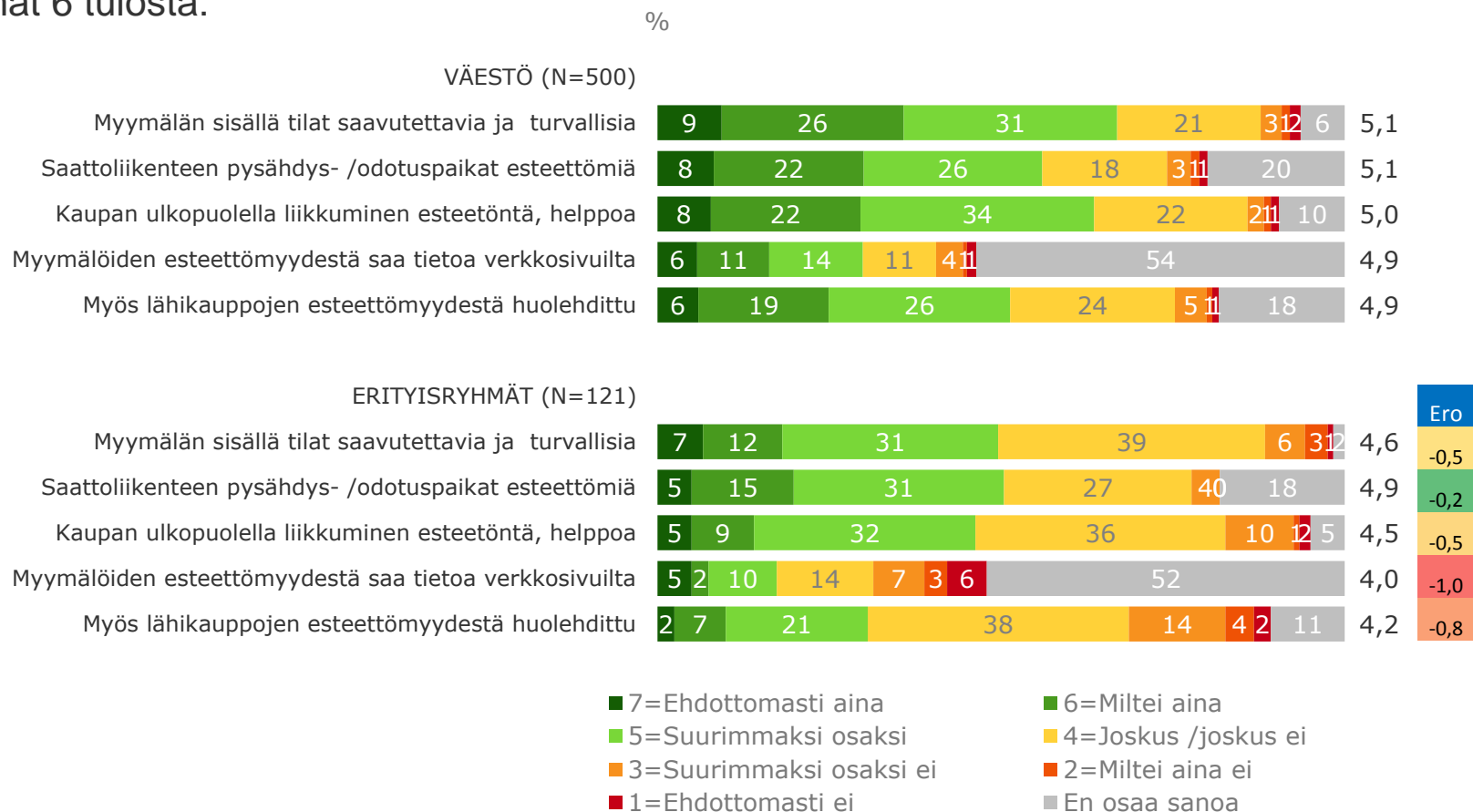
■ 7=Ehdottomasti aina
 ■ 5=Suurimmaksi osaksi
 ■ 3=Suurimmaksi osaksi ei
 ■ 1=Ehdottomasti ei

■ 6=Miltei aina
 ■ 4=Joskus /joskus ei
 ■ 2=Miltei aina ei
 ■ En osaa sanoa

4.3d2 Esteettömyys

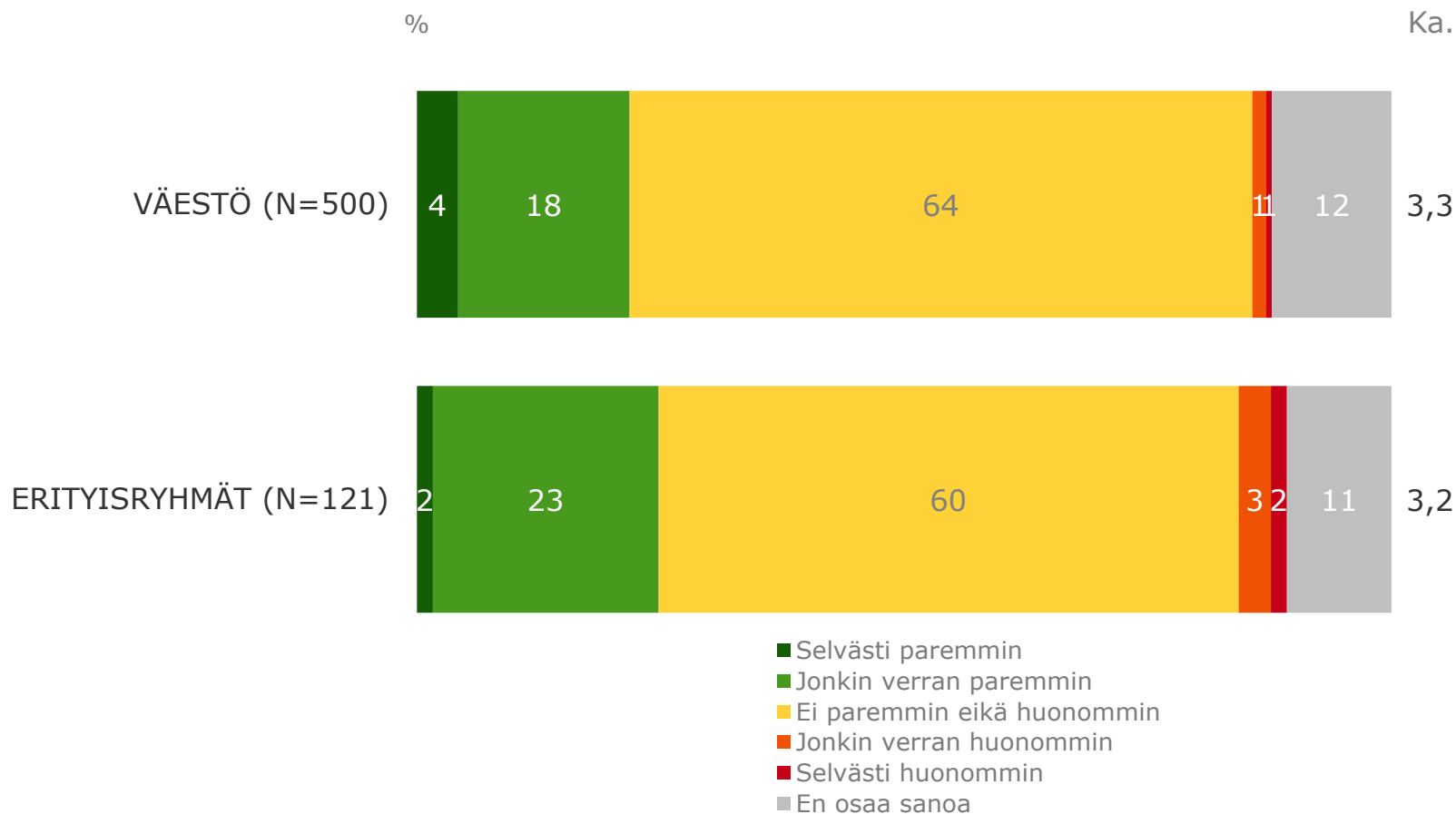
Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...?** (K16)

Heikoimmat 6 tulosta:



4.3e Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Asia toteutuu Keskoissa/K-kaupoissa...?** (K17)



4.3f Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 6 – Huonoja kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K18, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Citymarketien infopisteet ovat usein korkean tiskin takana, mikä voi olla esim. pyörätuolissa istuvalle epämiellyttävää. Joskus tavaroiden hyllyttämisen ollessa kesken tavarakärryt/-rekit jätetään keskelle käytävää tai hyllyjen eteen.
- Ei (parkkipaikkojen pimeys ja liukkaus talvella koskevat varmaan kaikkia kauppoja)
- Ei ole kuin joskus röyhkeiden lurjusten viedessä invapaikat ovien vierestä
- Heikkonäköisiä ja lyhyitä ei todellakaan ole juuri huomioiti tavaroiden ja hintojen sijoittelussa.
- Häiriköt ovat luku erikseen muuten asiallista
- Invapaikalla on ollut lumikasa, koska se on ollut vapaana, kun lumitöitä on tehty. Eräässä paikassa se kasa oli siinä koko talven. Parkkipaikka oli eri liikkeiden yhteiskäytössä kauppakeskuksessa. Samaan olen törmännyt useassa eri kaupungissa. Kiinteistöhuollon nuoret riuskat miehet koulutukseen.
- Joskus tarvitsemani tuotteet ovat hyllyssä kohtalaisen korkealla. Minä voin toki kurkottaa, lainata jakkaran tai pyytää henkilökuntaa poimimaan haluamani tuotteen, mutta esim. pyörätuolilla liikkuvalla tai vanhukselle tilanne olisi hankala. Tästä selviää toki pyytämällä henkilökuntaa apuun, ja aina apua on saanut.
- Kapeat käytävät hyllyjen välissä sekä joku ihme kahvila-osasto tossa Kannelmäen K-Kauppa-Neste huoltamolla. Kerää epämääräistä porukkaa ympärilleen.
- Keskolla ei kyllä nää koskaan ulkomaalaistaustaisia tai edes siltä vaikuttavan näköisiä henkilöitä töissä, luulisi että hakijoita silti on?
- Kyllä. Joissakin kaupoissa syrjitään kristittyjä.
- Lapsia ei huomioida ja romaaneja kohdellaan edelleen varkaina eikä syyttä
- Lapsiasiakasta ei oteta kassalla huomioon vaan jos on aikuinen vieressä, puhe suunnataan hänelle. Olen monesti ollut vain taustatukena lapsen opetellessa tekemään itsenäisesti päivittäisiä ostoksia, usein hänet jätetään huomiotta vaikka kuinka nostelisi tavarat hihnalle ja ottaisi kassin ja lähtisi pakkaamaan ostoksia sekä siirtyisi maksamaan , kun on se hetki. Surullista!
- Lähikaupassa liikuntarajoitteisen vaikea liikkua/kääntyä. Apua saa harvoin tuotteiden saamiseen hyllyiltä.
- Lähimarketissamme on lähes mahdotonta liikkua lastenrattaiden kanssa, käytävät pullistelevat pahviständeistä ja erilailla kasatuista tuotteista. Ei tee mieli asioida ko. K-marketissa.
- Lähipiirissä on liikuntarajoitteinen (pyörätuoli) ja Citymarketissa tapahtuu kiilaamista ja huomioon ottamattomuutta enemmän kuin esim. Prismoissa.
- Miten liikuntarajoitteinen-pyörätuoliasiakas saa tuotteen ylähyllyltä jos lähellä ei ole myyntihenkilökuntaa tai toista asiakasta joka auttaisi, välillä tuotteita käytävillä ja kulmauksissa torneina lastenvaunuillakin hankala liikkua-miten sitten pyörätuolilla, joku myyntipuolen-suunnittelija tai tilojen täyttäjä voisi itse kokeilla liikkua kaupantiloissa pyörätuolilla, valikoiman laajuus on hyvä mutta sen täytyy mahtua kaupan hyllyille tai kulkureitin varrelle turvallisesti

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 6 – Huonoja kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K18, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Muutama lähikauppaan pelkät portaat.
- Omassa supermarketissa on huomattavasti ahtaammat käytävät kuin vastaavan kokoisessa s-marketissa. Liikkuessani pyörätuolilla tai sähkömopolla joudun usein pyytämään apua
- On jatkuvia huonoja kokemuksia Citymarketin kassojen huonosta käytöksestä riippumatta siitä, että ostokset aina valitaan, asetellaan ja maksetaan huolellisesti.
- Somalit pois monien lastenvaunujen kanssa kaupoista. Tukkivat käytävät ja pennut kirkuu.....
- Tietyt lähikaupat eivät ole saavutettavia liikuntaesteellisille, ulkomaalaistaustaiset eivät hevillä saa opastetta tuotteista, ummikot maahanmuuttajat esim. Afrikasta, Aasiasta, Lähi-idästä
- Todella usein joissain Keskon päivittäistavarakaupoissa käytävillä on tavaraa, jolloin liikkuminen on vaikeaa - oli sitten liikuntarajoitteinen tai ei.
- vanhuksille voisi isojen kauppojen sisällä olla istumapaikkoja.
- Vegaani valikoima on suppeampaa, kuin esimerkiksi S-ryhmän kaupoissa.
- Viime vuosituhanella mm. romanit ja ulkomaalaiset joutuivat ajoittain myös K-kaupoissa huonon kohtelun uhreiksi. Nyt tilanne on parantunut.
- Viittasin jo edellä hajuhaittoihin (osa henkilökunnasta käyttää liikaa hajua- tai partavesiä)



Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 6 – Huonoja kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K18, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Apua ostosten tekoon huonosti saatavilla.
- Apuvälineillä liikkuminen on vaikeaa ahtaissa lähikaupoissa ja henkilökuntaa liian vähän, jotta saisi apua.
- Etenkin asioista vastaavat on asioista piittaamattomia
- Hajustettuja tuotteita ei saisi sijoittaa kaupassa lähelle hajustamattomia tuotteita. Sisäilma on myös osa esteettömyyttä.
- Henkilökuntaa on joskus vaikea löytää isosta tavaratalosta. Aina pitää palata kassalle tai ruokaosastolle että löytää henkilökuntaa...
- "Iisalmen Kesport ei ole liikuntarajoitteiselle miellyttävä paikka asioida - ahdasta ja pitkät portaat. Monessa K-ruokakaupassa ei ole hevi-osastolla vaakoja, joihin lyhytkasvuinen ylettää - kilpailija Prisma on sellaisen sijoittanut matalalle. Monet tavalliset ostajat luulevat, että matalalle sijoitettu vaaka on lapsia varten: ei suinkaan, lyhytkasvuiset ja pyörätuoliasiakkaat voivat sellaisia käyttää. Ja mikä logiikka on sijoittaa kengissä aina pienet koot ylös, suuret alas??? Pienijalkaiset ovat usein myös lyhyitä, joten on vaikea ylettää ylätankoihin. Pitkät ja suurijalkaiset joutuvat vastaavasti kumartelemaan ja kyykkimään. Aivan älytöntä. Kerran kysyin tästä, ja vastaus oli, että niin on aina tehty. Hei haloo, asioita voi tehdä toisinkin."
- Invapaikkoja käyttävät henkilöt, joilla ei ole pysäköintilupaa.
- Invaparkkipaikkoja on liian vähän ja talvisaikaan olen joutunut huomauttamaan niiden hiekottamattomuudesta.
- Invapysäköintipaikkoja ei aina ole.
- Itäkeskuksen Citymarketissa pitäisi olla inva-wc. Lisäksi pitäisi olla täysin esteetön pääsy Itäkeskuksen kauppakeskukseen.
- "Jossakin pienessä k-market Oulussa (ehkä Heinäpäässä päin) oli luiskan päähän ulkona aseteltu pyöräteline niin ettei siitä päässyt kulkemaan luiskaa pitkin sisälle pyörätuolilla. Joutsensillan k-supermarketti Oulussa myy tarjoustuotteita ""ei ole, ehkä ylihuomenna taas tulee"". Liikuntarajoitteisena taksilla kaupassakäyvä on vähän hankala päivystää sattuisiko olemaan vaikka joku päivä. Raksilan sittarin yleisövässä niin pieni ettei sinne mahdu pyörätuoli+ avustaja ja aina hyvinkin sotkuinen..."
- Kassojen korttimaksupäätteet ovat LIIAN korkealla! Vihannesvatat ovat LIIAN korkealla! Kassamyymyjät ovat liian ylpeitä sekä kyllästyneitä pienipalkkaiseen työhönsä. Ovat niin kuin olisivat kaupan ylintä johtoa vaikka ovatkin roskasakkia.
- Kaupoissa suhtaudutaan syrjivästi ja ennakkoluuloisesti nuorisoon ja valtavirrasta poikkeavasti pukeutuviin. Jokainen nuori tai rock-henkisesti pukeutuva viisikymppinen ei ole automaattisesti myymälävaras, jolta pitää rutiininomaisesti pyytää laukun avaamista tai laittaa vartija perään kävelemään. Itselläni on rock- status, mikä ei tarkoita sitä, etteikö minulla olisi varaa maksaa ostoksiani. Lähikaupassa minut tunnetaan varsin tuottavana asiakkaana, mutta usein toisaalla koen saavani ennakkoluuloista kohtelua. Tällaisiin myymälöihin en tietenkään mene toista kertaa. Sama koskee nuorison kohtelua. Jos saavat tyyliä palvelua, olen ohjeistanut olla menemättä kyseiseen kauppaan toiste.
- Kauppias kieltänyt pyörätuolilla asiointin kaupassaan vedoten ahtaisiin tiloihin.
- Kirjoitin jo aiemmassa kommentissa hälytystilanteesta. Tämä ei koske vain Keskoa, vaan kaikkialle kuulovammaisen näkökulmasta.

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 6 – Huonoja kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K18, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Käytävien tukkiminen massalavoilla erittäin paha ja hylly/vaaterekkien vienti niin liki toisiaan, ettei pääse millään. Samoin niin korkealla olevat tavarat.
- Lyhytkasvuiselle, pyörätuolissa olevalle tai esim. koudussa kävelevälle vanhukselle kaupan vaa'at ovat liian korkealla ja näppäimiin ei yllä! Samoin kassat ovat korkeita ja tavaroiden pakkaaminen kasseihin on hankalaa. Lyhytkasvuisena jos käyn yksin kaupassa, valitsen sen kaupan jossa yllän asioimaan. Kaupoissa joissa on vessat, niin käsienpesualtaat on liian korkealla ja jos yltää jossain pesemään, niin yleensä saippua ja pyyhkeet ovat ulottumattomissa. Edes lapset, jotka voisivat itse pestä kätensä, eivät yllä!
- Lähipiirin pyörätuolin käyttäjä ei mielellään asioi pienemmissä Keskon kaupoissa, kuten K-market. Käytävät liian kapeita ja liikaa tavararöykkiöitä, saa pelätä että tuotteet putoilevat. Isoissa marketeissa taas vaikea saada apua myyjiltä, koska myyjiä on niin vähän. Maksupäänteen käyttö hankalaa, useimmiten liian korkealla.
- Mielestäni se, että vahvasti hajustetut tuotteet, kuten hajuvedet ym. Kosmetiikka on sijoitettu esim. Suoraan sisääntuloväylälle ei ole esteettömyyden kunnioittamista, koska tuolloin hajusteyliherkät ja msc:stä kärsivät, voivat oireilla rajustikin jo kauppaan tullessaan, jolloin todennäköisesti ostokset jäävät tekemättä. Mielestäni kaupoissa pitäisi ottaa huomattavasti enemmän huomioon kemikaali ja hajusteyliherkät.
- Monikemikaaliyliherkkänä on hankalaa olla ostoksilla kaupoissa, joissa esim. hajuttomat pesuaineet sijaitsevat tuoksullisten pesuaineiden vieressä. Lähi CM:ssä on vielä tuoksukynttilät pesuaineiden vieressä, joten en pysty käymään siellä ostoksilla lainkaan. Myös tuoksuvat kukat homeisine multineen ovat usein kassojen lähetyvillä. Olen joutunut poistunut useamman kerran CM:stä saatuaani astmakohtauksen. :(Homeiset kauppatilat eivät sovellu minulle lainkaan ja moni Keskon tiloista on homeessa. Epäilen myös, että varastot ovat usein homeessa, koska jotkut tuotepaketit haisevat homeelle.
- Myllyllä huonot kyltit
- Myymälästä riippuen liikkuminen voi olla hankalaa, käytävät kapeita, erikoistarjouskorit tai esittelytiskit ovat esteitä ja lisäävät ahtautta.
- Näkövammaisena minua harmittaa hedelmä- ja vihannestiski, josta minun on lähes mahdoton ostaa itsenäisesti mitään, mikä pitää punnita. Jos apua ei ole saatavilla, jätän usein tuotteita ostamatta. Myös punnitusnumeron löytäminen vaa'asta on hankalaa, vaikka joku sen sanoisikin.
- Olen lyhytkasvuinen ja olisi hienoa jos liikkeessä olisi jonkinlainen jakkara aina jossain että voisi itse korkealta saada tavaroita. Asiain Koskelan Alepassa ja siellä henkilökunta on tosi mahtavia asiakaspalvelun suhteen, niiltä voi aina pyytää apua ja auttavat kyllä aina. Punnituslaite hiukan alempana olisi kiva.
- Osa kaupoista niin ahtaita, ettei pyörätuolilla mahdu

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 6 – Huonoja kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K18, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

- Romanit ja somalit kokevat eniten syrjintää asioidessaan kaupassa, samoin vartioiden kanssa. He ovat myös heikoimmin edustettuina työntekijöinä, samoin kuin vammaiset. Invalidi ei aina ole pyörätuolilla liikkuva (joista esimerkkinä sovituskopit joihin ei mahdu puseroa sovittamaan) heikosti liikkuville ei ole isoissa kaupoissa tuoleja, joilla levähtää. Vinkki: rollaattoreita voisi olla isoissa kaupoissa lainaksi vanhuksille ja huonojalkaisille. Todella Isoja kokoja ei ole kenkävalikoimissa ei naisille eikä miehille, eikä sukissa myöskään.
- Runsaasti hajustettuja tuotteita, joissa "pakko" asioida.
- Saattoliikenteen suunnittelu ontuu. Taksiasiakkaiden määrä kasvaa jatkuvasti. Invapaikat eivät voi olla aina taksien odottelupaikkoja. Pysäköintiä ei myöskään valvota, mikä koskee kaikkia kauppa- ja liikkeitä. Henkilökohtaisen avustajani oltua etnisesti huomiota herättävän erilainen kiinnitin huomiota siihen, että vartija seurasi meitä huomattavasti tarkemmin ja lähempää kuin asioidessani yksin tai suomalaistaustaisten avustajien kanssa.
- Sisäilman laatuun ja tuoksuvien/haisevien tuotteiden sijoitteluun kaatuu moni asiointi. Esimerkiksi Pilkon Citymarketilla vuodevaatteiden valintatilanteessa, asiakkaalta lähti ääni. Hän palasi hetken kuluttua uudelleen, mutta ääni lähti uudelleen. Tuotteiden käsittelyssä käytettävät kemikaalit aiheuttavat paljon ongelmia. Lienee yksi syy miksi kirpputorit kiinnostavat, vaikka siellä on toki paljon muita ongelmia.. joista ei tässä enempää
- Tuoretiskien tarjonta pitäisi saada nykyistä paremmin esille. Tuotteiden vieressä olevat hintamerkinnot ovat pienellä tekstikoolla ja usein väärin suunnattu valaistus vaikeuttaa niiden lukemista.
- Vaunujen kanssa kulkiessa ei mahdu käytäville aina turvallisesti. Hyllyjen kaikki tuotteet eivät ole esim. pyörätuolissa istuvan tai lyhyen ihmisen saavutettavissa .
- Yksittäistapauksia mm. rautakaupan ja päivittäistavarakaupan tiimoilta eri puolilta Suomea. K-rautat huonoimpia.

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 7 – Hyviä kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K19, AVOIN)

Väestö (n=500)

- Avulias henkilökunta, auttaa liikuntarajoitteista asiakasta kaupassa, esim. keräämällä asiakkaan ostokset
- Citymarket Klaukkala, Tammisto, Sello
- ei
- Ei nyt tule mieleen. Olen huonomuistinen.
- Etnisen ruuan tarjonta on joissain K-kaupoissa kiitettävän hyvää.
- Invaparkit on sijoitettu suurimmaksi osaksi hyvin.
- Joissakin kaupoissa ihanan auttavaisia työntekijöitä, jotka ovat ymmärtäneet palveluammatin ytimen; asiakasta autetaan luontevasti ja ystävällisesti. Apua tarvitsevaa asiakasta arvostetaan, hän ei ole rasite.
- Jos Stockmann lasketaan Keskon piiriin, niin missään ei liikuntarajoitteista huomioida yhtä hyvin - paitsi Akateemisessa kirjakaupassa.
- Kehitysvammaisia on ollut töissä.
- Lähikaupan työntekijät kyllä auttavat avuliaasti näkövammaisia ja muita liikuntarajoitteisia henkilöitä.
- Maahanmuuttajia otettu töihin mielestäni enemmän kuin muilla. Liikuntarajoitteisille minun lähikaupassa avataan ovet, kerätään tavarat rollaattoriin ja muutenkin palvellaan upeasti. Lähiössä on "invatalo". Palvelu toimii hienosti, mutta juurikaan muita asiakkaita "häiritsevästi".
- Mielestäni esim. mustalaisten tarkempi vahtiminen ja silmälläpito on ihan OK ja maalaisjärkistä.
- Olen asioinut usein kehitysvammaisen asiakkaan kanssa kaupassa ja olemme aina saaneet hyvää palvelua, vaikkei käyttäytyminen aina ole ihan positiivista tai asioiminen vie kauemmin aikaa
- Parkkitilat yleisesti aivan loistavat, suurten markettien kärryjen noutopisteet toimivat hyvin ja niitä huolletaan-eivät täyty kärryistä

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 7 – Hyviä kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K19, AVOIN)

Erytisryhmät (n=121)

- Anoin palautetta asiakaskyselyssä Alajärven supermarkettiin, että laittaisivat apuvälineen hedelmä- ja vihannesosaston vaa'alle (olen lyhytkasvuinen ja nähnyt kuinka eräskin vanhus ei kyennyt painamaan vaa'an nappia, kun ei selkensä takia yltänyt). Kepit ilmestyivätkin pian molemmille vaa'oilte, mutta jossain välissä ne hävisivät sieltä. Enää en asioi kyseisellä osastolla, koska en yllä ja joka kerta ei haluaisi pyytää toisilta apua.
- Apua pyydetessä apua saa lähestulkoon aina. Hyvä palvelu myös liikuntarajoitteisille ihmisille.
- Esim. osan hedelmäva'oitista sijoitettu matalalle, johon yltää niin pyörätuolista kuin lapsetkin, edistää omatoimista asiointia.
- Hedelmäva'an sijoittamisessa huomioitu liikuntarajoitteiset. Kerran palautetta antaessa, kauppias oli halukas korjaamaan tilanne.
- Isoissa kaupoissa on esteettömyys lähes kohdillaan, sovituskoppeja lukuun ottamatta.
- Kassa loistava pienessä kaupassa
- Kun vanha äitini vielä pystyi yksin käymään kaupassa, niin aina joku auttoi häntä punnitsemisessa ym. koska äitini on näkövammainen.
- Mielestäni pyörätuolilla kulkevat tai muita vastaavia apuvälineitä käyttävät on huomioitu melko hyvin
- Olen lyhytkasvuinen, enkä siis aina yllä saamaan tavaroita. Olen kuitenkin aina saanut tarvittaessa apua kaupan henkilökunnalta, ja hekin omatoimisesti tarjoavat apuaan. Myös hedelmä/vihannesvaakoja on laitettu alemmaksi, jotta yllän punnitsemaan itse tuotteeni. Kuitenkin hedelmät ja vihanneslaatikot meinaavat etenkin isommissa kaupoissa olla liian korkealla, enkä ylety niitä ottamaan.
- Olen saanut Citymarketissa liikuntavammaisena erityisen hyvää palvelua kaksi kertaa ostaessani lapsille hankalia vaatteita kuten kenkiä ja sadeasuja ilman avustajan mukana oloa. Molemmista kerroista kirjoitin myös palautetta eteenpäin. Poikkeuksellista, mutta hyvin huomaavaista!
- Paljon tulee palautetta hyvästä ja ystävällisestä palvelusta. Tilanne on parantunut vuosikymmenien myötä.
- Sisäänkäynti on yleensä ilman portaita, jolloin kulku on esteetöntä.
- Tavarat yleensä myös lyhyempien ihmisten saatavilla
- Terrat ovat panostaneet asiakaspalveluun viime aikoina. Myyjä on, he ovat aktiivisia ja auttavat.
- Tuoksuista ja hajuista kärsiviä ei ole toistaiseksi huomioinut kaupoissa kukaan raho. Tämä kysely on siksi arvokas! On onneksi selvää, että Suomessa on erittäin turvallista kaupoissa. Mutta sekä tuotteiden kemikaalit että sisäilmaongelmat voivat tehdä asiointin mahdottomaksi. Ihmiset joutuvat tekemään erikoisia selviytymisstrategioita ja suunnitelmia. Osa tietää jo mennessään miten kauan kaupassa voi olla. Hän suunnittelee reitin ja toivoo, että pääsee suoraan kassalle. Pitempi asiointi tietää useamman päivän toipumista. Tämä on huolestuttavaa ja rankkaa selviytymistäistelua. Esim. pesuaineiden osalta moni joutuu pyytämään apua, kun ei itse voi mennä. Siksi tuoksuvien tuotteiden lisääminen esim. nenäliinoihin on käsittämätöntä. Etenkin, kun tuoksutuotteet tulee joka puolelle.
- Työllistää vammaisia henkilöitä, se on todella tärkeää työllistämistä!

Syrjimättömyys, tasavertaisuus, esteettömyys 7 – Hyviä kokemuksia

Tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta sitä, että kaikilla on oikeus ja mahdollisuus osallistua täysimääräisesti ja tehokkaasti yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. **Onko sinulla itselläsi tai lähipiirilläsi kokemuksia, jolloin Kesko olisi Toiminut erityisen huonosti edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisessa?** (K19, AVOIN)

Erityisryhmät (n=121)

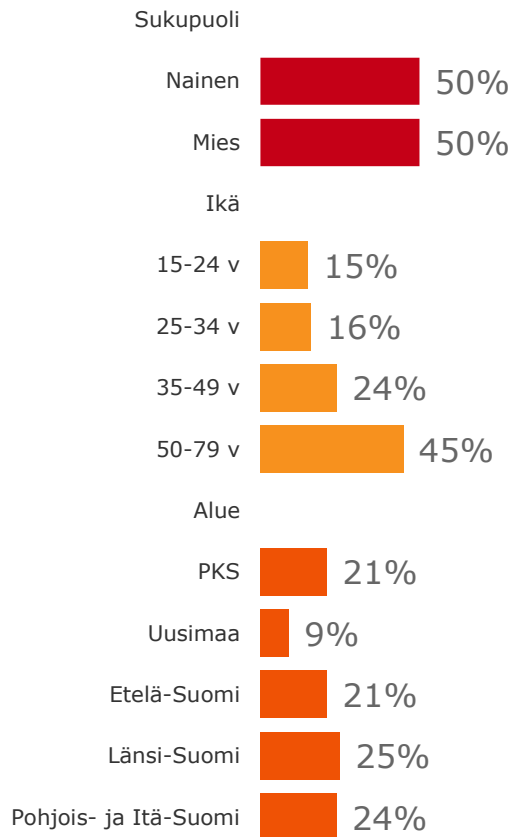
- Uudet kylmäkaapit Koskelan Alepassa toi monia tuotteita alemmaksi niin, että lyhytkasvuisena niihin yltää paremmin. Koskelan Alepan myyjillä on tapana usein kysyä, saavatko pakata tuotteet kassiin ja ovat sitten auttaneet valtavasti pakkaamalla tuotteet suoraan muovipussiin kassalla. Se on ollut valtavan hienoa palvelua, kiitos siitä. Koskelan Alepassa varmasti näkevät paljon erilaisia ihmisiä mutta aina kun siellä on asioinut niin on ollut kiva tunne kun myyjät on suhtautuneet samalla tavoin kuin ns. normaaleihin ihmisiin, eivätkä ole sille kauhistelleet että mikä ihme tuo asiakas on, kiitos myös siitä :)
- Uusissa liiketiloissa huomioidaan esteettömyys hyvin
- Viittomakielentaitoista kassaa löytyy
- Yhteiskuntaan osallistuminen tässä yhteydessä on ehkä hieman liioittelua, kysymyshän on ostamisesta...

4.4

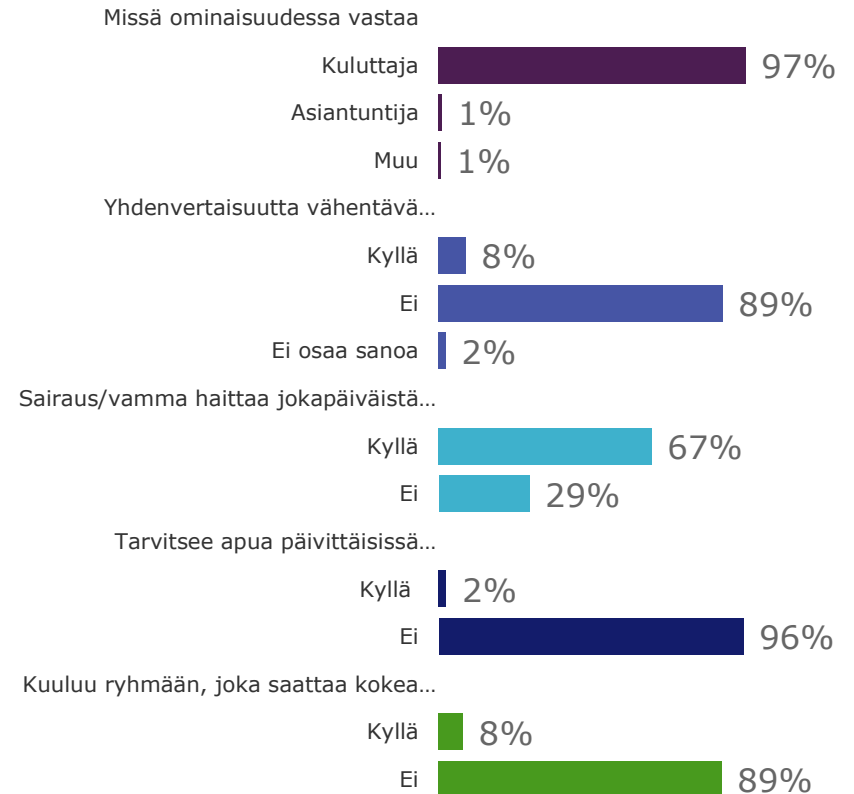
Kohderyhmien kuvaus

4.4 Aineiston rakenne: Väestöä edustava näyte

Väestö (n=500)



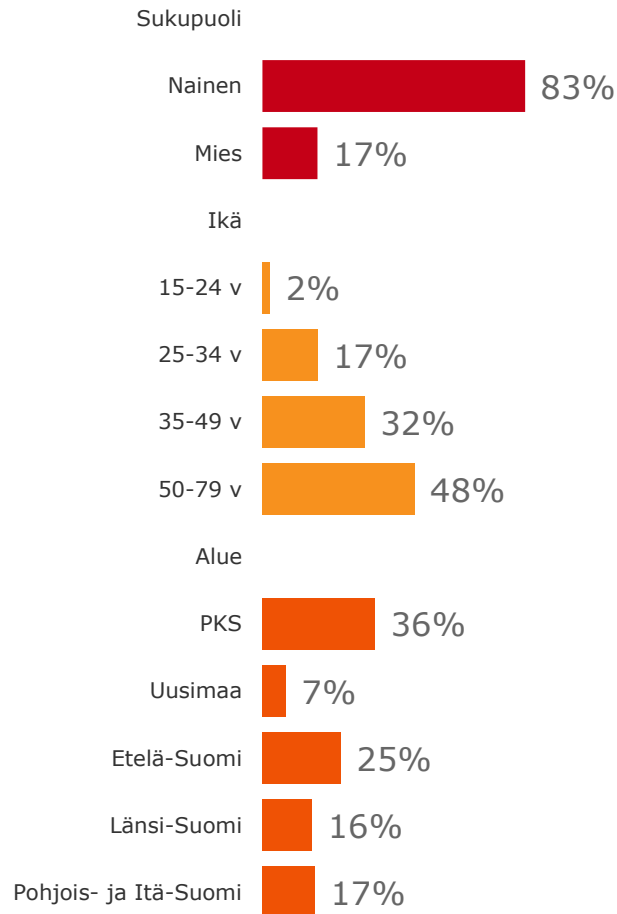
Väestö (n=500)



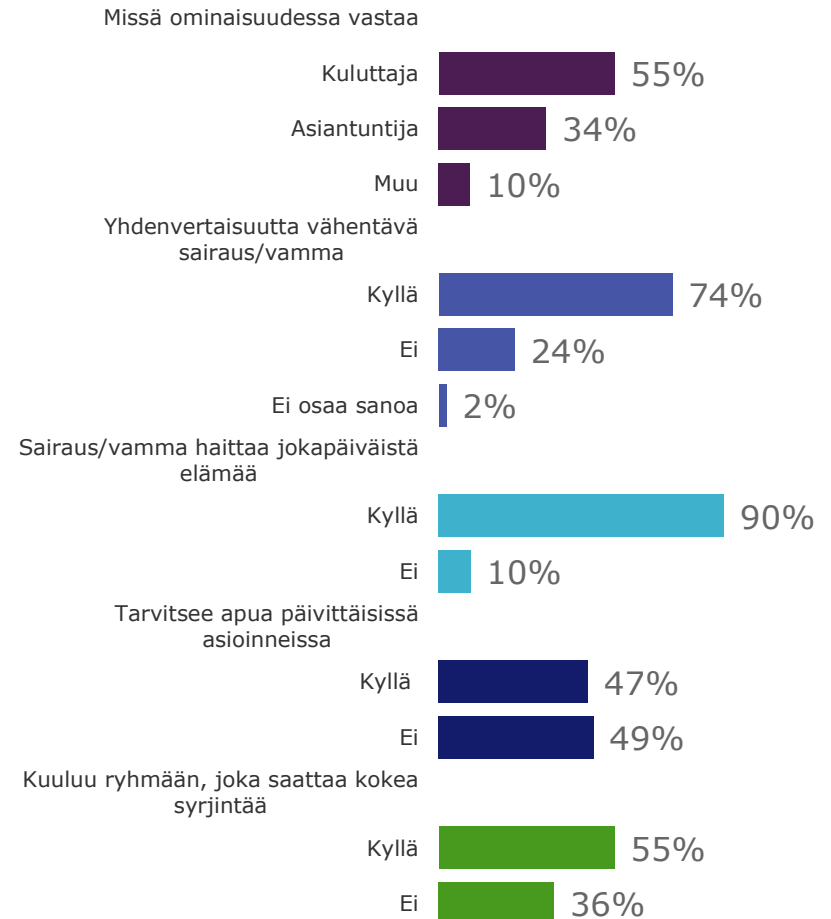
Suomalaisista 11 % kuuluu johonkin ryhmään, joka saattaa mielestään kokea syrjintää TAI jolla on jokin yhdenvertaisuutta vähentävä vamma tai sairaus

Aineiston rakenne: Erityisryhmiä edustava näyte

Erityisryhmät (n=121)

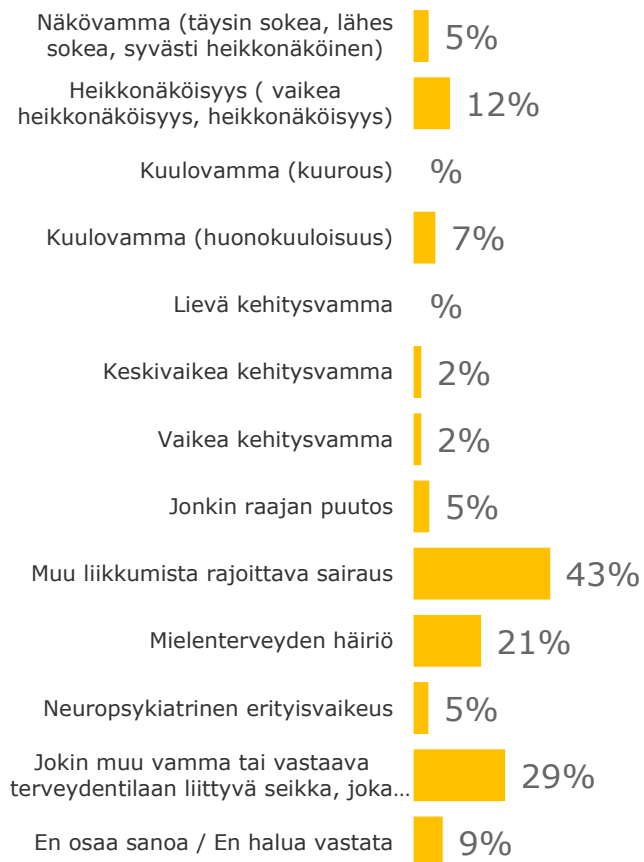


Erityisryhmät (n=121)

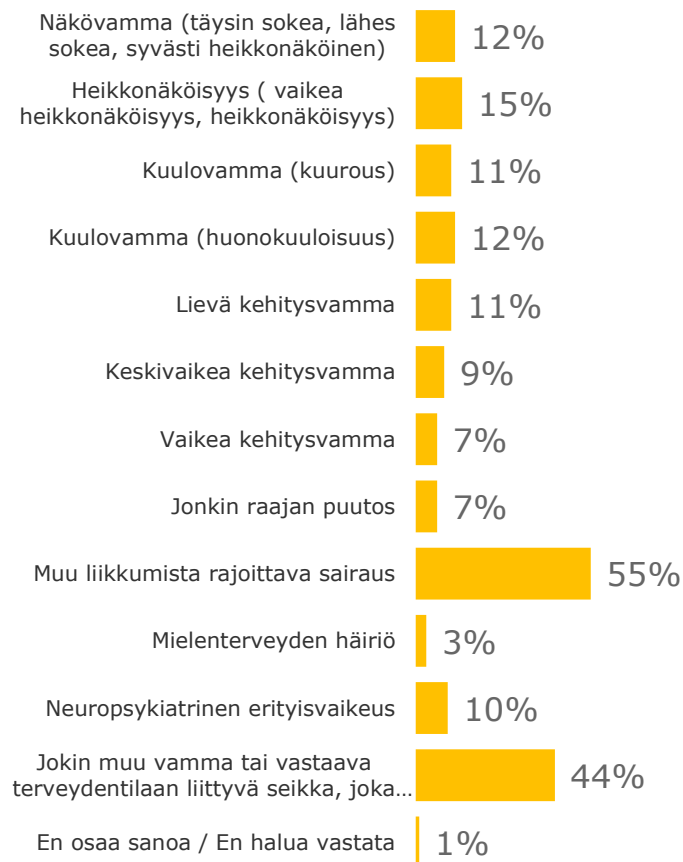


Aineiston rakenne

Väestö (n=42)
8,5 % vastanneista



Erityisryhmät (n=89)
73 % vastanneista



4.5

Tulosten tarkastelua

4.5 Tulosten vertailua

Miten arviot jakautuivat?

Mikä on hyvä - mikä huono tulos - mikä on tavoite?

Suuri yleisö:

Mediaanituloksesta kaikista väittämistä on 5,2. Tuloksen tulkinta on "Asia toteutuu suurimmaksi osaksi". Tätä voitaneen pitää minimitalvoitteena pitkällä aikavälillä. Tällöin liki puolet yksittäisistä seikoista jää tavoitteen alle.

Eriyiskohderyhmät:

Eriyiskohderyhmien osalta yleisellä tasolla eron kurominen umpeen koko väestön arvioihin nähden lienee kohtuullinen pitkän aikavälin tavoite. Nyt maksimiero koko väestön arvioihin oli miltei yksi yksikkö 7-portaisella asteikolla, yli 0,5 yksikön eroja löytyi 20 seikasta.

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu
aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan

	Väestö	Eriyiskohderyhmät
Maksimi	5,9	5,3
Yläkvartiili	5,4	5,0
Mediaani	5,2	4,7
Alakvartiili	4,9	4,4
Minimi	4,6	4,0

- Ehdottomasti aina =7
- Suurimmaksi osaksi =5
- Suurimmaksi ei toteudu =3
- Ei toteudu koskaan =1

- Miltei aina =6
- Joskus toteutuu / Joskus ei =4
- Ei toteudu miltei koskaan =2
- En osaa sanoa

4.5 Tulosten vertailua

15 väestöä edustavan näytteen mielestä parhaiten toteutunutta seikkaa

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuun aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohde-ryhmät
Turvallinen liikkuminen kaupoissa	5,9	-0,85	5,0
Maksupäätteet helppokäyttöisiä	5,7	-0,68	5,0
Hyvä ilman laatu kaupoissa	5,7	-0,5	5,2
Tuotteet ovat turvallisia	5,7	-0,32	5,3
Hedelmä- ja vihannesosaston laitteet saavutettavia	5,6	-0,96	4,6
Muut asiakkaat eivät vaaranna turvallisuutta	5,5	-0,33	5,2
Turvallinen liikkuminen kulkuväylillä	5,5	-0,58	4,9
Ikärajoja valvotaan tehokkaasti	5,5	-0,33	5,2
Sisäänkäynnin läheisyydessä invapaikat	5,5	-0,31	5,2
Palvelutiskien jonotuslaitteet/-käytännöt selkeät	5,5	-0,4	5,1
Turvallisuudesta huolehdittu myös poikkeustilanteissa	5,5	-0,21	5,2
Sisäänkäynti on esteetöntä (sähkövien turvallisuus)	5,4	-0,37	5,1
Valtaväestöstä ulkoisesti poikkeavien tasavertainen kohtelu: Kassat	5,4	-0,22	5,2
Lapsille tarjottavat tuotteet ovat turvallisia	5,4	-0,36	5,0
Tuotteet esillä selkeästi	5,4	-0,47	4,9

4.5 Tulosten vertailua

15 väestöä edustavan näytteen mielestä heikoimmin toteutunutta seikkaa

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohde-ryhmät
Riittävästi henkilökuntaa avun saamiseksi	4,6	-0,43	4,1
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltään monipuolinen	4,6	-0,44	4,2
Erilaiset vakaumukset huomioidaan tarjonnassa	4,7	-0,44	4,2
Myönteisiä asioita tuetaan ja nostetaan aktiivisesti esiin	4,7	-0,36	4,3
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	4,7	-0,47	4,3
Tuotteet lapsille ovat lapsille terveellisiä	4,8	-0,44	4,4
Lapsille epäterveellisten tuotteiden markkinointia vältetään	4,8	-0,46	4,3
Lapsille haitallisia tuotteita ei markkinoida lapsiin vetoavasti	4,8	-0,44	4,4
Haitallisia tuotteita markkinoidaan tyrkyttämättä	4,8	-0,54	4,3
Hälyn määrän minimoitu	4,9	-0,52	4,4
Terveellisten tuotteiden ostamista helpotetaan	4,9	-0,4	4,5
Oikeus terveyteen koko toimitusketjussa	4,9	-0,54	4,4
Myös lähikauppojen esteettömydestä huolehdittu	4,9	-0,75	4,2
Myymälöiden esteettömydestä saa tietoa verkkosivuilta	4,9	-0,95	4,0
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettömiä	4,9	-0,71	4,2

4.5 Tulosten vertailua

15 erityiskohderyhmiä edustavan näytteen mielestä parhaiten toteutunutta seikkaa

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohde-ryhmät
Tuotteet ovat turvallisia	5,7	-0,32	5,3
Turvallisuudesta huolehdittu myös poikkeustilanteissa	5,5	-0,21	5,2
Valtaväestöstä ulkoisesti poikkeavien tasavertainen kohtelu: Kassat	5,4	-0,22	5,2
Sisäänkäynnin läheisyydessä invapaikat	5,5	-0,31	5,2
Muut asiakkaat eivät vaaranna turvallisuutta	5,5	-0,33	5,2
Ikärajoja valvotaan tehokkaasti	5,5	-0,33	5,2
Hyvä ilman laatu kaupoissa	5,7	-0,5	5,2
Palvelutiskien jonotuslaitteet/-käytännöt selkeät	5,5	-0,4	5,1
Valtaväestöstä ulkoisesti poikkeavien tasavertainen kohtelu: Myyjät ja asiakaspalvelijat	5,3	-0,24	5,1
Sisäänkäynti on esteetöntä (sähkövien turvallisuus)	5,4	-0,37	5,1
Lapsille tarjottavat tuotteet ovat turvallisia	5,4	-0,36	5,0
Maksupäätteet helppokäyttöisiä	5,7	-0,68	5,0
Turvallinen liikkuminen kaupoissa	5,9	-0,85	5,0
Vanhuksia kohdellaan tasavertaisesti	5,4	-0,35	5,0
Turvallinen liikkuminen kulkuväylillä	5,5	-0,58	4,9

4.5 Tulosten vertailua

15 erityiskohderyhmiä edustavan näytteen mielestä heikoimmin toteutunutta seikkaa

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohderyhmät
Myymlöiden esteettömyydestä saa tietoa verkkosivuilta	4,9	-0,95	4,0
Myymläkalusteet liikuntarajoitteisellekin vaivattomia	5,0	-0,98	4,0
Riittävästi henkilökuntaa avustuksen saamiseksi	4,6	-0,43	4,1
Myös lähikauppojen esteettömyydestä huolehdittu	4,9	-0,75	4,2
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltä monipuolinen	4,6	-0,44	4,2
Erilaiset vakaumukset huomioidaan tarjonnassa	4,7	-0,44	4,2
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettömiä	4,9	-0,71	4,2
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	4,7	-0,47	4,3
Haitallisia tuotteita markkinoidaan tyrkyttämättä	4,8	-0,54	4,3
Myönteisiä asioita tuetaan ja nostetaan aktiivisesti esiin	4,7	-0,36	4,3
Lapsille epäterveellisten tuotteiden markkinointia vältetään	4,8	-0,46	4,3
Tuotteet lapsille ovat lapsille terveellisiä	4,8	-0,44	4,4
Hälyn määrän minimoitu	4,9	-0,52	4,4
Oikeus terveyteen koko toimitusketjussa	4,9	-0,54	4,4
Lapsille haitallisia tuotteita ei markkinoida lapsiin vetoavasti	4,8	-0,44	4,4

4.5 Tulosten vertailua

Asiat, jotka erityiskohderyhmissä arvioitiin selvästi heikommin kuin väestöä edustavassa näytteessä

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohderyhmät
Myymläkalusteet liikuntarajoitteisellekin vaivattomia	5,0	-0,98	4,0
Hedelmä- ja vihannesosaston laitteet saavutettavia	5,6	-0,96	4,6
Myymlöiden esteettömyydestä saa tietoa verkkosivuilta	4,9	-0,95	4,0
Turvallinen liikkuminen kaupoissa	5,9	-0,85	5,0
Tuotteet helposti saatavilla	5,3	-0,76	4,6
Myymlöiden palvelupisteissä voi asioida esteettömästi	5,2	-0,76	4,5
Myös lähikauppojen esteettömyydestä huolehdittu	4,9	-0,75	4,2
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettämiä	4,9	-0,71	4,2
Maksupäätteet helpokäyttöisiä	5,7	-0,68	5,0
Turvallinen liikkuminen parkkipaikoilla	5,3	-0,66	4,6
Helppolukuiset tuotetiedot/-selosteet	5,1	-0,62	4,5
Turvallinen liikkuminen kulkuväylillä	5,5	-0,58	4,9
Myymlät/palvelupisteitä sijoitettu liikuntarajoitteisille saavutettavasti	5,1	-0,55	4,6
Haitallisia tuotteita markkinoidaan tyrkyttämättä	4,8	-0,54	4,3

4.5 Tulosten vertailua

15 väestöä edustavan näytteen mielestä eniten heikkoja arvioita saaneet seikat (suurimmaksi osaksi ei toteudu + miltei aina ei toteudu, Ehdottomasti ei toteudu)

Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohde-ryhmät
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltä monipuolinen	17	7	24
Riittävästi henkilökuntaa avustuksen saamiseksi	16	7	23
Haitallisia tuotteita markkinoidaan tyrkyttämättä	13	8	21
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	11	8	19
Lapsille epäterveellisten tuotteiden markkinointia vältetään	10	10	21
Lapsille haitallisia tuotteita ei markkinoida lapsein vetoavasti	10	7	17
Erilaiset vakaumukset huomioidaan tarjonnassa	10	4	14
Myönteisiä asioita tuetaan ja nostetaan aktiivisesti esiin	10	7	17
Hälyn määrän minimoitu	9	7	17
Terveellisten tuotteiden ostamista helpotetaan	9	5	14
Asiakas voi helposti ilmoittaa väärinkäytöksistä ja niihin puututaan	8	3	11
Tuotteet lapsille ovat lapsille terveellisiä	8	8	16
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettömiä	8	9	17
Lapset eivät altistu haitallisille tuotteille	7	10	17
Myyväläkalusteet liikuntarajoitteisellekin vaivattomia	7	16	23

4.5 Tulosten vertailua

15 erityiskohderyhmiä edustavan näytteen mielestä eniten heikkoja arvioita saaneet seikat (suurimmaksi osaksi ei toteudu + miltei aina ei toteudu, Ehdottomasti ei toteudu)

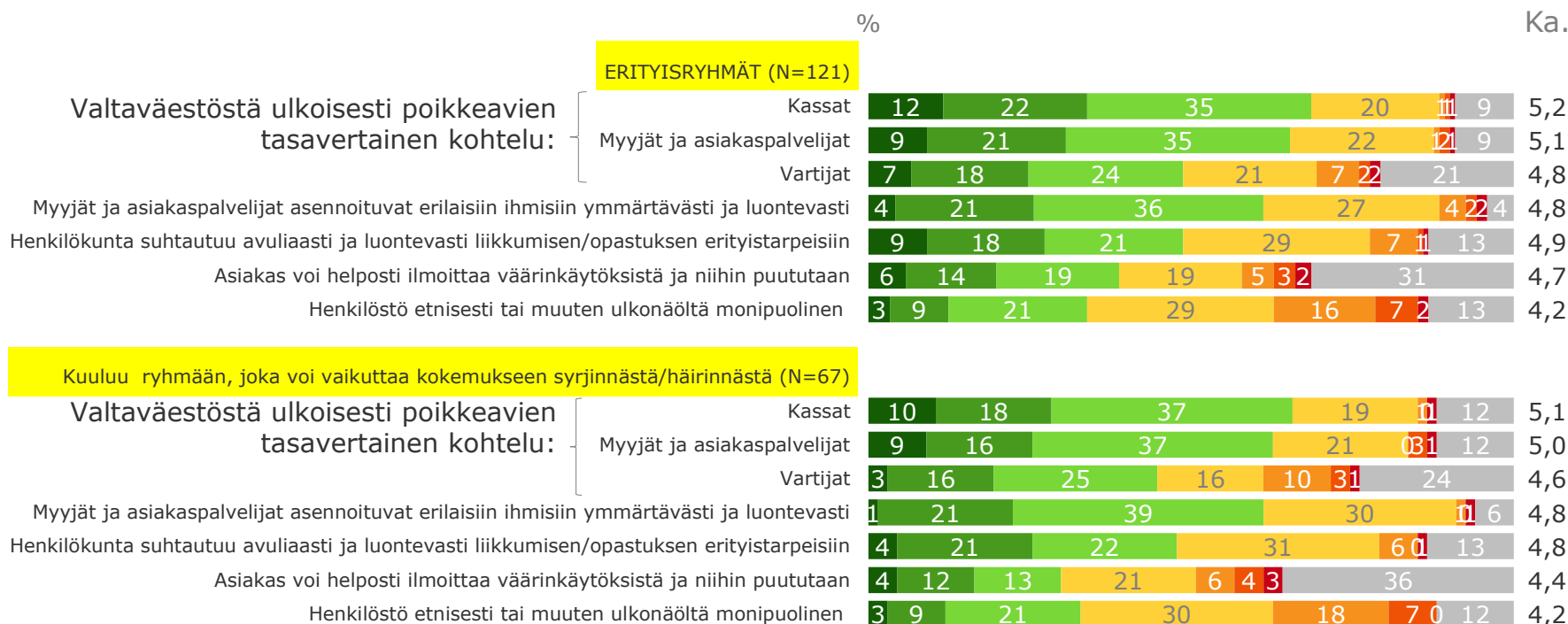
Tulokset keskiarvoja asteikolla 7 = Ehdottomasti toteutuu aina, 1 = Ehdottomasti ei toteudu koskaan	Väestö	Ero	Erityiskohderyhmät
Henkilöstö etnisesti tai muuten ulkonäöltä monipuolinen	17	7	24
Riittävästi henkilökuntaa avustuksen saamiseksi	16	7	23
Myyväläkalusteet liikuntarajoitteisellekin vaivattomia	7	16	23
Haitallisia tuotteita markkinoidaan tyrkyttämättä	13	8	21
Lapsille epäterveellisten tuotteiden markkinointia vältetään	10	10	21
Myös lähikauppojen esteettömyydestä huolehdittu	6	14	21
Terveyttä tukevia tuotteita tarjotaan aktiivisesti	11	8	19
Lapset eivät altistu haitallisille tuotteille	7	10	17
Hedelmä- ja vihannesosaston laitteet saavutettavia	2	15	17
Lapsille haitallisia tuotteita ei markkinoida lapsiin vetoavasti	10	7	17
Myönteisiä asioita tuetaan ja nostetaan aktiivisesti esiin	10	7	17
Hälyn määrän minimoitu	9	7	17
Käytävät ja muut kaupan tilat aina esteettömiä	8	9	17
Myyvälöiden esteettömyydestä saa tietoa verkkosivuilta	6	11	17
Tuotteet lapsille ovat lapsille terveellisiä	8	8	16

4.6

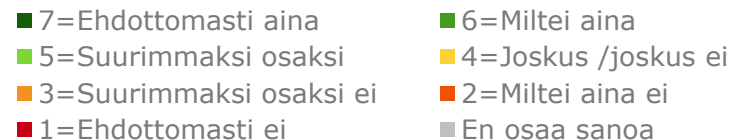
Tulosten tarkastelua: erityiset kohderyhmät

4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

Vastaajat, jotka kokivat kuuluvansa ryhmään, joka voi vaikuttaa kokemukseen syrjinnästä/häirinnästä, kokivat kohtelun yleisesti vain hieman heikemmin kuin erityisryhmät yleensäkin. Vartijoiden kohtelu arvioitiin hieman heikemmin samoin helppous ilmoittaa väärinkäytöksistä koettiin selvästi heikemmin kuin erityisryhmillä yleensä.



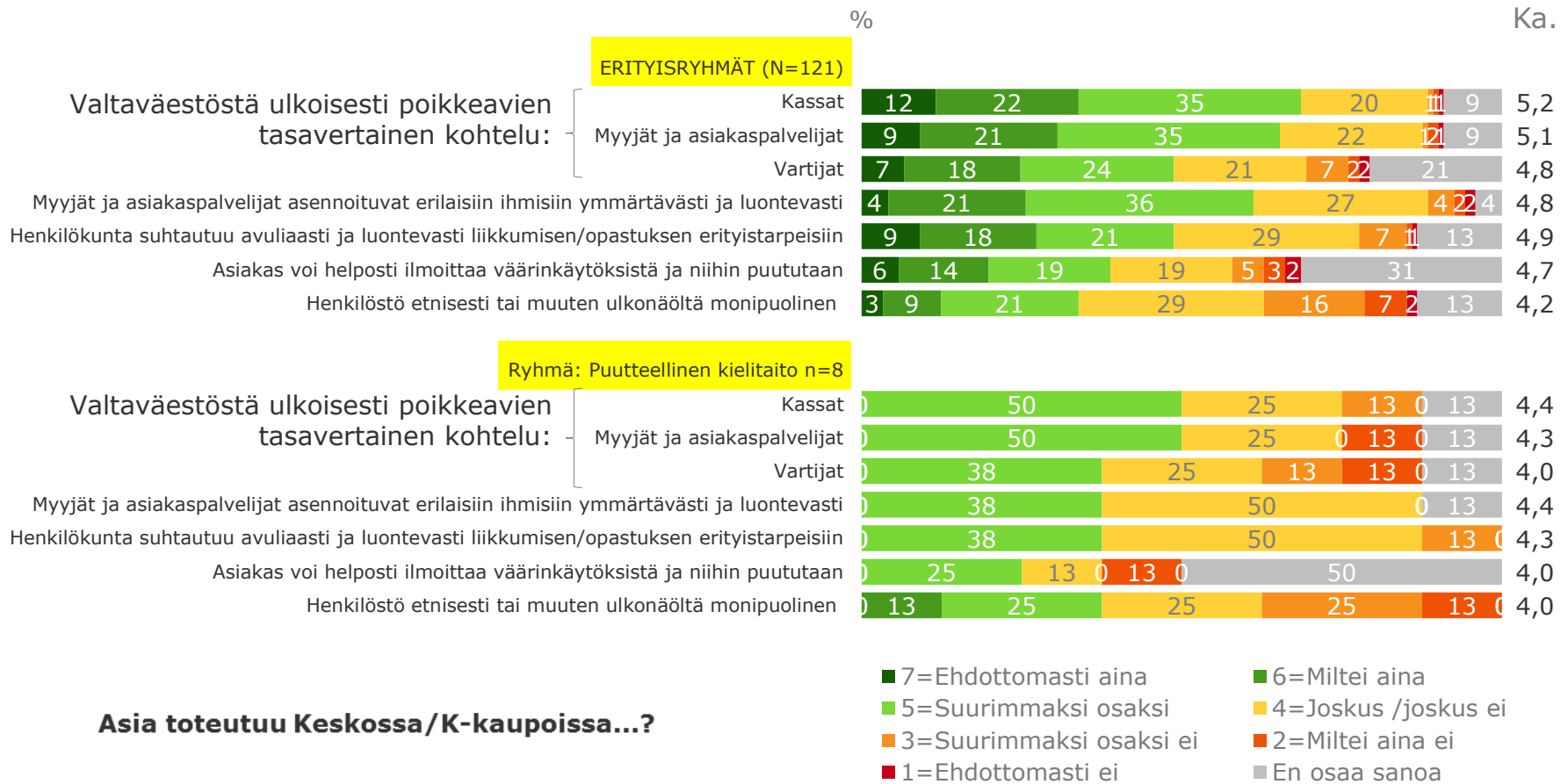
Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...?



4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

Puutteellinen kielitaito näyttäisi heikentävän tasavertaisuuden kokemusta selvästi ja kielteisten kokemusten määrä kasvaa.

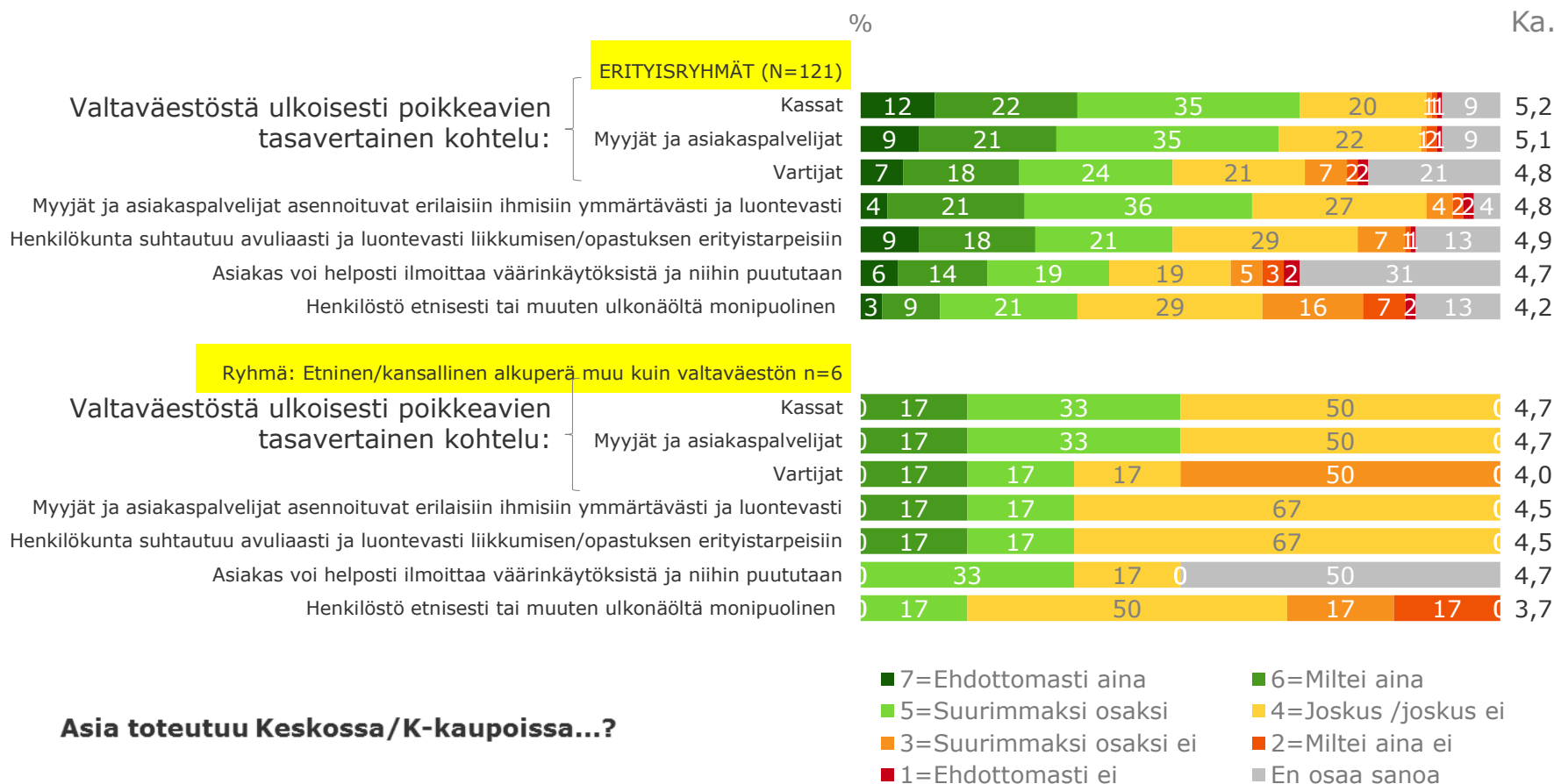
Pieni vastaajamäärä heikentää yleistettävyyttä.



4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

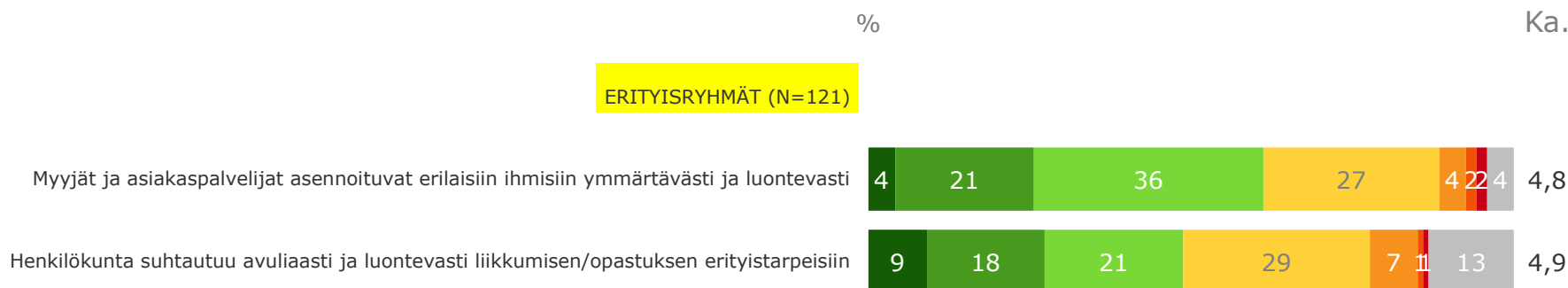
Muu etninen tai kansallinen alkuperä kuin valtaväestön näyttäisi heikentävän tasavertaisuuden kokemusta jonkin verran.

Pieni vastaajamäärä heikentää yleistettävyyttä.

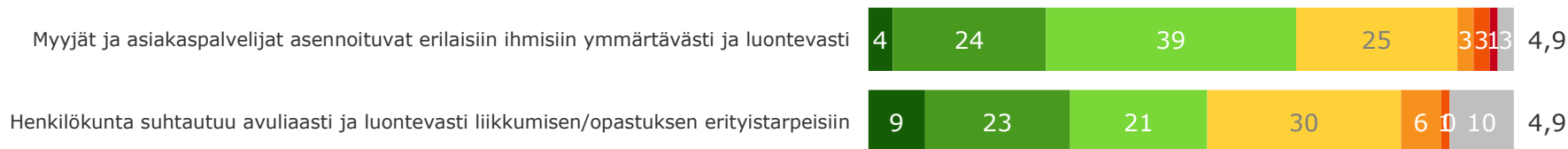


4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

Rajoittunut liikuntakyky / toiminta ei vaikuta tasavertaisuuden tunnetta heikentävästi!



Ryhmä: Rajoittunut itsenäinen liikkuminen/toiminta n=80

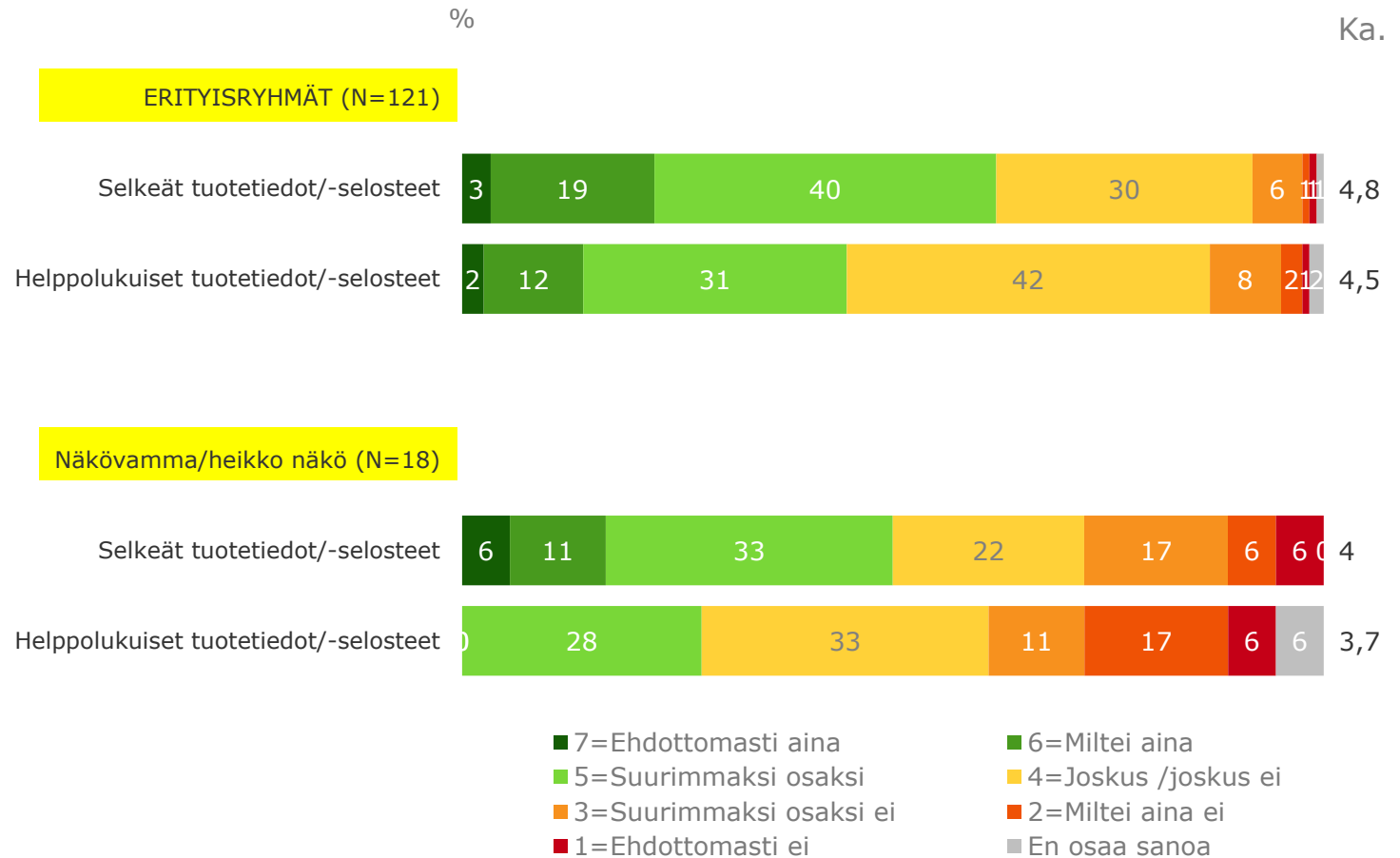


Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...?

- 7=Ehdottomasti aina
- 6=Miltei aina
- 5=Suurimmaksi osaksi
- 4=Joskus /joskus ei
- 3=Suurimmaksi osaksi ei
- 2=Miltei aina ei
- 1=Ehdottomasti ei
- En osaa sanoa

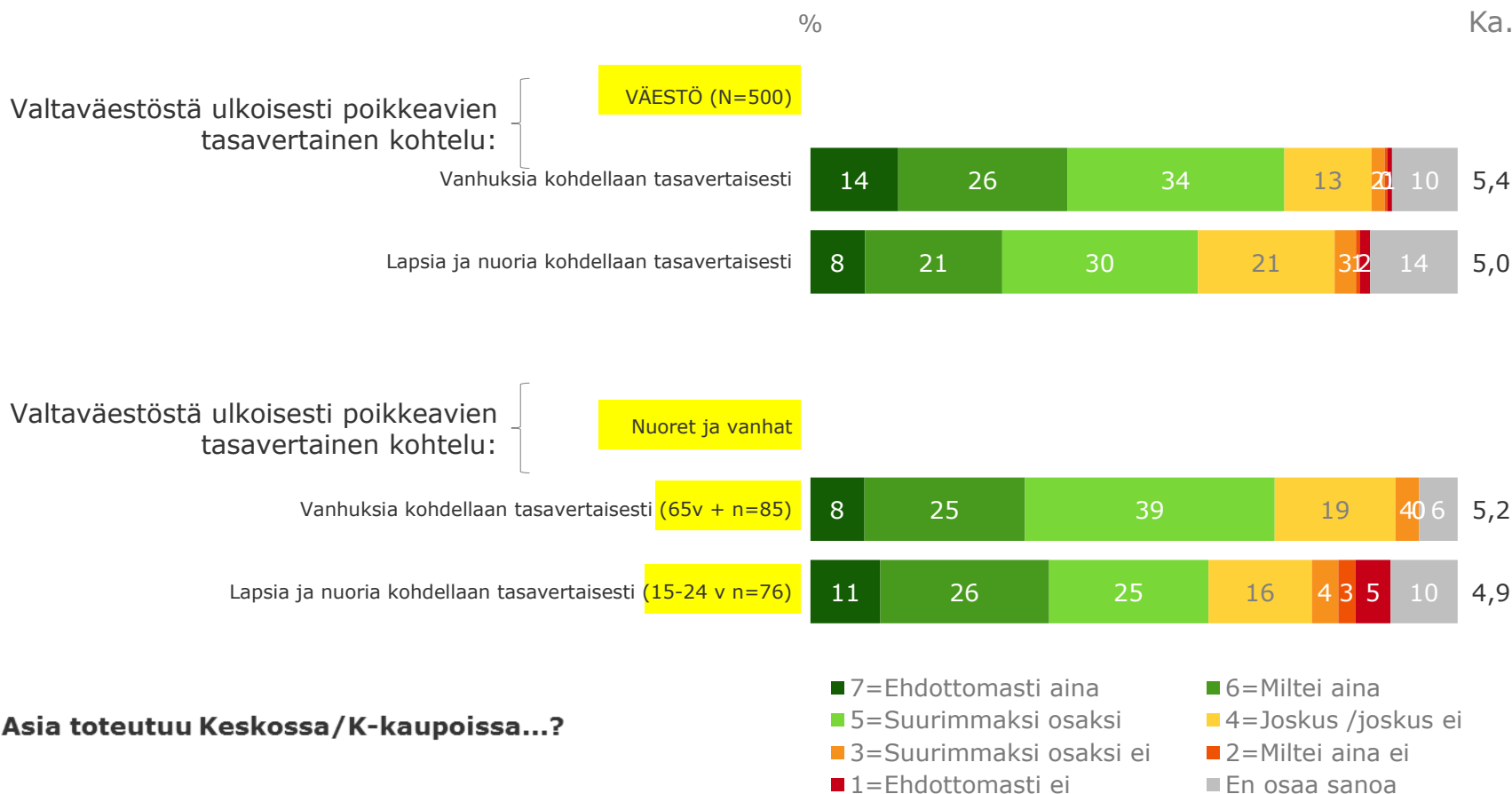
4.1b Tuotteet – Toteutuminen Keskossa/K-kaupoissa

Käsitteellä tarkoitetaan kuluttajan näkökulmasta laajasti kaikkea erilaisten tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Myös turvallisuus asioitaessa paikoissa, missä näitä tuotteita ja palveluita voidaan hankkia, kuuluu tämän oikeuden piiriin. **Asia toteutuu Keskossa/K-kaupoissa...** (K3)



4.3b Syrjimättömyys, tasavertaisuus

Nuori tai vanha ikä ei juurikaan vaikuta arvioihin iän vaikutuksesta. 65 tai vanhemmat vastaajat kokivat vanhuksia kohdeltavan tasavertaisesti miltei samalla tasolla kuin suomalaiset yleensäkin. 15-24 -vuotiaat vastaajat kokivat lapsia ja nuoria kohdeltavan tasavertaisesti miltei samalla tasolla kuin suomalaiset yleensäkin.



5

Liitteet

Ryhmäkeskustelujen osallistujat

Kontaktoidut järjestöt

Ryhmäkeskustelujen osallistujat. R1, 'oikeus terveyteen'

Sukupuoli	Ikä	Paikkakunta	Ammatti
Mies	50	Espoo	Toimitusjohtaja
Mies	35	Helsinki	Mekaanikko
Nainen	33	Vantaa	Leipuri
Nainen	54	Helsinki	Toimistotyöntekijä
Mies	56	Helsinki	Valtiontilintarkastaja

Ryhmäkeskustelujen osallistujat. R2, 'lasten oikeus erityissuojeluun'

Ryhmän asiantuntijakeskustelijana toimi Eveliina Viitanen Pelastakaa lapset ry:stä.

Sukupuoli	Ikä	Paikkakunta	Ammatti	Lapset taloudessa
Mies	40	Helsinki	ICT arkkitehti	lapset 4v,12v,18v
Mies	47	Helsinki	Tulliylitarkastaja	lapsi 15 v
Nainen	33	Espoo	Myyntipäällikkö	lapset 2,5 v (2 kpl)
Mies	52	Vantaa	Palvelutuotemyyjä	lapsi 14 v
Nainen	48	Espoo	Opettaja	lapset 6,10,13,16,19,20,21v
Nainen	33	Espoo	Opettaja	lapsi 3v.
Nainen	43	Espoo	Ravitsemispäällikkö	lapset 13v 16v

Ryhmäkeskustelujen osallistujat. R3, 'syrjinnän kieltö'

Ryhmän asiantuntijakeskustelijana toimi ylitarkastaja Mikko Joronen Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimistosta. Keskusteluun osallistui romani, romaniperheeseen kuuluva kantasuomalainen, kongolaistaustainen, Aasiasta tulleen adoptiolapsen vanhempi, venäläistaustainen, huivia käyttävä muslimi sekä aiemmin huivia käyttänyt muslimi.

Sukupuoli	Ikä	Paikkakunta	Ammatti
Nainen	50	Vantaa	Sihteeri
Nainen	46	Espoo	Kotiäiti
Mies	48	Espoo	Toiminnanjohtaja
Nainen	45	Espoo	Verkostokoordinaattori
Nainen	18	Espoo	Opiskelija
Nainen	17	Helsinki	Opiskelija
Nainen	60	Espoo	Toimihenkilö, Helsingin kaupunki

Ryhmäkeskustelujen osallistujat. R4, 'tasavertaisuus ja esteettömyys vammaisten asiakkaiden näkökulmasta'

Ryhmän koostui vammaisalan asiantuntijoista. Asiantuntijat valittiin niin, että he edustavat mahdollisimman kattavasti erilaisia keskeisiä näkökulmia vammaisuuteen.

Nimi	Organisaatio	Tehtävä	Edustetut näkökulmat
Johanna Hätönen	Kynnys ry.	Arkkitehti / esteettömyys	Liikunnalliset vammat
Marika Ahlstén	Kehitysvammaliitto	Vaikuttamispäällikkö	Kehitysvammat
Merja Heikkonen	Valtakunnallinen vammaisneuvosto	vt. Pääsihteeri	Aisteihin liittyvät vammat, neurologiset vammat jne.
Mirja Peiponen	Mielenterveyden keskusliitto	Kuntoutusneuvoja	Mielenterveyskuntoutujien näkökulma

Erityisryhmät: kontaktoidut järjestöt ja yhteisöt

- AFAES
- Ei rasismille hanke!
- FAMILIA CLUB
- IHMISOIKEUSKESKUS
- INVALIDILIITTO
- IRAKIN NAISTEN YHDISTYS RY
- ITÄ-VANTAA SOMALIKULTTUURIYHDISTYS
- KEHITYSVAMMAISTEN TUKILIITTO RY
- KEHITYSVAMMALIITTO
- KEPA
- KESKI-SUOMEN THAI SEURA RY
- KOUVOLAN VAMMAISJÄRJESTÖJEN YHD. RY
- KUUROJENLIITTO
- KUUSANKOSKEN INVALIDIT RY
- KYNNYS RY
- LIHASTAUTILIITTO
- Lyhytkasvuiset – Kortväxta ry
- MONIHELI
- MTKL
- OIKEUS.FI
- PELASTAKAA LAPSET RY
- PÄÄSKYT RY
- RASMUS RY
- ROMANIASIAIN NEUVOTTELUKUNTA
- ROMANIFORUMI
- STM
- SUOMALAIS ARABIALAINEN YHDISTYS RY
- SUOMALAIS-JAPANILAINEN YHDISTYS RY
- SUOMEN ROMANIIYHDISTYS RY
- SUOMEN SOMALIALAISTEN LIITTO
- SUOMEN VIRO YHDISTYSTEN LIITTO RY
- SUOMI INTIA SEURA
- SUOMI NEPAL SEURA
- SUOMI VENÄJÄ
- SUOMI-AFRIKKA SEURA
- TAPATURMA- JA SAIRAUSINVALIDIEN LIITTO RY
- VALLI
- VAMMAISFORUM
- VAMMAISKUMPPANUUS
- YSTÄVYYSSEUROJEN LIITTO