

Digitalisaation vaikutus kassapalveluiden asiakassegmenttiin

Case Pankki

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Emmi Peltonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Peltonen, Emmi

Digitalisaation vaikutus kassapalveluiden
asiakassegmenttiin

Opinnäytetyö

60 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee pankkialan digitalisaatiota. Aihe on saatu työharjoittelujaksolta. Opinnäytetyön aihe rajataan kassapalveluiden asiakassegmenttiin, johon digitalisaatio tulevaisuudessa eniten tulee vaikuttamaan. Työn toimeksiantaja on Suomessa toimiva finanssialan yritys.

Työn ensimmäisessä teoriaosassa käsiteltiin pankkialaa yleisesti, pankin tehtäviä finanssimarkkinoilla, sekä alalla tapahtuvia muutoksia. Toinen teoriaosa kertoi digitalisaatiosta ja kuinka se vaikuttaa finanssialalla. Tässä osiossa keskityttiin myös erikseen tarkastelemaan, miten digitalisaatio vaikuttaa vanhempaan väestöön, joka on tämän työn tarkastelun kohteena.

Opinnäytetyön tutkimusosan tavoitteena oli selvittää kassapalveluiden asiakassegmentin käyttäytymistä. Pankkiala on muutosten keskellä ja toimeksiantaja halusi saada tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä, jotta voi suunnitella tulevia muutoksia asiakaslähtöisesti. Tavoitteena oli myös saada tietoa tämän asiakasryhmän tiedoista ja taidoista digitalisaatiota kohtaan ja ohjata heitä digitaalisten palveluiden käyttäjiksi.

Työn tutkimusosuus toteutettiin kvantitatiivisena asiakaskyselyllä kassapalveluiden asiakassegmentille ja kvalitatiivisilla teemahaastatteluilla kassapalveluiden työntekijöille. Menetelmätriangulaatiolla saatiin kokonaiskuva aiheesta, kun eri menetelmät täydensivät toisiaan. Tässä työssä kvalitatiivinen menetelmä täydensi ja selitti kvantitatiivista menetelmää.

Tutkimuksen tulokset antoivat kokonaiskuvan kassapalveluiden toiminnasta, kun vastauksia saatiin niin asiakkailta kuin työntekijöiltä. Asiakkailta saatiin tietoa heidän käyttäytymisestään asiakaskyselyn kautta. Työntekijöiden haastattelut täydensivät ja selittivät asiakaskyselyn vastauksia ja kertoivat myös digitalisaation vaikutuksista pankissa, esimerkiksi työtehtävien muutosten kautta.

Asiasanat: pankkiala, digitalisaatio, ikääntyvä väestö, pankkialan murros

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

Peltonen, Emmi

Impact of digitalization on customer segments
in cash services

Bachelor's Thesis in Business Studies, 60 pages, 3 pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The thesis deals with the digitalization of the bank industry. The topic was obtained during internship. Because digitalization will have the greatest impact on cash service, the thesis is limited to customer segments in cash services. The client of this thesis is a financial business operating in Finland.

The theoretical part of the thesis is divided into two sections. The first section deals with banking, in general, a bank's operations in financial markets and changes in the industry. The second section deals with digitalization and its influence in financing. This section focuses on the influences of digitalization to older population, which is also the target group in the thesis.

The aim of the empirical part of the thesis was to study the behavior of the customer segment in cash services. Banking is undergoing changes, and the client wanted to obtain information about customer behavior in order to plan future changes from a customer-oriented perspective. In addition, the aim was to gain information concerning the target group's understanding of digitalization and guide them to start using digital services.

The empirical part was conducted as a quantitative customer survey for the customer segment of the client's cash services and as qualitative theme interviews among the cash services employees. The triangulation method allows to gain an overall image of the subject as different methods complement each other. In this thesis, the qualitative method complements the quantitative method.

The findings of the study provide an overall image of the operations of cash services. Customers provided information about their behavior in the customer survey. Employee interviews complement and explain the answers of the customer survey. In addition, the interviews provide views about the impacts of digitalization in banking.

Keywords: Banking, digitalization, ageing population, changes in banking

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
1.1	Opinnäytetyön taustat	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaukset	4
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	5
1.4	Opinnäytetyön rakenne	8
2	PANKKIALA MUUTOSTEN KESKELLÄ	11
2.1	Pankkialan kehitys	11
2.2	Pankin tehtävät ja toiminta finanssimarkkinoilla	12
2.3	Pankkiala murroksessa	15
3	DIGITALISAATION VAIKUTUS PANKKIMAAILMAAN	17
3.1	Digitalisaation määritelmiä	17
3.2	Digitalisaation kehitysvaiheet	19
3.3	Digitalisaation tavoitteet	24
3.4	Digitalisaatio ja ikääntyvä väestö	25
4	TUTKIMUS ASIAKASSEGMENTIN KÄYTTÄYTYMISESTÄ	28
4.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	28
4.2	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	29
4.3	Asiakaskyselyn vastaukset	30
4.4	Haastattelujen litterointi	42
4.5	Johtopäätökset	49
5	YHTEENVETO	53
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Pankkiala on ollut muutosten keskellä jo jonkin aikaa ja uusia muutoksia tapahtuu koko ajan lisää. Pankkialan yritysten täytyy muokkautua yhteiskunnan kehityksen mukana. Digitalisaatio on aikamme ilmiö, joka muovaa myös pankin toimintamalleja uudenaikaisiksi. Pankkien on pysyttävä kehityksessä mukana ja uudistettava toimintatapojaan asiakkaiden tarpeiden mukaan. Pankin kassapalveluasiakkaat on valittu tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteeksi, koska he asioivat edelleen fyysisesti pankin konttorissa uusista digitaalisista palveluista ja laitteista huolimatta. Digitalisaatio vaikuttaa eniten juuri tähän asiakassegmenttiin, jolle digitaaliset laitteet ja palvelut ovat vieraita. Johdannossa esitellään seuraavaksi tämän opinnäytetyön taustoja ja tavoitteita, sekä esitellään tutkimuskysymykset ja aiheen rajaukset.

1.1 Opinnäytetyön taustat

Tämä opinnäytetyö käsittelee digitalisaation vaikutusta pankkialalla. Opinnäytetyön aihe on saatu työharjoittelujaksolta. Pankkiala on murroksessa ja uusia muutoksia tapahtuu koko ajan. Digitalisaatio on ilmiö, joka vaikuttaa muutosten taustalla. Digitalisaatio saa aikaan uusia toimintatapoja, jotka palvelevat yhteiskuntaa paremmin. Pankkien on myös uudistuttava ja seurattava kehitystä, jotta ne voisivat palvella asiakkaitaan mahdollisimman asiakaslähtöisesti muutoksista huolimatta.

Työssä käsitellään pankkialaa myös yleisellä tasolla, mutta painopiste on kassapalveluiden asiakassegmentissä. Opinnäytetyö perustuu siihen, että monissa pankeissa on jo supistettu kassapalveluiden aukioloaikoja koska asiakasmäärät ovat tässä asiakassegmentissä vähentyneet digitalisaation mahdollistamien uusien palveluiden ja laitteiden takia. Asiakasmäärien väheneminen ei ole kannattavaa pankille ja tästä syystä kassapalveluiden aukioloaikoja supistetaan, jotta työvoimaa vapautuu entistä enemmän muihin tehtäviin. Case Pankissa kassapalvelut toimivat edelleen laajasti ja asiakas-

määrien vähenemisen seurauksena sielläkin kassapalveluiden aukioloaikoja täytyy järjestellä uudelleen. Työn aihe on työelämälähtöinen ja ajankohtainen ja siitä on hyötyä toimeksiantajayritykselle. Työssä toteutetun asiakaskyselyn vastausten perusteella toimeksiantaja pystyy suunnittelemaan tulevia muutoksia asiakaslähtöisemmin ja täten voi tulevaisuudessaakin palvella asiakaskuntaansa heidän tarpeitaan kuunnellen.

Pankkialasta on tehty useita opinnäytetöitä, mutta suuri osa keskittyy asiakastytyväisyyteen ja esimiesnäkökulmaan. Myös digitalisaatiosta on tehty useita opinnäytetöitä aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Samaa aihetta käsitteleviä opinnäytetöitä ovat muun muassa Laura Penkarin ”Pankkien monikanavaisuus ja mobiilipalvelut” (2015) ja Henna Sistosen ”Pankkimaailman muutos” (2015) opinnäytetyöt.

Henna Sistosen ”Pankkimaailman muutos” (2015) käsittelee yleisellä tasolla pankkimaailman muutokseen vaikuttaneita asioita ja mitkä asiat ovat olleet kyseisten muutosten taustalla. Työssä käsitellään teknologian kehitystä yhtenä muutoksiin vaikuttavana tekijänä. Työ keskittyy enemmän itse muutokseen ja sen taustalla vaikuttaviin asioihin.

Laura Penkarin ”Pankkien monikanavaisuus ja mobiilipalvelut” (2015) keskittyy pankkien uusiin palvelukanaviin ja esittelee erityisesti mobiilipankkipalveluja. Työ on rajattu selkeästi digitaalisiin palveluihin ja mobiilipalveluihin.

Tämä opinnäytetyö rajataan kassapalveluiden asiakassegmenttiin, joka on suuremmaksi osaksi vanhempaa väestöä. Työssä käsitellään pankkialan kehitystä ja digitalisaatiota omissa teorialuvuissaan, keskittyen digitalisaation tuomiin vaikutuksiin erityisesti kassapalveluiden asiakassegmenttiin. Tästä näkökulmasta ei ole tehty vielä opinnäytetöitä. Opinnäytetyössä tarkastellaan, miten digitalisaatio vaikuttaa tähän asiakasryhmään. Muissa samaa aihetta sivuavissa opinnäytetöissä on tarkasteltu digitalisaatiota yleisemmällä tasolla. Digitalisaatio on muovannut pankin maailmaa jo jonkin aikaa. Digitalisaatio vaikuttaa yhä enemmän ja eniten se tulee vaikuttamaan nimenomaan kassapalveluita käyttävään asiakasryhmään, joka edelleen

asioi fyysisesti pankin konttorissa hoitamassa raha-asioitaan. Nuoremmat sukupolvet, niin kutsutut diginatiivit, ovat ottaneet digitaaliset palvelut ja laitteet jo osaksi arkipäivää, mutta vanhempi väestö hoitaa edelleen asiansa samalla tavalla kuin ennen muutoksista huolimatta.

Työn toimeksiantaja on Suomessa toimiva finanssialan yritys, joka palvelee henkilö- ja yritysasiakkaita. Yritys on osa Suomen suurinta finanssiryhmää. Se tarjoaa pankkipalveluiden lisäksi myös vakuutuspalveluja ja saman katon alta löytyy myös kiinteistökeskus. Kassapalvelupisteen läheltä löytyy asiakastabletti, jolla asiakas voi hoitaa pankkiasioitaan itsenäisesti omilla verkkopankkitunnuksilla. Pankin ulkopuolelta löytyy myös talletus- ja ottoautomaatti.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kassapalveluiden asiakassegmentin käyttäytymistä, jotta tulevia muutoksia voitaisiin suunnitella mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Aihe rajataan pankin kassapalveluiden henkilöasiakkaisiin. Työn toimeksiantaja haluaa saada tietoa, miten kassapalveluiden asiakassegmentti käyttäytyy pankissa. Eli toisin sanoen halutaan saada tietoa siitä, kuinka usein ja mihin aikaan kassapalveluiden asiakkaat käyttävät pankin palveluja. Työssä selvitetään myös tämän asiakassegmentin tietoja ja taitoja digitaalisten palveluiden ja laitteiden parissa. Tavoitteena on myös ohjata kassapalveluiden asiakkaita enemmän digitaalisten palveluiden luo ja selvittää heidän kiinnostustaan digitaalisten palveluiden käytön oppimiselle, jos tarjolla olisi opastusta.

Työn tavoitteiden perusteella päätutkimuskysymykseksi muodostui:

- Miten kassapalveluiden asiakassegmentti käyttäytyy?

Jotta saadaan vastaus päätutkimuskysymykseen, sitä tarkentamaan rakentui seuraavia apukysymyksiä, jotka tarkentavat pääkysymystä:

- Milloin asiakassegmentti mieluiten asioi pankissa?

- Millaiset ovat asiakassegmentin tietotaidot digitalisaatiota kohtaan?
- Onko asiakkailla kiinnostusta opetella digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöä?

Nämä apukysymykset helpottavat pääkysymykseen vastaamisessa ja tarkentavat haluttuja vastauksia. Campbell, Daft ja Hultin (1982) ovat sitä mieltä, että tutkimuksen ongelmat tai kysymykset ovat tärkeimpiä tekijöitä tutkimuksen onnistumisen kannalta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 13.)

Kysymysten tulee myös olla tutkimusongelmaan vastaavia ja mitata sen kannalta merkittäviä asioita. Validiteetti saavutetaan seuraamalla tutkimukselle asetettuja tavoitteita, kun taas reliabiliteetillä tarkoitetaan saatujen tulosten luotettavuutta ja paikkansa pitävyyttä. Jotta tutkimus olisi luotettava, on tulosten oltava mahdollisimman tarkkoja. Tärkeässä roolissa on myös objektiivisuus. Tutkimuksen tekijän omat henkilökohtaiset mielipiteet eivät saa vaikuttaa tutkimustulokseen. (Heikkilä 2014, 28-29.) Työn yhteenvedossa arvioidaan tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettiä.

Asiakaskyselyä tarjotaan vain kassapalveluissa asioiville asiakkaille. Ajanvarausasiakkaat jätetään kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle, koska tulevat kassapalveluiden aukioloaikamuutokset koskevat vain kassapalveluissa asioivia.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Kassapalveluiden asiakkaiden käyttäytymistä tutkitaan tässä opinnäytetyössä kvantitatiivisella kyselylomakkeella, johon voi vastata kassapalvelupisteessä kahden viikon ajan. Tavoitteena on saada 50 vastausta tältä kohderyhmältä. Toisena tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista teema-haastattelua kassapalveluiden kolmelle työntekijälle. Haastattelun kautta pyritään saamaan selville, miten digitalisaatio on vaikuttanut vuosien varrella pankkialaan ja työtehtäviin. Haastattelut myös täydentävät kyselyä ja selittävät vastauksia laajemmin. Kahden menetelmän yhdistämisellä saadaan kokonaiskuva kassapalveluiden toiminnasta.

Kvantitatiivisella menetelmällä kerätään numeerista tutkimusaineistoa. (Vilpas, Metropolia) Tämän opinnäytetyön asiakaskysely on kvantitatiivinen menetelmä, joka sisältää strukturoituja kysymyksiä viimeistä avointa kysymystä lukuun ottamatta. Kvantitatiivisella menetelmällä halutaan selvittää syy- ja seuraussuhteita sekä esittää aineisto numeerisesti käyttäen erilaisia kaavioita ja kuvioita. Kyselyllä pyritään saamaan tarkkoja vastauksia tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivinen, eli laadullinen menetelmä puolestaan pyrkii ymmärtämään laatua, merkitystä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän Yliopisto) Kvalitatiivisena menetelmänä tässä työssä käytetään teemahaastattelua, josta lisää seuraavaksi.

Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on se, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa. Tämä tuo haastateltavan äänen paremmin kuuluviin. (Hirsjärvi, Hurme 2008, 48) Tässä tutkimuksessa teemoiksi muodostuivat digitalisaatio pankkialalla, miten työtehtävät ovat muuttuneet vuosien varrella sekä miten digitalisoituminen näkyy työtehtävissä ja asiakkaiden käyttäytymisessä. Selvitetään myös haastateltavien osaamista ja tietämystä digitaalisiin laitteisiin ja palveluihin, sekä mielipiteitä digitalisaatiosta tulevaisuudessa. Haastattelut täydentävät kyselyä, koska työntekijät ovat päivittäin tekemisissä kassapalveluasiakkaiden kanssa ja osaavat arvioida heidän käyttäytymistään.

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on joustavuus aineiston keruussa. Haastatteluaiheiden järjestystä voi säädellä ja on enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin postikyselyssä. Tutkijat esittävät haastattelun valinnalle perusteluja, jotka vaihtelevat filosofisista lähtökohdista konkreettisiin asioihin. Haastattelussa halutaan korostaa ihmistä subjektina tutkimustilanteessa. Haastattelussa ihminen on merkityksistä luova ja aktiivinen osapuoli, jolla on vapaus tuoda esille itseään koskevia asioita. Haastattelutilanteessa on mahdollista nähdä vastaaja ilmeineen ja eleineen. Hän voi myös kertoa aiheesta laajemmin kuin tutkija olettaa. Haastattelussa voidaan selventää saatavia vastauksia ja pyytää tarkennuksia lisäkysymysten avulla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavara 2009, 205.)

Vaikka menetelmän esikuvana oli Mertonin, Fisksen ja Kendallin (1956) fokuoitu haastattelu, teemahaastattelu eroaa niin, ettei se edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta, vaan kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. (Hirsjärvi, Hurme 2008, 48.)

Erot kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen välillä liittyvät tapaan tutkia. Näiden kahden menetelmän yhdistämistä on nimitetty monistrategiseksi tutkimukseksi. Layder (1993) kertoo, että triangulaatio, sekastrategia ja yhdistetyt operaatiot ovat myös käytettyjä nimityksiä. (Hirsjärvi ym. 28)

Creswell (1994) on tehnyt jaon kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen välille jaotellen niihin liittyvät oletukset viiteen ryhmään: ontologisiin (oletukset todellisuuden luonteesta), epistemologisiin (oletukset tiedon luonteesta ja tutkijan ja tutkittavan suhteesta), aksiologisiin (oletukset tutkimuksen suhteesta arvoihin), retorisiin (oletukset tutkimuksen kielestä) ja metodologisiin (tutkimusprosessia koskevat oletukset.) (Hirsjärvi ym. 21-24.)

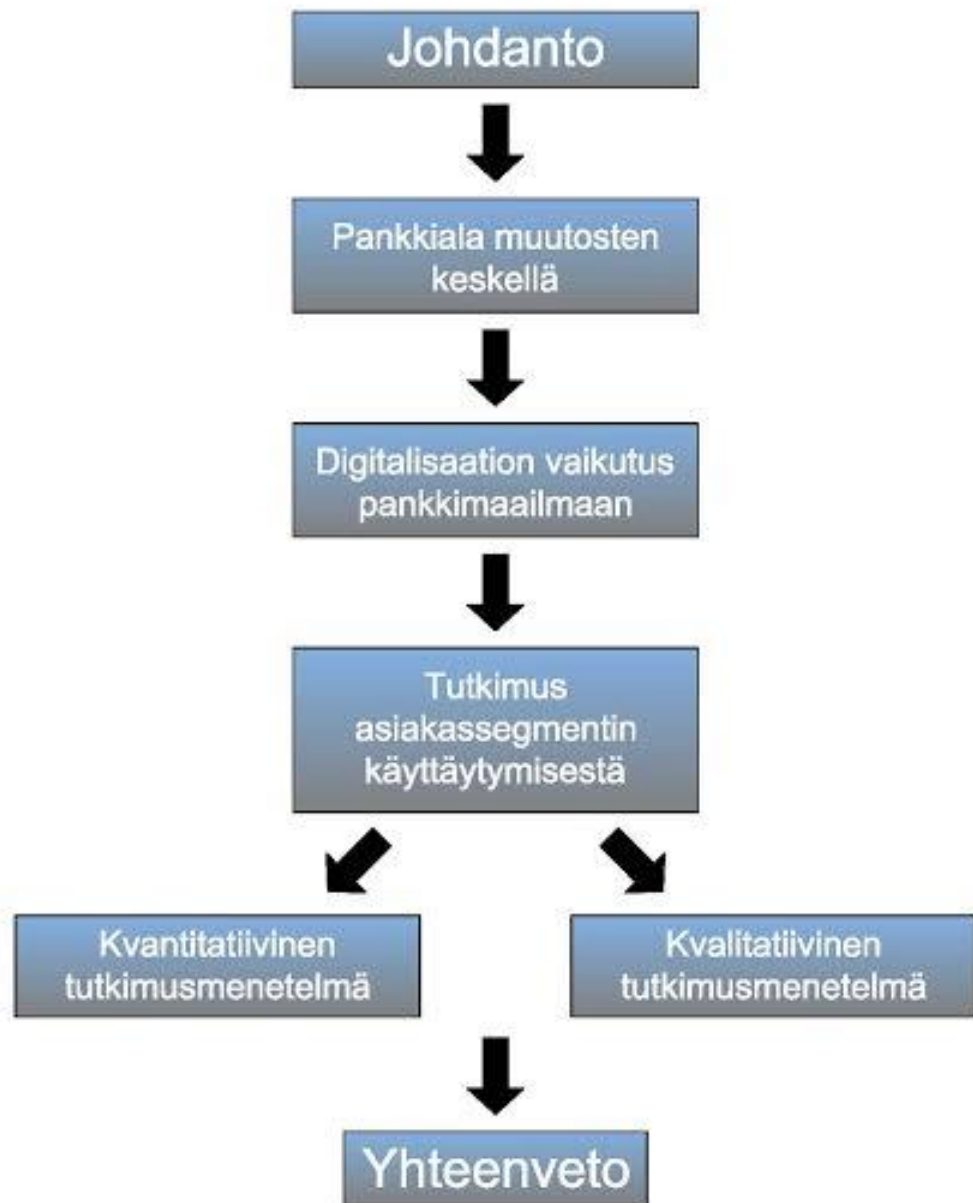
Koska samassa tutkimuksessa voi olla useampia ongelmia, siinä voi käyttää monenlaisia menetelmiä. Brymanin (1992) mielestä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen integroinnista kirjoittavat voidaan luokitella kahteen ryhmään. Niihin, jotka näkevät suuntausten edustavan kahta erilaista epistemologista näkemystä siitä, mikä on validia tietoa ja siksi integrointi on vaikeaa. Ja niihin, jotka katsovat, että ne perustuvat erilaisiin tiedonkeruumenetelmiin ja siksi ne voidaan integroida. Kirjoittajat (Brannen 1992; Hammersley 1992) voidaan jakaa vielä kolmanteen ryhmään, jotka pyrkivät osoittamaan, että suuntausten väliset epistemologisetkaan erot eivät ole niin suuria ja ylitsepääsemättömiä kuin aiemmin on ajateltu. (Hirsjärvi ym. 27)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty menetelmätriangulaatiota, eli on yhdistetty kvalitatiivinen teemahaastattelu ja kvantitatiivinen asiakaskysely. Menetelmätriangulaatiolla tarkoitetaan kahta asiaa. Samaa menetelmää käytetään eri tilanteissa tai eri menetelmiä käytetään samassa tutkimuskohdeessa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 39) Triangulaatiolla tarkoitetaan siis moninäkökulmaisuuutta tai paradigmaisuutta siitä, että useita menetelmiä ja lähestymistapoja on yhdistetty. Triangulaatiota käyttämällä voidaan lisätä tutkimuksen reliabiliteettiä, eli luotettavuutta. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 141-142.)

Opinnäytetyön lähteinä on käytetty kirjallisuutta ja elektronisia lähteitä. Aihepiiristä löytyi myös ajankohtaisia artikkeleita, muun muassa Ekonomi-lehdestä, Helsingin Sanomista ja OP taloudessa-lehdestä. Työssä on pyritty käyttämään laadukkaita lähteitä monipuolisesti ja löytämään mahdollisimman tuoreita lähteitä. Lähteiden hakua on laajennettu työssä myös englanninkieliseen kirjallisuuteen, erityisesti digitalisaatiota koskien. Lähteenä on myös työn aiheeseen liittyvä ajankohtainen kolumni, joka käsittelee digitalisaatiota vanhemman väestön keskuudessa. Lähteitä on tarkasteltu kriittisesti ja työhön on pyritty tuomaan puolueettomia näkökulmia.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Seuraavaksi esitellään opinnäytetyön rakenne. Alla esitetty kuvio 1 havainnollistaa työn kulkua ja siitä nähdään työn pääsisältö. Työ koostuu johdannosta, kahdesta teoriaosasta, tutkimuksesta ja yhteenvedosta.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

Johdannossa esitellään työn pääkohtia ja johdatellaan lukijaa aihepiiriin. Toinen teoriaosa käsittelee pankkialaa yleisellä tasolla, sekä pankkialan muutoksia. Toinen teoriaosa kertoo digitalisaatiosta ja kuinka se vaikuttaa pankkialalla. Osio keskittyy myös ottamaan tarkastelun kohteeksi ikääntyvän väestön ja digitaalisuuden heidän elämässään. Digitalisaatio teoriaosassa tarkastellaan myös digitalisaation kehitystä. Tutkimusosuus on jaettu kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen osioon. Työn tutkimuksessa on yhdistetty kaksi erilaista menetelmää, teemahaastattelu ja asiakaskysely. Yhteenvedossa käydään läpi työn pääkohdat ja arvioidaan työn onnistumista, sekä mietitään kehitysehdotuksia.

2 PANKKIALA MUUTOSTEN KESKELLÄ

Tässä teoriaosassa esitellään pankkialan kehitystä ja keskeisiä muutoksia historiasta tähän päivään. Osiossa tarkastellaan pankin tärkeimpiä tehtäviä ja toimintaa finanssimarkkinoilla, sekä pankkialan murrosta ja sen taustalla vaikuttavia tekijöitä.

2.1 Pankkialan kehitys

Pankkitoiminnalla on Suomessa pitkät juuret. Pankkitoiminnan juuret ovat kultaseppien toiminnassa. Nykyaikaisen pankkijärjestelmän muodostuminen alkoi vasta 1800-luvulla. Kansalliset rahoitusjärjestelmät muodostuivat kansantalouksien kehittymisen ja vahvistumisen myötä. Ensimmäiset säästöpankit perustettiin 1820-luvulla. 1889 perustettu Suomen Yhdyspankki oli ensimmäinen liikepankki ja se sai kilpailijakseen vuonna 1889 Kansallis-Osake-pankin. Osuuskassatoiminta alkoi vuonna 1902. Tuolloin perustettiin ensin Keskuslainarahasto (OKO) ja sitten osuuskassat. Osuuskassoista tuli vuonna 1970 Osuuspankkeja. Markkinoille tuli uusia toimijoita 1980-luvulla rahoitusmarkkinoiden vapautumisen jälkeen. Uusia kotimaisia ja ulkomaisia pankkeja syntyi, sekä myös pankkiiriliikkeitä. (Kontkanen 2015, 9-14.)

Tekninen kehitys, varallisuuden lisääntyminen ja kansainvälistyminen ovat laajentaneet ja monipuolistaneet rahoituspalvelujen tarjontaa. Myös rajat perinteisten pankkien ja muiden luottolaitosten, sijoituspalveluyritysten ja vakuutuslaitosten välillä ovat hämärtyneet. Kaikki nämä yritykset toimivat laajalti samalla toimialueella. Nykyään suurimmat pankkiryhmät ovatkin täyden palvelun finanssitaloja, joista löytyy kaikki palvelut saman katon alta. Eli siis kaikki pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluyritysten palvelut kuuluvat nykyisin samaan finanssipalvelujen tuoteryhmään. (Kontkanen 2015, 14, 20.)

Talletuspankit jaetaan yhteisömuodon perusteella liike-, osuus- ja säästöpankkeihin. Pankkien väliset erot ovat kaventuneet, mutta talletuspankit voidaan jakaa myös liike- ja paikallispankkeihin. Paikallispankit toimivat rajoitetummalla alueella, kun taas liikepankit toimivat pääsääntöisesti kansainvälisesti. Paikallispankit muodostavat kolme kilpailuryhmää: OP-ryhmä,

säästöpankkiryhmä ja paikallisosuuspankkiryhmä. Ulkomaisessa omistuksessa olevien pankkien merkitys on Suomessa viime vuosina kasvanut. (Kontkanen 2015,15-16.)

Pankkiala on jatkuvassa muutoksessa. Yleinen taloustilanne, matalat korot, uusi pankkisääntely ja myös pitkäaikaisemmat muutostrendit, kuten digitalisaatio, ovat kaiken taustalla. Muutosten keskellä on haastavaa tuottaa kannattavia palveluja ja vastata asiakkaan tarpeisiin.

Vuonna 2007 syntynyt finanssikriisi sai alkunsa Yhdysvalloista. Se oli historiallinen tapahtuma, sillä sen vaikutukset ulottuivat ympäri maailmaa. Alhainen ohjaukorko houkutteli ihmisiä ottamaan asuntolainan. Kysyntä kasvoi ja täten asuntojen hinnat nousivat tasaisesti. Käytännössä siis annettiin lainaa maksukyvyttömille ihmisille. Finanssikriisin jälkeen pankkien sääntelyä uudistettiin. (Parecon Finland 2013)

2.2 Pankin tehtävät ja toiminta finanssimarkkinoilla

Pankkien tehtävänä on rahoituksen välitys rahoitusmarkkinoilla. Pankit ovat merkittäviä kansantaloudelle. Luottojen myöntäminen, talletusten vastaanottaminen ja asiakkaiden sijoituksista sekä varallisuudesta huolehtiminen ovat pankkien keskeisiä tehtäviä. Markkinatalouden toiminnalle on välttämätöntä maksujenvälitys. Suomessa toimii yli 200 pankkia. Lukuun sisältyy kotimaisia talletuspankkeja, ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeitä ja tytäryhtiöitä, sekä investointipankkeja. (Finanssialan keskusliitto 2015)

Keskeisin pankkien toimintaa sääntelevä laki on laki luottolaitostoiminnasta. Finanssivalvonta ja EKP valvovat pankkien toimintaa. Kuluttajan suojaaminen on tärkeää pankkitoiminnassa. Talletussuojarahaston tarkoitus onkin suojata tallettajien varat 100 000 euroon asti. (Finanssialan keskusliitto 2015)

Finanssialan yritysten toiminta vaikuttaa koko yhteiskuntaan. Sen vuoksi lainsäädäntö, toiminnan sääntely ja rajoitukset näkyvät vahvasti finanssimarkkinoilla. (Alhonsuo, Nisen, Pellikka 2009, 103.)

Likviditeetti, eli maksukyvyyn turvaaminen on pankin toiminnassa keskeistä. Jotta finanssimarkkinat voivat toimia, on niiden oltava tarpeeksi likvidit. Likviditeetissä on kolme esiintymismuotoa: varallisuuden, markkinoiden ja finanssialan toimijan likvidisyys. Käteinen raha on varallisuuden likvidisyydessä likvidein, koska se on heti käytettävissä. Vähemmän likvidejä ovat talletukset, jotka ovat käytettävissä vasta tietyn ajan päästä, niin kutsutut määräaikaistalletukset. Markkinat, joissa on paljon toimijoita ja kauppaa käydään paljon, kutsutaan likvideiksi markkinoiksi. Pankin omassa likviditeetissä on kyse riskien hallinnasta. (Alhonsuo ym. 2009, 76-77.)

Pankin tehtävät voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensimmäinen osa on rahoituksen välitys, eli talletusten kanavoiminen toimijoille, jotka haluavat rahoitusta. Toinen tehtävä on maksujenvälitys, eli pankin järjestelmien kautta hoidetaan suuri osa kaikista maksuista, mikä on elintärkeää yhteiskunnan toimivuuden kannalta. Asiakkaiden tilit ovat maksujenvälityksen perusta. Riskien hallinta on kolmas pankin tehtävä. Pankit keräävät toiminnassaan paljon informaatiota asiakkaistaan ja markkinoiden toiminnasta. Pankin tulee pystyä arvioimaan esimerkiksi asiakkaan luotonmaksukykyä ja rahoitusta vaativien liiketoimien riskiä. (Alhonsuo ym. 2009, 83.)

Talletuspankit keräävät kotitalouksilta ja yrityksiltä talletuksia ja niiden osuus rahoituksen välityksessä on hallitseva. Pankit lainaavat rahaa keskuspankilta, ulkomailta ja myös toisiltaan. Pankin tehtäviin kuuluu rahan oston ja myynnin lisäksi koti- ja ulkomaan maksuliikennepalvelut sekä arvopaperipalvelut. (Taloustieto Oy 2016.)

Maksujen välitys on oltava tehokasta ja maksut tulee välittää nopeasti ja mahdollisimman alhaisin kustannuksin niin kotimaassa kuin kansainvälises-tikin. Maksujen välitys on edellytys nykyaikaisen markkinatalouden toiminnalle. (Kontkanen 2015, 12.)

Pankin tuloksen keskeinen elementti on rahoituskate, joka muodostuu pääosin luotoista saatujen korkotuottojen, sekä talletuksista ja muusta varainhankinnasta maksettujen korkokulujen erotuksesta. Rahoituskatteen lisäksi

pankit saavat muita tuottoja maksuliikenteen hoitamisesta, toimitusmaksuista- ja palkkioista, valuutanvaihdosta sekä takaustoiminnasta. (Kontkanen 2008,11.)

Universaalipankin periaate tarkoittaa sitä, että pankeilla on oikeus toimia kaikilla perinteisen pankkitoiminnan aloilla mukaan lukien arvopaperitoiminta kokonaisuudessaan. Myös esteet koko finanssipalvelualan kattavien konsernien muodostamiseen ovat poistuneet, myös vakuutustoiminnan. Kehitys on kulkenut perinteisestä pankista laajan tuotevalikoiman finanssialan yritykseksi. Pankkitoiminnassa on edelleen erotettavissa kolme päätehtävää: rahoituksen välitys ja palvelut, maksuliike ja riskien hallintaan liittyvät palvelut. (Kontkanen 2015, 11.)

Ilmiö nimeltään digitalisaatio on muuttanut pankkiasiointia. Digitalisaatiota käsitellään seuraavassa pääluvussa. Pankkitoimintaa ovat muuttaneet myös asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutokset. Käteisen rahan tilalle ovat tulleet korttimaksaminen ja internetin kautta maksaminen. Pankin asiakaspalvelussa yhä tärkeämpää on olla neuvonnallisessa roolissa. Väestön ikääntyminen muuttaa palvelutarpeita ja lisää muun muassa säästö- ja sijoituspalveluiden kysyntää. (Kontkanen 2015,14.)

Pankkisalaisuusperiaatetta on noudatettu yhtä kauan kuin pankkitoimintaa. Ennen varsinaista lakia periaatetta noudatettiin moraalien ja hyvän tavan sääntöjen tukena. Lainsäädäntöön pankkisalaisuusperiaate kirjattiin vuonna 1970. Pankkitoiminta edellyttää asiakkaiden luottamusta taloudellisten ja yksityisten asioiden salassapidossa. Asiakkaan asioista ei saa kertoa ulkopuolisille. Pankkisalaisuus on asiakkaan kannalta osa yksityisyyden suojaa. Se suojaa niin yksityisiä kuin myös yrityksiä ja yhteisöjä. (Finanssiala, pankkisalaisuusohjeet 2013) Pankkisalaisuuden merkitys on pankkitoiminnan kehittyessä entistä tärkeämpää. Se toimii rahoitusalan häiriöttömän toiminnan turvaajana. Pankkisalaisuudesta on kyse silloin, kun pankin asiakas voidaan yksilöidä saatavan tiedon perusteella. Pankkisalaisuuden piiriin ei kuulu tiettyä asiakasryhmää koskevien tietojen paljastaminen, jos tietoa ei voida yhdistää tiettyyn asiakkaaseen. Pankin omia liikesalaisuuksia

ovat esimerkiksi pankin kehittämis- ja markkinointisuunnitelmat, pankin taloutta kuvaavat yksityiskohtaiset tunnusluvut, pankin omistaman kiinteistön myynti, sekä pankin hallintoneuvostossa ja hallituksessa käsitellyt asiat. (Kontkanen 2015,33.)

2.3 Pankkiala murroksessa

Pankin toimintaympäristön muuttumiseen vaikuttavat monet asiat. Hidas talouskasvu, matala korkotaso, kilpailu finanssialalla, väestön ikääntyminen ja pitkään esillä ollut ilmiö, digitalisaatio, jota käsitellään seuraavassa luvussa tarkemmin. Muuttuvan pankkialan haasteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin tuottamalla kannattavia palveluja. Vallitsevan talousympäristön lisäksi pankkien on sopeuduttava megatrendeihin, joita ovat teknologian ja infrastruktuurin kehitys ja kaupungistuminen, sekä väestön demografiset muutokset. (Euro ja talous 2015)

Väestön ikääntyminen on ajankohtaista ja näkyy erityisesti pankin asiakkaissa. Väestö jakaantuu osin kahtia, sillä osa väestöstä tarvitsee enemmän henkilökohtaisia pankki- ja neuvontapalveluja, kun taas toiset haluavat hoitaa pankkiasiansa itsenäisesti verkkopalvelussa. Tämä asettaa pankeille ristipaineita, kun toisaalta palveluverkoston täytyy ylläpitää, mutta sitten taas pitäisi tarjota liikkuvia ratkaisuja. Tietotekniikkaa hyväksikäyttävät palvelut säästävät pankin resursseja. Trendi, jossa henkilökohtaisten palvelujen palkkiotasot kasvavat, jatkunee myös tulevaisuudessa. (Ylikoski, Järvinen, Rosti, 2006, 24.)

(Ylikoski ym. 2006, 25.) segmentoi pankin asiakkaat heidän tavoittelemiensa hyötyjen ja palvelujen käyttöön liittyvien asenteidensa perusteella. Pankkiin ja pankkisuhteeseen liittyvät asenteet paljastavat, mitä asioita asiakkaat pitävät keskeisenä palveluja valitessaan, eli mitä hyötyjä palvelun katsotaan tarjoavan. Tutkimuksen perusteella muodostui neljä segmenttiä, jotka erosivat toisistaan suhtautumisessa teknologiaan ja palvelua koskevaan informaatioon. Seuraavaksi on kuvaus jokaisesta segmentistä.

Segmentti 1. Teknologian vastustajat. Arvostavat yksilöllistä palvelua konttorissa. Laaja palvelutarjonta tärkeää. Sähköiset pankkipalvelut eivät kiinnosta ja niissä etenkin turvallisuus mietityttää.

Segmentti 2. Tarjonnan monipuolisuutta arvostavat. Erittäin myönteiset asenteet laajaa palvelutarjontaa kohtaan. Vastustavat jyrkästi sähköisiä pankkipalveluja. Yksilöllinen palvelu on vähemmän merkityksellistä.

Segmentti 3. Transaktiokeskeiset. Suhtautuvat erittäin myönteisesti teknologiaan. Pankin tarjoamat informaatiopalvelut eivät kiinnosta. Omat tiedot ovat parempia kuin pankin tarjoamat. Riskinottohaluisia, arvostavat riippumattomuutta, eivät henkilökohtaista palvelua.

Segmentti 4. Sekä teknologiasta että informaatiosta kiinnostuneet. Suhtautuvat myönteisesti teknologiaan ja online-palveluihin. Karttavat riskejä ja arvostavat riippumattomuutta. Informaatio ja online-informaatio tärkeää. Alasegmenttinä todelliset online-fanit

Tulevaisuudessa pankkialan tehtävien hoito on entistä vaativampaa, koska laaja-alainen ala edellyttää tarkkaa erityisosaamista ja palveluneuvontaa. Asiakaspalvelijan on osattava soveltaa osaamistaan eri tilanteisiin ja itsekin uudistuttava muutosten yhteydessä. Pankkityö vaatiikin tulevaisuudessa entistä enemmän joustavuutta omia työtehtäviä kohtaan, sillä asiat hoidetaan monin tavoin eri tavalla nykyään kuin ennen. (Kontkanen 2015, 68.)

3 DIGITALISAATION VAIKUTUS PANKKIMAAILMAAN

Strategia, teknologia, markkinat, globaalit megatrendit ja paikallinen ja kansainvälinen viranomaissääntely ovat digimuutoksen käynnistäviä tekijöitä. (Savolainen, Lehmuskoski 2017, 14-16.)

Jo 1970-luvulla finanssialan digitalisaatiossa näkyi merkittäviä askeleita, mutta toimialan varsinainen digitalisoituminen on alkanut 1990-luvun jälkipuoliskolla. Pankeilla oli pankkikriisin jälkeen tarve tehostaa toimintaansa. Itsepalveluastetta saatiin nostettua tietotekniikan avulla. (Kontkanen 2015, 77)

Digitalisaatio on ilmiö, joka vaikuttaa voimakkaasti pankkimailmaan. Digitalisaatio on karsinut paljon rutiininomaisia töitä ja antanut asiakkaille enemmän vapauksia, kun pankin palvelut ovat asiakkaan käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Tässä luvussa käydään läpi digitalisaation määritelmiä, sen tuomat muutokset finanssialalla ja miten digitalisaatio vaikuttaa erityisesti tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteena olevaan ikääntyvään väestöön. "Parhaiten pärjää toimija, joka osaa yhdistää henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, digitaalisuuden, palvelumuotoilun ja datan" (Harri Nummela 2016, Digitaalisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtaja, OP)

3.1 Digitalisaation määritelmiä

Digitalisoitumisesta on puhuttu 1990-luvulta alkaen ja Suomeen ilmiö on tullut vuosina 2012-2014. Digitalisaatiolla ei ole virallista määritelmää ja sitä selitetäänkin usein esimerkkien kautta. Digitalisoituminen tapahtuu digitalisaation taustalla, eli asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osin. (Ilmarinen, Koskela 2015, 21.)

Digitalisointi on analogisen konvertointia digitaaliseksi. Myös liiketoimintaprosesseja voidaan digitalisoida. Esimerkkinä pankin asuntolainahakemus, joka on aiemmin tehty paperilomakkeella. Palvelun digitalisoinnin myötä se voidaan tehdä sähköisenä verkkopalvelussa ja käsittelyprosessi voi tapahtua sähköisesti tai jopa automaattisesti (Ilmarinen ym, 22.)

Digitalisaatiosta puhutaan, kun digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa ja yritysten ydintoimintaa. (Ilmarinen ym. 21-23.)

Tarkan määritelmän puuttumisen vuoksi, digitalisaatiota tarkastellaan usein esimerkkien kautta niin kuin aiemmin todettiin. Digitalisaatiota voidaan tarkastella myös myynnin, markkinoinnin ja sosiaalisen median kautta. Toiset näkökulmat keskittyvät tietohallintoon ja yksittäisiin teknologioihin, esimerkiksi mobiilisovelluksiin ja pilvipalveluihin. Digitalisaatio voidaan ajatella digimuutoksena, eli organisaation tai yrityksen matkana perinteisestä digitaalisiksi. (Savolainen ym. 2017, 13.)

Digitalisaatio on liiketoiminnan uudistamisen väline. Kasvu, kannattavuus ja kilpailukyky ovat keskeisiä tavoitteita liiketoiminnassa, kaikissa menestykseen tähtäävissä yrityksissä strategiasta riippumatta. Yritys voi digitalisaation avulla vauhdittaa kasvuaan, karsia kulujaan, parantaa toimintansa laatua ja tarjota parempaa asiakaskokemusta. (Ilmarinen ym. 31-32.)

Digitalisaatiota voi tarkastella yksittäisen yrityksen, markkinoiden ja toimialojen tasolla ja laajasti koko yhteiskunnan tasoilla. Mikro- ja makrotasoihin jaottelu auttaa ymmärtämään digitalisaation dynamiikkaa. Nämä tasot ovat myös vuorovaikutuksessa keskenään. (Ilmarinen ym. 23.)

Digitalisaatio voidaan määritellä muutosjohtamiseksi, kun organisaation tavoitteet ja työtehtävät usein digitalisaation myötä muuttuvat. Digitalisaatio ei siis ole vain palveluiden tarjoamista verkossa, vaan myös työn organisoinnista. Digitalisaatio mahdollistaa resurssien säästämisen. Kun työnteko ja palveluiden tarjoaminen onnistuvat sähköisesti, läsnäolo vähentyy ja säästyy aikaa, rahaa ja ympäristöä. Kaikkea ei voi tehdä digitaalisesti, mutta ne asiat jotka voi, syntyy bisneshyötyä. (Fountain Park 2016)

Digitalisaatiossa kaiken keskipisteenä on asiakas. Täytyy pitää mielessä, mikä on asiakkaan todellinen tarve ja miten häntä voi parhaiten palvella.

Digitaalisessa muodossa olevaa aineistoa on helppo mitata ja tehdä kokeiluja asioiden toimivuudesta. Näin saadaan selville mikä on hyvää ja mikä ei. (Fountain Park 2016)

3.2 Digitalisaation kehitysvaiheet

Pankkien ensimmäiset tietojärjestelmät otettiin käyttöön 1960-luvulla ja ne rakentuivat suuren keskustietokoneen varaan. Tällä automatisoitiin runsaasti työvoimaa vaativia rutiineja. Konttorissa tehdyt tilitapahtumien tositteet vietiin pankin atk-keskukseen ja siellä ne muutettiin konekieliseen muotoon ja kirjattiin tileille erätoimintoina seuraavan yön aikana. (Kontkanen 2015, 67-70.)

Nykyisin kaikki pankkien konttorit ovat ajantasaisesti yhteydessä pankin keskustietojärjestelmiin. Kassapäätteet on yhdistetty sisäiseen tietoverkkoon, joka muodostaa koko pankin toimialueen kattavan hajautetun tietojärjestelmäkokonaisuuden. Koko ajan suurempi osa toiminnoista pystytään automatisoimaan ja asiakkaat voivat itse hoitaa asioitaan ajasta ja paikasta riippumatta. (Kontkanen 2015, 67-70.)

Kehittynyt tietotekniikka on mahdollistanut asiakkaiden itsepalvelun lisääntymisen ja rutiininomaisia töitä on saatu karsittua. Asiakkaat voivat nykyisin hoitaa pankkiasiansa hyvin laajasti itse käymättä konttoreissa, eikä palvelut ole sidottuja pankin aukioloaikoihin. Pankin tiskillä asiointia korvaa ja täydentää nykypäivänä internet-pankkipalvelut. Tekninen kehitys näkyy suuresti verkkopankkipalveluissa. (Kontkanen 2015,67-70.)

Viime vuosikymmenet ovat olleet finanssiyhtiöiden toiminnassa huiman teknologisen kehityksen aikaa. Teknologian hyödyntämisen uusi aikakausi alkoi pankeissa vuonna 1980, kun pankkikortit tulivat markkinoille. Kehitys jatkui pankkiautomaattien yleistymisellä ja johti verkkopankin käyttöönottoon vuonna 1996. (Ylikoski ym. 2006, 121-122.)

OP-ryhmä lanseerasi vuonna 1996 verkkopankin ensimmäisenä Euroopassa ja toisena maailmassa. Kehitysaskel oli suuri, koska tätä ennen pankkipalvelut pystyi hoitamaan vain asioimalla fyysisesti konttorissa. 2000-luvun alussa toinen askel kohti digitaalista pankkitoimintaa oli matkapuhelimilla käytettävien pankkipalveluiden kehittäminen. Matkapuhelimet olivat tuolloin vielä kuitenkin ominaisuuksiltaan sopimattomia siihen tarkoitukseen, pienen näytön ja tekstipohjaisten tuotteiden takia. Nykyisten mobiilipalveluiden esiintulo alkoi vuosina 2011-2012, kun markkinoille tulivat kosketusnäytölliset älypuhelimet. Tällöin myös verkkopalveluiden kehittäminen eteni pankeissa nopeasti. Näin syntyi uutta kilpailua ja asiakkaiden saatavilla olevien palveluntarjoajien määrä kasvoi nopeasti. (Savolainen ym. 2017, 170.)

Vuoden 2012 paikkeilla palveluiden kehittäminen alkoi kiihtyä ja silloin myös mobiiliteknologia otti ison askeleen. Nyt moni pankkiasia on mahdollista hoitaa älypuhelimella. Digitalisaatiosta hyötyvät sekä pankki että asiakkaat. Pankeille digitalisaatio tuo tehokkuusetuja ja asiakkaat saavat toivomiaan sähköisiä asiointimahdollisuuksia. Digitalisaatio tuo myös kilpailua alan ulkopuolelta. Esimerkiksi Applen ja Googlen tapaiset teknologiajätit ja erikoistuneisiin ratkaisuihin keskittyvät startupit tulevat perinteisten rahoituslaitosten tontille. Myös Fintech-yrityksen arvellaan ottaneen neljänneksen pankkien nykyisestä liiketoiminnasta. (Ekonomi 6/16)

Vakuutuslalla hyödynnettiin reikäkorttikoneita jo 1920-luvulla ja tietokoneaika alkoi 1960-luvun alussa. 1980-luvulla markkinoille tulivat ensimmäiset henkivakuutukset, joihin oli mahdollista yhdistää asiakkaan tarpeen mukaan erilaisia elementtejä. Vuonna 1996 ensimmäiset vakuutusyhtiöt avasivat kotisivunsa internetissä. (Kontkanen 2015, 55.)

Teknologian kehityksessä informaatioteknologia (IT) on ollut ratkaisevassa roolissa ja yhä useampi finanssiyhtiö on turvautunut siihen asiakaspalvelusaan, mutta siitä huolimatta osassa on säilytetty ennallaan henkilökohtainen

vuorovaikutus asiakaskohtaamisissa. Teknologiaa on kuitenkin näissäkin finanssiyhtiöissä hyödynnetty sellaisissa toiminnoissa, jotka eivät näy asiakkaille. (Savolainen ym. 2017, 35.)

Suomalaiset finanssiyhtiöt kulkevat teknologian hyödyntämisessä kansainvälisen kehityksen eturintamassa. Suomalaiset pankit ovat niittäneet kansainvälistä kiitosta verkkopalvelujen edistyksellisyydellä ja monipuolisuudella monilla foorumeilla. Vakuutusverkkopalvelujen kansainvälisessä markkina-analyysissä suomalaiset ja ruotsalaiset yhtiöt ovat aivan kärjessä. (Ylikoski ym. 2006, 121.)

Asiakaspalvelun näkökulmasta teknologian kehitys on uuden tasapainon löytämistä koneiden ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen välillä eri toiminnoissa. Teknologia on nimittäin viime vuosina kehittynyt nopeammin kuin mihin asiakkaat ovat olleet valmiita sopeutumaan. Tämän takia on ollut järkevää antaa asiakkaille aikaa tottua uusiin palveluihin rauhassa ja säilyttää vanhat palvelut rinnalla. (Ylikoski ym. 2006, 121-122.)

Finanssiyhtiöt käyttävät teknologiaa hyväkseen kolmella eri tavalla. Teknologiaa käytetään tausta- eli back-office-toiminnoissa, jotka eivät näy asiakkaille. Asiakaspalvelija hyödyntää teknologiaa palvellessaan asiakkaitaan ja asiakkaat käyttävät finanssiyhtiöiden kehittämää teknologiaa itsepalveluna. (Ylikoski ym. 2006, 122.)

EU:n uusi maksupalveludirektiivi on avannut tulokkaille tietä. Direktiivi on tulossa voimaan 2018 mennessä ja se pakottaa pankit avaamaan tiliensä ohjelmointirajapinnat kilpailijoille. (Savolainen ym. 2017, 35.)

Finanssialan kilpailu näyttää tulevaisuudessa erilaiselta kuin nyt. Digitaalisten toimijoiden lisäksi varjopankkisektori, eli pankkisääntelyn ulkopuoliset rahoituspalvelut kasvavat Euroopassa, kun EU pyrkii tasapainottamaan jäsenmaiden talouksien riippuvuutta pankkien luotonannosta kehittämällä yhteisiä pääomamarkkinoita. Rahoituksen tarjontaa on tarkoitus lisätä pankkisektorin ulkopuolella. Uudet kilpailijat haastavat pankit uudistumaan ja yhteistyöhön. Tulokkaat keskittyvät kuitenkin ratkaisemaan tiettyjä ongelmia ja

tarjoavat kohdennettuja palveluja perinteisten täyden palvelun finanssitalojen sijaan. (Ekonomi 6/16)

Toinen kehityssuunta on pankkisektorin laajentuminen uusille toimialoille ja palvelukokonaisuuksiin. Tästä esimerkkinä on OP-ryhmä, joka on laajentanut toimintaansa hyvinvointi- ja terveystaloihin. OP myös erosi finanssialan keskusliitosta, joka valvoo pankkialan etuja. "OP:n strategiassa on keskeinen linjaus, että OP ryhmä alkaa muuttua monialaiseksi palveluyritykseksi, jolla on vahva finanssiosaaminen." – Harri Nummela (Ekonomi 6/16,12.)

Digitalisaation myötä liiketoiminta myös kansainvälistyy. Pankki- ja vakuutuspalveluissa ei tule olemaan tulevaisuudessa enää kansallista sarjaa. Silloin, kun asiakkaiden palveleminen tapahtui fyysisesti pankin konttorissa, tilanne oli toinen. Nykyään jos haluaa pärjätä sähköisissä palveluissa kotimaisilla markkinoilla, on oltava kansainvälisesti kilpailukykyinen. Rima on asetettava korkealle, ja on oltava valmis vastaamaan esimerkiksi erilaisten startup-yritysten uusiin innovatiivisiin digitaalisiin palveluihin (Savolainen ym. 2017, 178.)

Digitalisaatio tuo ihmisille uutta tarjontaa ja palveluita, joista tuoreena esimerkkinä on OP-ryhmän pivo-sovellus. "OP:n tavoitteena on kehittää palveluita, jotka helpottavat ihmisten arkea. Rahan siirto kaverille pelkän puhelinnumeron avulla - näppäilemättä joka kerta erikseen tilinumeroita tai pankkitunnuksia - on hyvä esimerkki tästä. Finanssialan toimijoiden on uudistuttava ja kyettävä tarjoamaan yhä parempia asiakaskokemuksia sekä digitaalisesti että kasvokkain", kertoo Harri Nummela, OP Ryhmän digitaalisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtaja. (OP Ryhmä 2017.)

Pivo on älylompakko, joka auttaa pitämään oman talouden ajan tasalla. Pivon voi ottaa ilmaiseksi käyttöönsä omaan älypuhelimeen. Pivon uusi sovellusversio julkaistiin tiistaina 31.1.2017. Pivolla voi nyt tehdä myös maksuja toiselle henkilölle ilman tilinumeroa puhelinnumeron avulla pankkiryhmästä riippumatta. Jos Pivon käyttäjä on OP:n asiakas, saa hän lisäksi

käyttöönensä saldopalvelun, sekä kätevän tavan tehdä omien tarpeiden mukaisia budjetteja. Mikäli Pivoon liitetään OP-Visa Debit Mobiili -kortti, myös lähimaksut onnistuvat puhelimella kaupan kassalla. Lapsille on kehitetty myös oma sovellus Pivo Junior, josta he voivat seurata omaa rahankäyttöään. (Pivo 2017)

OP on kehittänyt monia digitaalisia palveluita, jotka ovat olleet Suomessa alan kehityksen kärjessä. Esimerkiksi Pivo-mobiilisovellus on erityisesti nuorisolle suunnattu älylompakko älypuhelimessa. Se on ensimmäinen palvelu Suomessa, joka tekee mahdolliseksi oman talouden sekä kanta-asiakkuuden ja etujen seurannan yhden palvelun alla. OP-mobiili on yksi Suomen ladatuimmista sovelluksista älypuhelimelle tai tabletille. OP-mobiilin avulla asiakas voi hoitaa pankki- ja vakuutusasiansa kätevästi. (OP-taloudessa 2016, 47.)

Teknologiasta ja digitalisaatiosta puhuttaessa on hyvä tiedostaa ja ymmärtää, miten teknologinen kehitys on vaikuttanut ihmisiin, heidän arvoihin, asenteisiin ja toimintatapoihinsa. Digitaaliseen aikaan syntynyt diginatiivien sukupolvi on uusi ja erilainen sukupolvi. Asiakkaina diginatiivit odottavat uudenlaista vuorovaikutusta, läpinäkyvyyttä, elämyksellisyyttä ja asioinnin helppoutta palveluntarjoajaltaan. Työntekijän näkökulmasta tällä sukupolvella on odotuksia esimerkiksi vapaudesta valita milloin ja missä he työnsä voivat tehdä. Digitaalinen aika haastaa siis myös tämän päivän johtajia. Johtajilla on lähivuosina edessään mielenkiintoinen ja haastava muutosjohtamisen tehtävä. (Savolainen ym. 2017, 184-185.)

Juho Isola Finanssiteknologiyhtiö Taviqin toimitusjohtaja ja toinen perustaja korostaa sitä, että digitaaliseen maailmaan kiinni kasvaneet milleniaalit, eli ikäluokat jotka ovat syntyneet 1980-luvun ja 2000-luvun välissä, ovat nousseet maailman suurimmaksi ikäryhmäksi ohi suurten ikäluokkien. Isola uskoo, että rahoitusalailla voittajaksi selviää se, jonka tuote ja palvelu parhaiten miellyttää diginatiiveja kuluttajia, joille netti on kuin toinen koti. (Kaupalehti 2015)

3.3 Digitalisaation tavoitteet

”Erilaisten arvioiden ja visioiden mukaan väestö on Suomessa vuonna 2116 keskimäärin iäkkäämpää ja teknologialla on merkittävämpi rooli ihmisten elämässä.” (OP taloudessa 4.16,17.)

Tiedon nopea liikkuminen mahdollistaa fyysisen asiointin vähentymisen. Uusia palveluja kehitetään asiakkaiden toiveita kuunnellen. OP:n liiketoimintojen kehittämisestä vastaava Kristian Luoma sanoo, että digitaalisessa murroksessa ei ole kyse vain teknologioista ja siitä, että paperilta siirrytään digitaaliseen maailmaan. Digitaalisuus nähdään ensisijaisesti asiakkaiden käyttäytymisen muutoksena. (OP taloudessa, 42.)

Digitalisaation tavoitteena on, että asiakkaiden on mahdollista valita erilaisten palveluiden väliltä omaan tilanteeseen sopivaksi. Verkkopankki palvelee laajaa asiakaskuntaa, mutta sen rinnalla kasvattavat suosiotaan uudet mobiilipalvelut. Osa asiakkaista haluaa kuitenkin edelleen asioida konttorissa ja saada palvelua, kohdata ihmisen henkilökohtaisesti. (OP taloudessa, 47)

Digitalisaatiolla tavoitellaan uusia tuotteita ja palveluita tai ainakin digitalisoimaan olemassa olevat palvelut. Teknologia ja uudet applikaatiot eivät ole digimuutoksen itseisarvo, vaan mahdollinen seuraus ja organisatorisen muutoksen mahdollistaja. Digimuutoksella pyritään vaikuttamaan myös ihmisten käytökseen ja ajatteluun. Digitaalisuudella tavoitellaan myös kilpailuetua ja kannattavuutta. (Savolainen ym. 2017, 16.)

Digitalisaation tavoitteena on kasvattaa pitkän aikavälin kyvykkyyksiä, nopeita pikavoittoja ja muuttaa organisaatio perinteisestä digitaaliseksi. Onnistuneet digimuutokset synnyttävät toisille organisaatiolle uusia muutostarpeita ja kasvattaa painetta kehittyä. (Savolainen ym. 2017, 16.)

Yksi tärkeimmistä digimuutoksen tavoitteista organisaatiolle on asiakaskokemus. Asiakaskokemukseen panostaminen edellyttää merkittävää muutosta johtamisessa ja ajattelussa kaikilla organisaatiotasolla. (Savolainen ym. 2017, 16-17.)

Digimuutoksella tavoitellaan kilpailuetua ja kannattavuutta. Myös ihmisten käytökseen ja ajatteluun pyritään vaikuttamaan, eli digimuutoksesta seuraa myös kulttuurinen muutos. (Savolainen ym. 2017, 17.)

Digitalisaation ensimmäisestä vaiheesta on kyse, kun työntekijä opettelee käyttämään uutta järjestelmää tai laitetta, työ itsessään ei kamalasti muutu tässä vaiheessa. Digitalisaation kakkosvaihe taas tarkoittaa muutosta, jossa työpaikoilla aletaan hyödyntämään teknistymistä niin, että voidaan puhua älykkäästä ja asiakaskeskeisestä digitaalisesta työstä. Yrityksissä, joissa ollaan siirrytty chat-asiakaspalveluun, kakkosvaiheen voidaan ajatella olevan käynnissä. (Helsingin Sanomat 2017, B18.)

Yli 60 prosenttia kaikista maailman yli seitsemästä miljardista ihmisestä tulee olemaan verkossa vuoteen 2018 mennessä. Oletetaan, että vuoden 2020 puoliväliin mennessä valtaosalla aikuisista on oma tehokas tietokone internetyhteydellä. Vuoteen 2020 mennessä ennustetaan olevan 50 miljardia älykäästä laitetta verkossa. (Keen Andrew 2015, 12-13.)

3.4 Digitalisaatio ja ikääntyvä väestö

Väestön ikääntyminen on Suomessa tällä hetkellä nopeampaa kuin monissa muissa Euroopan maissa. Väestöliiton tutkija Anneli Miettinen kertoo, että kaikkien teollistuneiden maiden kehitys on pitkällä aikavälillä samalaista. Iäkkäämmän väestön osuus koko väestöstä kasvaa eliniän pitenemisen ja syntyvyyden laskun takia. (Helsingin Sanomat 2017)

Väestön ikääntyminen tarkoittaa, että on sopeuduttava siihen, että iso osa väestöstä on 65 vuotta täyttäneitä. Suuret ikäluokat tulisi nähdä muunakin

kuin kulueränä. Tulevaisuudessa on tärkeää keksiä, miten suurten ikäluokkien kokemus- ja osaamispotentialia voidaan hyödyntää. (OP taloudessa, 19.)

Tutkimukset osoittavat, että ikä vaikuttaa teknologiamyönteisyyteen. Iän myötä aktiivisuus tietotekniikkaa kohtaan laskee. (Ylikoski ym. 127.) On mahdollista, että teknologian kehitys tuo ”digitaalisen kuilun”, joka tarkoittaa eriarvoistumiskehitystä, jossa osa väestöstä, eli tässä tapauksessa ikääntyvä väestö jää tietoyhteiskunnan palvelujen ja mahdollisuuksien ulkopuolelle. (Ylikoski ym.139.)

Internetin käyttö on keskimäärin vähäisempää vanhemman väestön keskuudessa. 65-74-vuotiaistakin kolmannes, eli yli 200 000 käyttää internettiä. Digitaalisten palvelujen suurkuluttajia löytyy kaikenikäisistä, vaikka suhteellisesti heitä on enemmän nuorissa. Vuotta 2014 voidaan pitää mobiili-internetin läpimurtovuotena Suomessa, sillä lähes 70 prosentilla suomalaisista on älypuhelin ja 35 prosentilla tabletti. (Ilmarinen ym. 2015, 36-37.)

Yli 60 prosenttia suomalaisista on verkkopankkipalvelujen säännöllisiä käyttäjiä. Eri ikäryhmien välillä on eroja. 25-34-vuotiaat muodostavat aktiivisimman ikäryhmän. Passiivisella käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka on hankkinut itselleen verkkopankkitunnukset ja salasanat, mutta hoitaa edelleen pankkiasiansa pääasiassa konttorissa. Ikääntyvä väestö on pääosin eikäyttäjiä, sillä yli 75-vuotiaista vain 4 prosenttia on verkkopankin käyttäjiä. Ikääntyvät suosivat sen sijaan suoravelotusta, jonka käyttö alle 50-vuotiaiden keskuudessa on vähäistä. (Ylikoski ym. 2006, 24.)

Kirsti Vettenranta, Diginatiivi tuotemerkkinoija kirjoittaa kolumnissaan ikääntyvän väestön digitaalisten palveluiden käytöstä. Vettenranta kirjoittaa, että valtaosa senioreista ei käytä sähköisiä palveluita. Ylen artikkeli seniorien digitaalisesta asioinnista kertoo, että Suomessa on puoli miljoonaa senioria, jotka elävät täysin offline, ja ovat väistämättömän digitalisoinnin starttiviivoilla. Monet palvelut ovat huomattavasti edullisempia tai heti saatavilla ainoastaan sähköisesti. Joidenkin palveluiden saatavuus loppuu kokonaan digikanavien ulkopuolella. (Taloudessa 2017)

Ikääntyvästä väestöstä vain noin 30 prosentilla on verkkopalvelusopimus. Positiivinen tieto on verkkopalvelutunnusten aktiivinen käyttö, 80 prosenttia tunnuksienomistajista on kirjautunut vähintään yhteen sähköiseen kanaavaan kuukauden aikana. Joka kuudes OP:n digitaalisten palveluiden käyttäjästä on kuitenkin yli 65-vuotias - merkittävä ryhmä siis. (Taloudessa 2017)

Digitaaliset laitteet ja palvelut ovat vanhemmalle väestölle ihan uusi maailma ja opettelu vie runsaasti aikaa. Voi mennä jopa sata tuntia perustason tietokoneen käytön opetteluun ja sen jälkeen voi vasta alkaa puhua verkkopankista. Vettenranta kirjoittaa, että diginatiivien on vaikeaa kuvitella, miten haastavaa digitaalisten laitteiden käyttö on vanhuksille. (Taloudessa 2017) Diginatiivinen sukupolvi on syntynyt digitaalisten palveluiden ja laitteiden keskelle, joten ne ovat tälle ihmisjoukolle arkipäivää. Toisin kuin vanhemmalle sukupolvelle, jolle kaikki tämä on vierasta ja uutta. Vanhemmalla sukupolvella saattaa olla edelleen lankapuhelin tai vanha matkapuhelin. Näiden kahden sukupolven tietämys ja taidot teknologiasta ja laitteista eroavat täysin toisistaan. (Hokkanen 2016)

Yleisesti mediassa nuoremmat henkilöt näytetään digitaalisen kehityksen etukärjessä ja heidät käännetään pois perinteisistä median muodoista, kuten sanomalehdet. Nuorilla on jo ennestään varmuutta digitaalisten laitteiden käytöstä, joten heidän on helppo oppia uusia asioita. Vanhemmat ikäryhmät eivät ehkä koskaan tule saavuttamaan sellaista varmuutta kuin nuoremmilla on. (Storsul T, Stuedahl D 2007, 94.)

4 TUTKIMUS ASIAKASSEGMENTIN KÄYTTÄYTYMISESTÄ

Tässä opinnäytetyössä on käytetty menetelmätriangulaatiota tutkimuksen toteuttamiseksi. Tutkimusmenetelminä tässä työssä on käytetty kvantitatiivista asiakaskyselyä kassapalveluiden asiakkaille, joka sisältää 12 kysymystä. Viimeinen kysymys on avoin kysymys ja muut strukturoituja kysymyksiä. Kyselylomake on työn lopussa liitteenä 1. Toisena menetelmänä on käytetty kvalitatiivista teemahaastattelua kassapalveluiden kolmelle työntekijälle. Haastattelussa käytiin jokaisen kanssa läpi ennalta määritetyt teemat, jotka esitellään alaluvussa 4.2. Teemat ovat myös työn lopussa liitteenä 2. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Tässä luvussa kerrotaan kyselytutkimuksen tulokset ja haastattelujen litteroinnit. Lopussa esitellään myös johtopäätökset tutkimuksen tuloksista.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä mittaa määriä ja pyrkii selittämään tutkittavaa ilmiötä numeerisesti. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta otosta, jotta tulos olisi luotettava. Tyypillisiä aineiston keruumenetelmiä ovat strukturoidut kyselyt tai haastattelut, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivinen menetelmä selittää myös asioiden välisiä riippuvuuksia. (Tilastollinen tutkimus)

Asiakaskyselyn tavoitteena on selvittää asiakkaan tämän hetkistä käyttäytymistä pankissa asioidessaan ja tietämystä digitalisaatiosta. Kyselyllä halutaan myös ohjata asiakasta lähemmäs digitaalisia palveluita kyselyn kysymysten avulla ja kysyä heidän mielipiteitään kassapalveluihin ja digitalisaatioon liittyen. Kysely sisältää myös avoimen kysymyksen, johon vastaaja voi ilmaista mielipiteensä laajemmin tai antaa tarkentavia vastauksia.

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista kyselylomaketta kassapalveluiden asiakkaille. Vastauksia kerättiin kassapalvelupisteessä kaksi viikkoa ja otantatavoite oli 50 kappaletta. Vastauksia tuli 98 kappaletta, eli tavoite toteutui ja saatiin riittävän suuri otanta tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselylomakkeille oli oma pöytä kassapalvelupisteen läheisyydessä

ja palautuslaatikko sijaitti samassa paikassa. Kassalla asioivia ihmisiä ohjattiin aktiivisesti vastaamaan kyselyyn ja tarvittaessa myös opastettiin kyselyyn vastaamisessa ja kerrottiin kyselyn taustoja. Asiakkaille kerrottiin, että kysely on osa opiskelijan tekemää tutkimusta ja opinnäytetyötä.

Asiakkaat suhtautuivat kyselyyn yleisesti ottaen positiivisesti, mutta keskusteluakin se herätti. Joku oli muun muassa tehnyt kyselystä noston facebookiin, jossa tiedotti ihmisiä pankin asiakaskyselystä ja kehotti ihmisiä vastaamaan siihen. Hän tiedotti, että muutoksia oli ilmeisesti tulossa, kun kyseltiin aukioloajoista. Osa halusi ottaa kyselyn kotiin täytettäväksi ja heille kerrottiin viimeinen palautuspäivä. Ei ole tietoa, kuinka moni kotona täyttäjistä palautti kyselyn, sillä lomakkeille oli oma palautuslaatikko pankkialissa.

Asiakkaat suhtautuivat kyselyyn vastaamiseen melko positiivisesti. Joukossa oli myös muutama henkilö, jotka eivät missään tapauksessa halunneet vastata mihinkään, vaikka kyselyyn vastattiin nimettömänä. Kyselylomakkeen alussa ilmoitettiin, että kysely on osa opiskelijan tekemää tutkimusta ja opinnäytetyötä, jotta asia ei aiheuttaisi asiakkaiden keskuudessa turhaa hämmennystä ja huolta.

Kysely oli kaksipuolinen ja A5-kokoinen. Ensimmäiset kysymykset olivat vastaajan taustatietoja koskevia ja toimivat lämmittelykysymyksinä, joihin oli helppo vastata. Seuraavaksi kysyttiin pankkiasioimiseen liittyviä kysymyksiä, jolla selvitettiin asiakkaan käyttäytymistä. Toinen puoli lomakkeesta oli digitalisaatioon liittyviä kysymyksiä. Sivun yläosassa oli avattu vastaajalle digitalisaation määritelmä, jos sana olisi jollekin vieras.

4.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

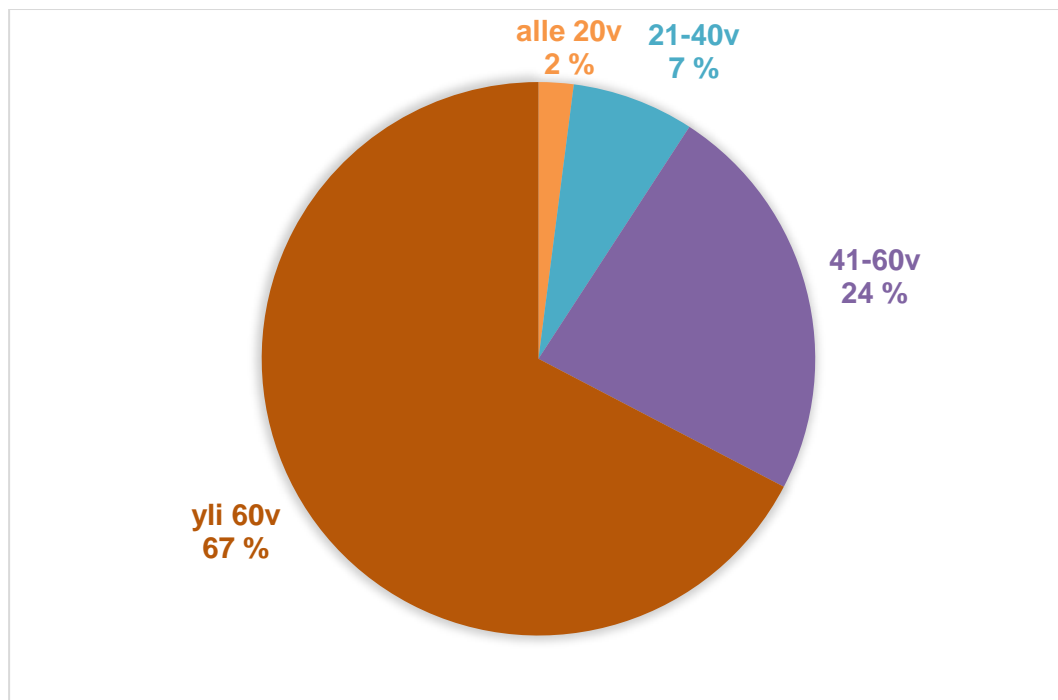
Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä pieni tutkittavien määrä. Pyritään ymmärtämään laatua, merkitystä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän Yliopisto)

Toisena tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista teemahaastattelua. Koska tutkimus koskee kassapalveluiden asiakassegmenttiä, on haastateltavatkin valittu päivittäispalveluiden työntekijöistä. Haastattelujen tavoitteena oli täydentää ja selittää asiakaskyselyn vastauksia. Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa. Ihmisten vapaalle puheelle annetaan tilaa, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkien tutkittavien kanssa. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Teemojen puhumisjärjestys on vapaa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa.

Teemahaastattelun teemat pyrittiin rakentamaan niin, että haastattelut täydentäisivät ja selittäisivät asiakaskyselyn vastauksia, eli vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Työntekijät ovat päivittäin tekemisissä kassapalveluiden asiakkaiden kanssa ja tietävät miten tämä asiakasryhmä käyttäytyy. Työntekijät ovat saaneet palvelutilanteessa myös tietoja asiakkaiden tiedoista ja taidoista digitaalisia laitteita ja palveluita kohtaan. Kahden tutkimusmenetelmän yhdistämisellä tavoiteltiin toisiaan täydentäviä ja selittäviä vastauksia ja pyrittiin parantamaan tutkimuksen luotettavuutta.

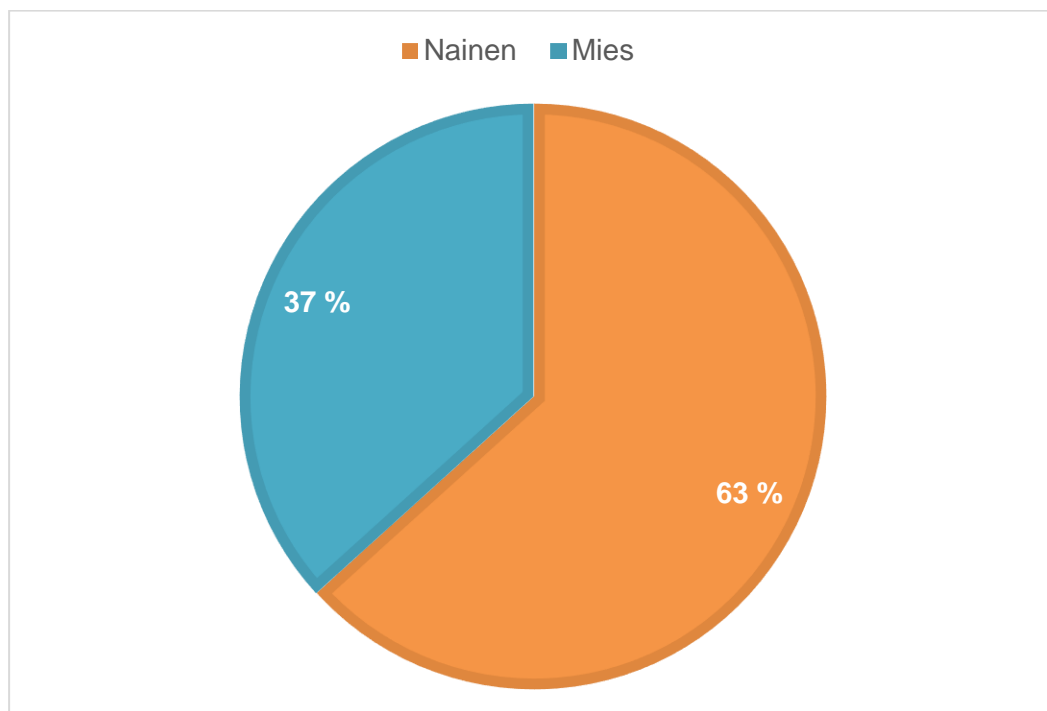
4.3 Asiakaskyselyn vastaukset

Kvantitatiivinen kysely sisälsi 12 kysymystä, joista viimeinen oli vapaamuotoinen avoin kysymys koskien digitalisaatiota. Muut kysymykset olivat strukturoituja kysymyksiä, eli vastausvaihtoehdot oli annettu vastaajalle valmiiksi. Tavoitteena oli saada 50 vastausta kahden viikon keräysaikana. Palautettuja vastauksia tuli 98 kappaletta. Tämä on erittäin hyvä määrä, eli otanta on tarpeeksi suuri validin tutkimuksen kannalta. Iso vastausmäärä kertoo myös kassapalveluiden tärkeydestä tälle asiakassegmentille, kun niin moni oli halukas vastaamaan ja vaikuttamaan asioihin. Seuraavaksi esitellään kyselyn vastauksia kysymys kerrallaan. Vastausten analysointi tapahtuu tarkemmin johtopäätökset alaluvussa.



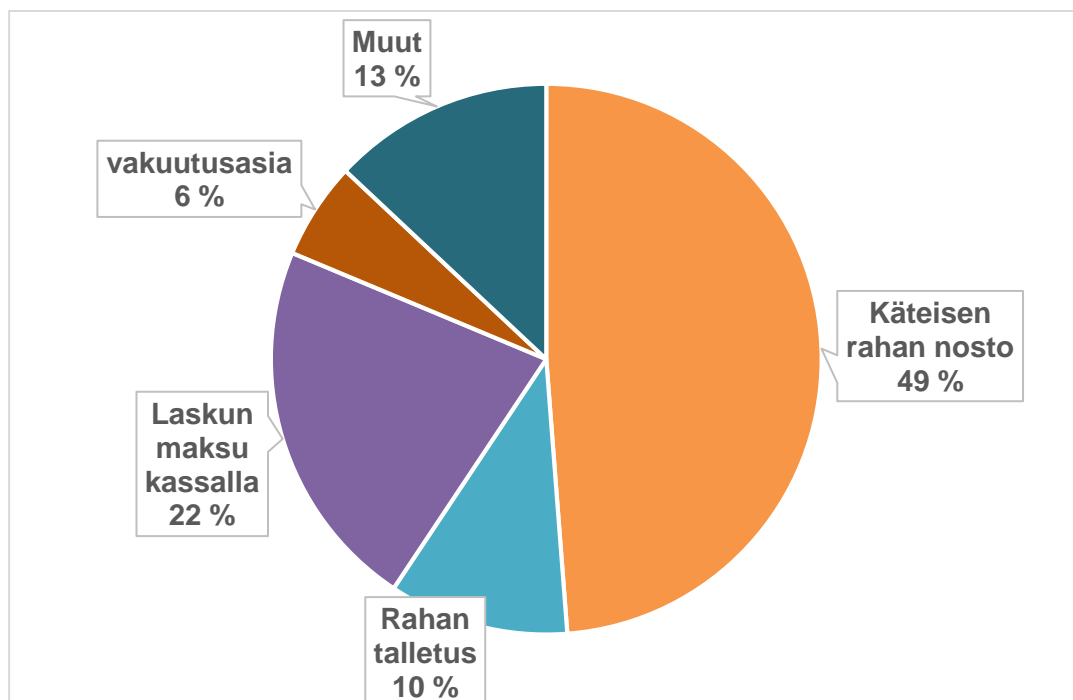
KUVIO 2. Ikäjakauma

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden ikäjakaumaa. Oletuksena oli, että kassapalveluasiakkaista suurin osa on yli 60-vuotiaita. Kyselyn vastaukset osoittivat tämän hypoteesin oikeaksi, sillä kuten kuviosta 2 huomataan, 67% vastaajista oli yli 60-vuotiaita. Toiseksi suurin ryhmä oli 41-60-vuotiaat, joita oli 24%. Vastauksia tuli kuitenkin kaikista ikäryhmistä, mikä on hyvä asia tulosten kannalta.



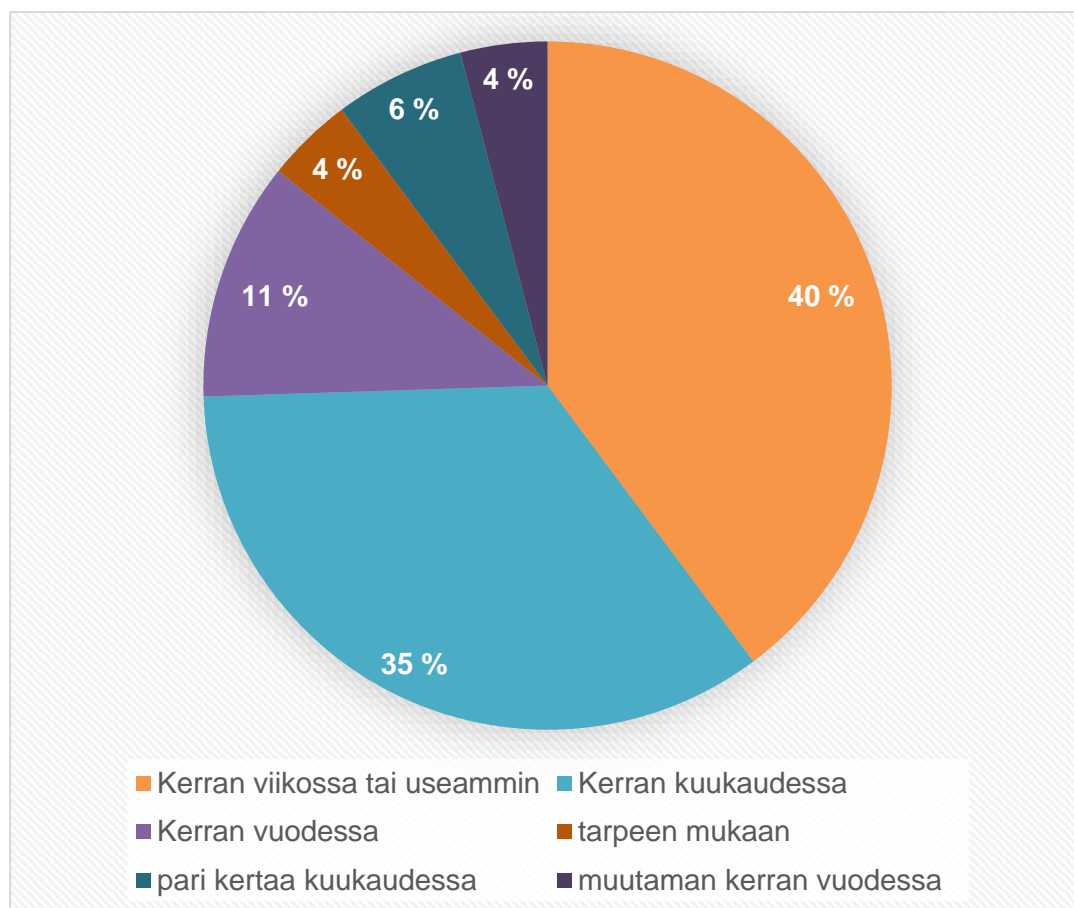
KUVIO 3. Sukupuolijakauma

Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien sukupuoli. Kuviosta 3 voidaan päätellä, että naiset olivat vastausten perusteella aktiivisempia vastaamaan kuin miehet, sillä naisvastaajia oli 63% ja miehiä 37%.



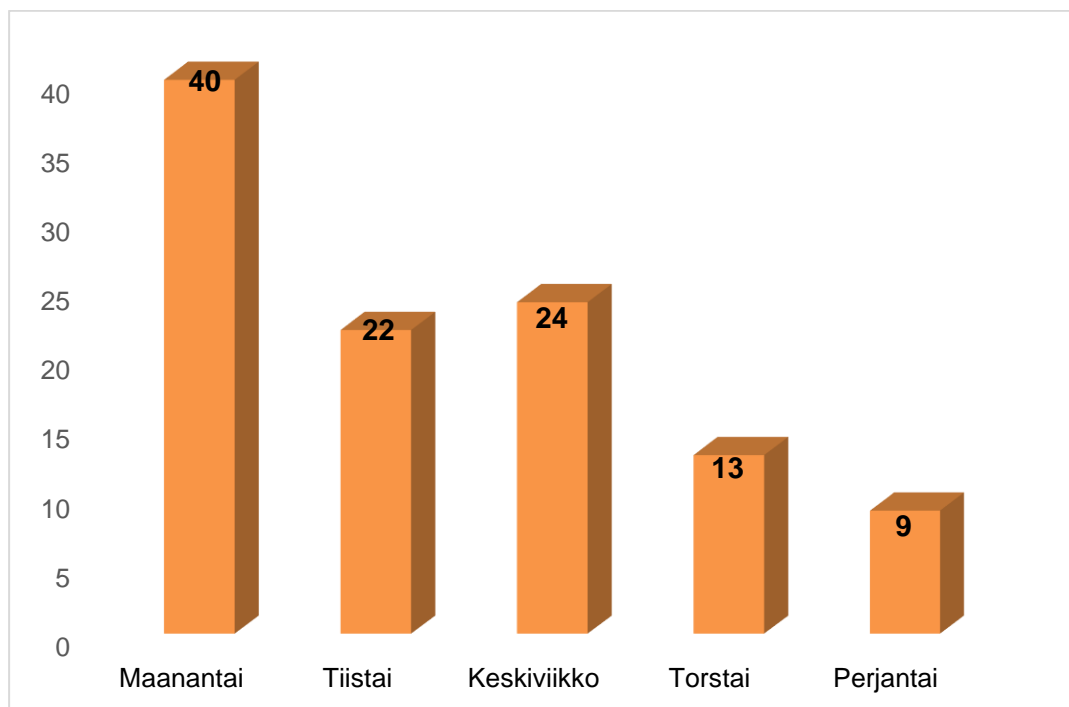
KUVIO 4. Asiakkaiden käyttäytyminen pankissa

Kahden ensimmäisen taustatietokysymysten jälkeen siirryttiin kyselylomakkeessa itse tutkimusongelmaan, eli mitä asiakkaat pankissa käydessään tekevät. Kyselylomakkeessa oli annettu vaihtoehdoiksi käteisen rahan nosto, rahan talletus, laskun maksu kassalla, vakuutusasia ja jokin muu, mikä? Monet olivat valinneet useampia vaihtoehtoja. Kuviosta 4 selviää, että suurimmaksi ryhmäksi nousi käteisen rahan nosto 49%. Muut kategoriaan 13% sisältyy seuraavat: Laskun maksu asiakastabletilla, tiliotteiden haku pankista, verkkopankkitunnuksiin liittyvät asiat, korttiasiat, ajanvarauksen tekeminen ja tallelokerokäynti.



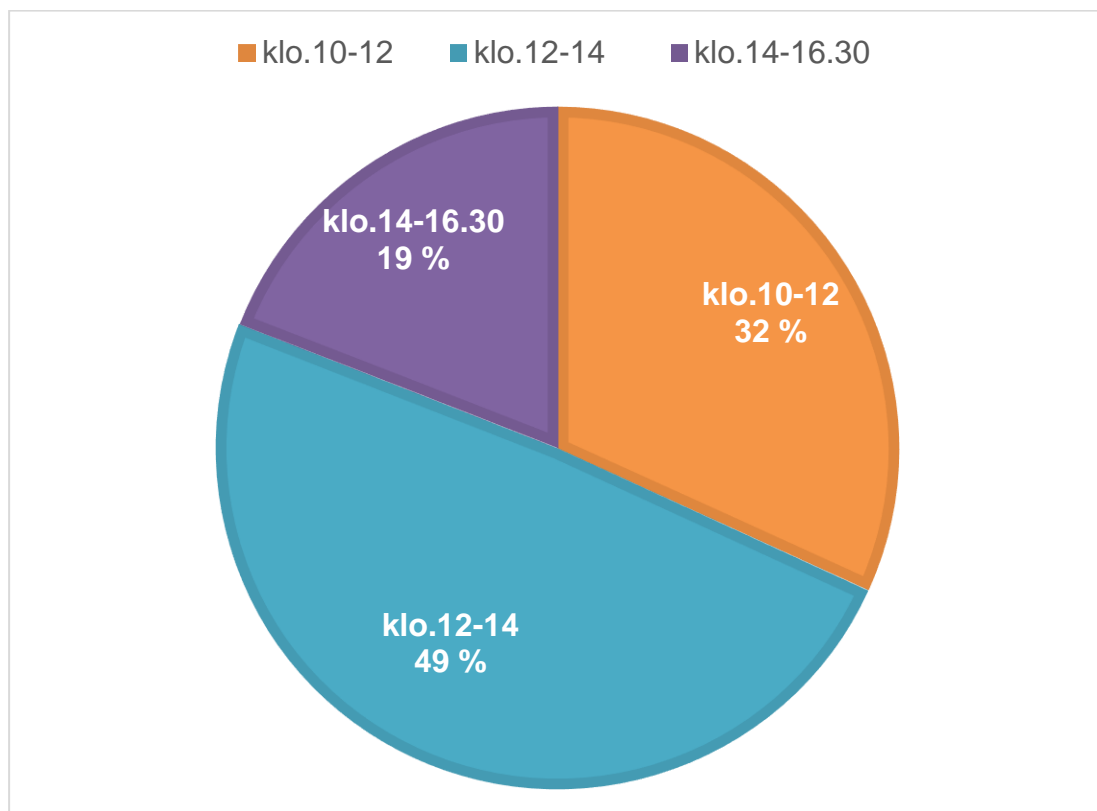
KUVIO 5. Pankkiasioinnin toistuvuus

Kysymys neljä mittasi pankkiasioinnin toistuvuutta. Kuvio 5 kertoo, että suurimmiksi ryhmiksi nousivat kerran viikossa tai useammin 40% ja kerran kuukaudessa 35%. Kassapalveluasiakkaiden pankkiasiointi on siis suureksi osaksi säännöllistä ja toistuvaa.



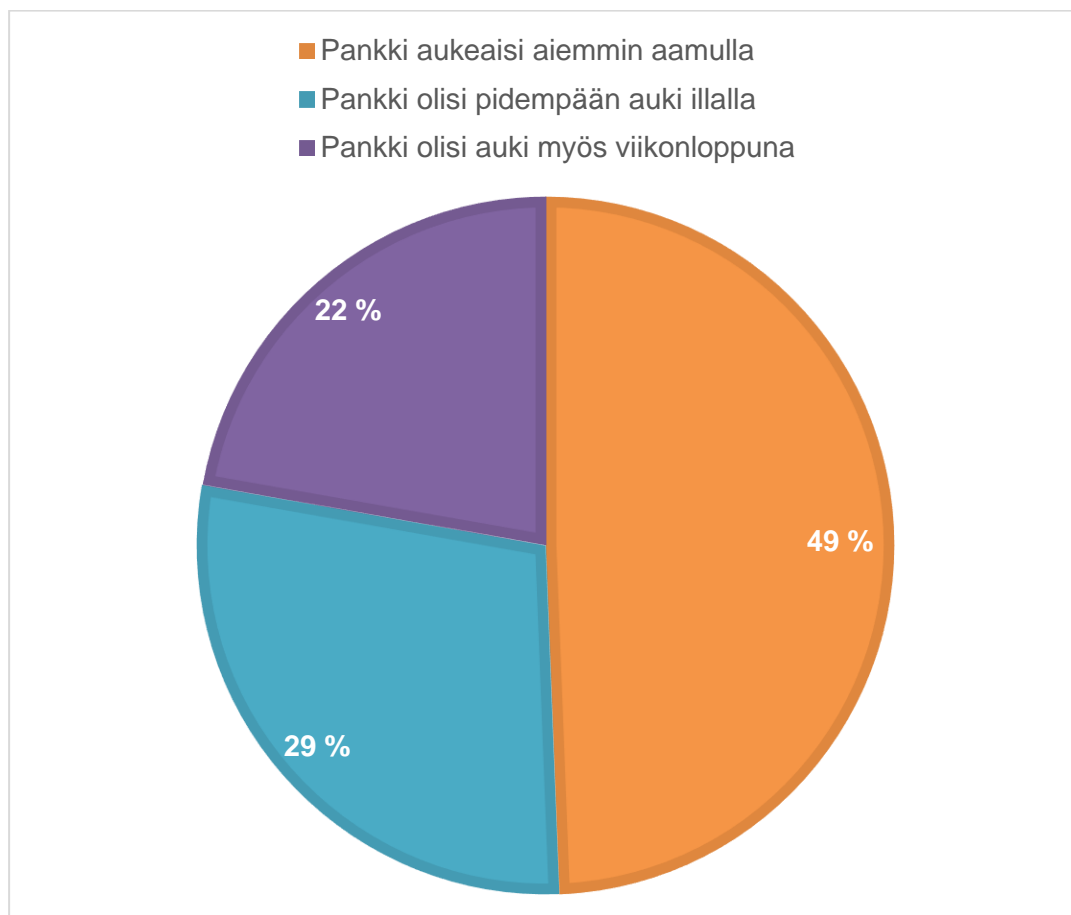
KUVIO 6. Asiakasmäärän jakautuminen eri viikonpäiville

Viides kysymys selvitti suosituinta asiointipäivää ja kuviosta 6 nähdään, että suosituimmaksi päiväksi nousi maanantai. Kuviosta myös huomataan, että alkuviikko on huomattavasti suositumpi kuin loppuviikko. Asiakasmäärät laskevat loppuviikkoa kohti. Viidessä lapussa oli valittu kaikki viikonpäivät, eli joillekin asiakkaille päivällä ei ole väliä tai sitten sen voi tulkita niin, että haluaa asioida kaikkina päivinä.



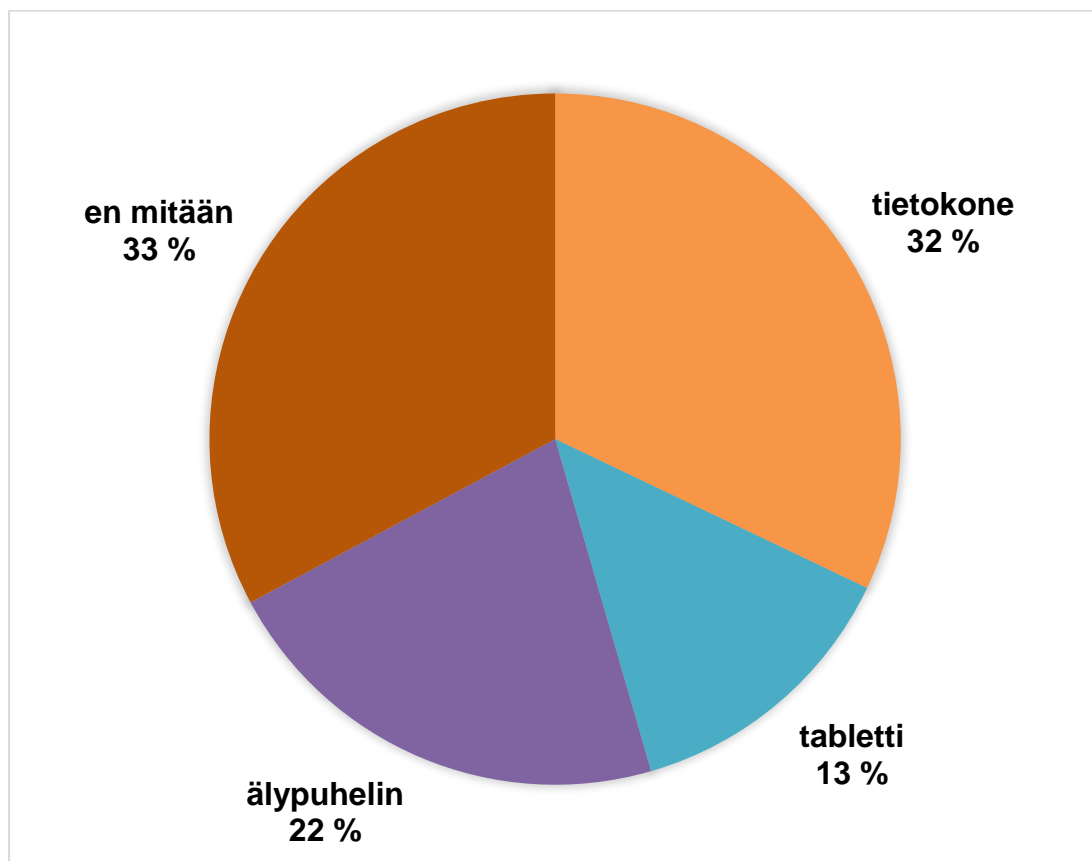
KUVIO 7. Suosituin asiointiajankohta

Kysymys 6 selvitti suosituinta ajankohtaa pankissa asiomiselle. Kuten kuviossa 7 huomataan, kello 10-14 välinen aika on suosituin ajankohta asioida. Kello 14 jälkeen haluaisi asioida vain 19% asiakkaista. Tämä tieto on tärkeä tulevia muutoksia ajatellen, jotta osataan ottaa huomioon myös asiakkaiden näkökulma uusiin kassapalveluiden aukioloaikoihin.



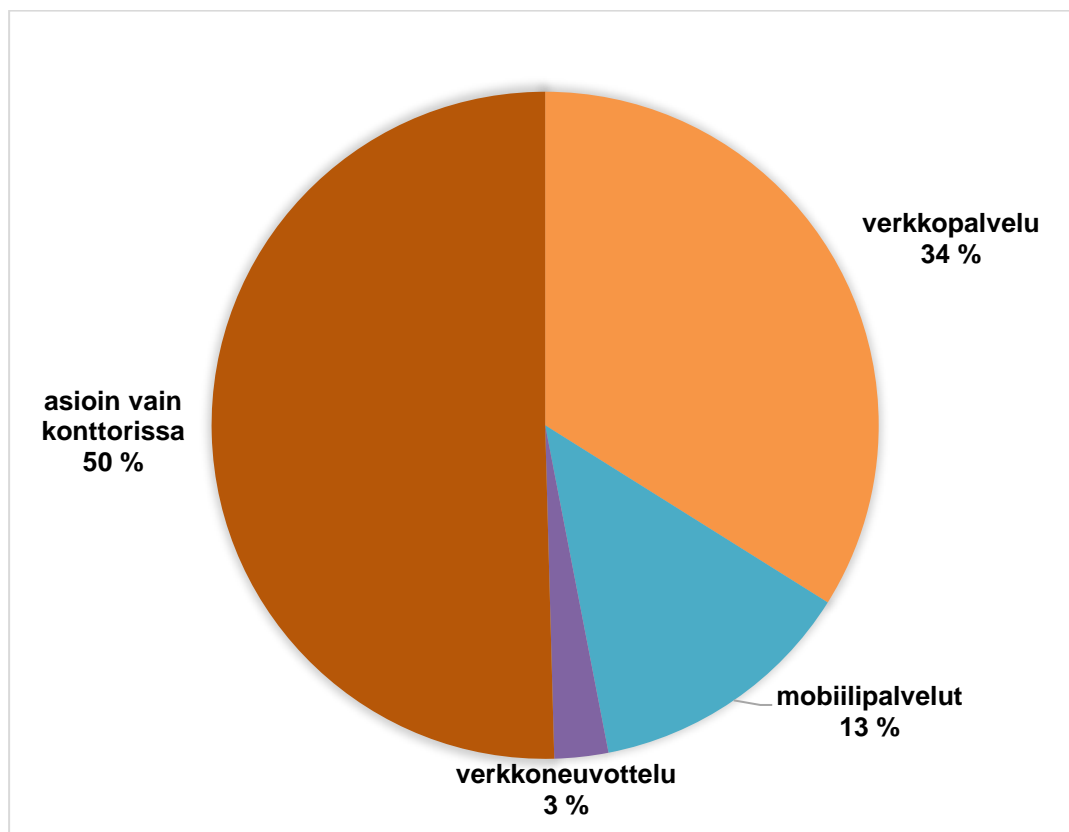
KUVIO 8. Miten asiakas muuttaisi pankin aukioloaikoja

Kysymys 7 selvitti miten asiakas muuttaisi aukioloaikoja, jos saisi vaikuttaa niihin. Kuvio 8 kertoo että 49% haluaisi pankin aukeavan aiemmin aamulla. Tämä vastaus on hyvin ennalta arvattava vanhemman väestön keskuudessa. 29% vastanneista toivoisi pankin olevan auki pidempään illalla. Nämä vastaajat ovat suureksi osaksi ikäryhmää, jotka ovat työelämässä ja haluaisivat pankkiasioinnin olevan mahdollista myös töiden jälkeen. 22% haluaisi pankin olevan auki myös viikonloppuna. 17 vastaajaa ei muuttaisi aukioloaikoja, vaan säilyttäisi nykyiset aukioloajat. Yksi vastaaja toivoisi ympärivuorokautisia pankkipalveluita.



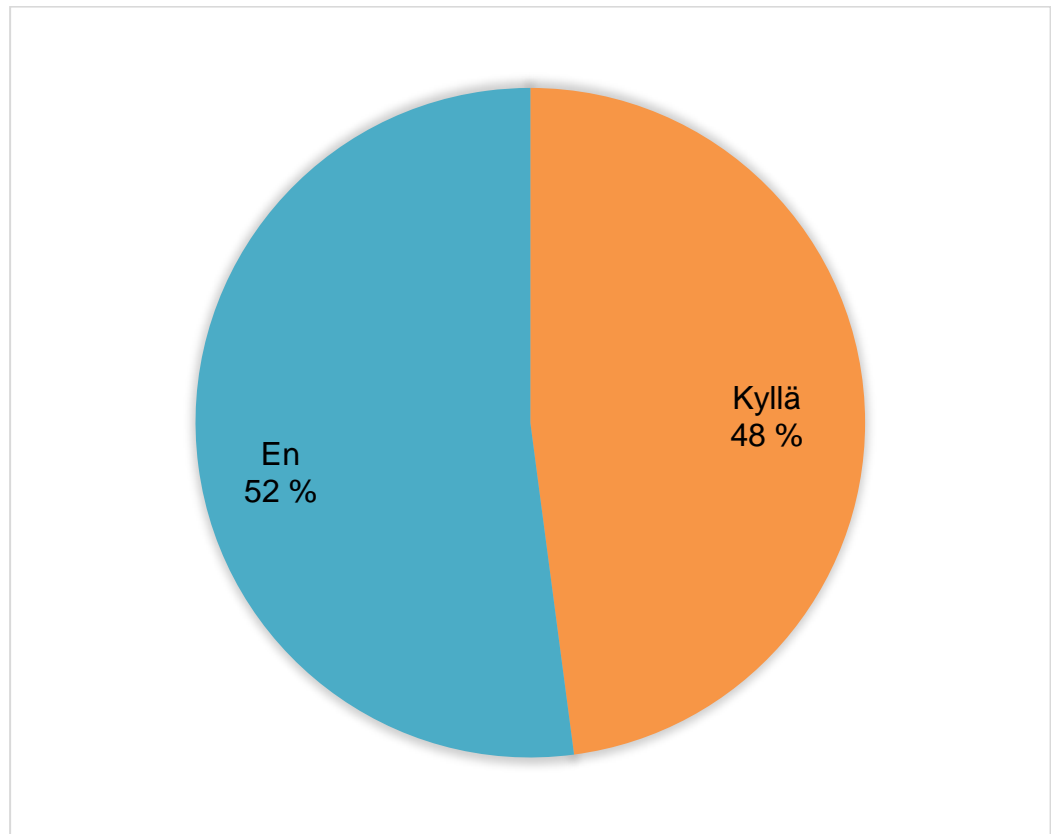
KUVIO 9. Asiakkaiden käytössä olevat digitaaliset laitteet

Kyselyn kysymykset oli jaettu kahteen aihealueeseen. Ensimmäinen osa selvitti asiakkaiden käyttäytymistä pankissa ja toinen osa liittyi digitalisaatioon. Kysymys 8 selvitti asiakkaiden käytössä olevia digitaalisia laitteita. Kuvio 9 selviää, että 33% vastanneista ei omista mitään digitaalista laitetta. Enemmistöllä kuitenkin on jokin laite käytössään. Tietokone löytyy 32% asiakkaista, älypuhelin 22% ja tabletti 13%. Asiakkailta olisi siis hyvät lähtökohdat käyttää digitaalisia palveluita, kun suurella osalla on jo olemassa digitaalinen laite, jolla omia pankkiasioita pystyisi hoitamaan konttorissa käymisen sijaan.



KUVIO 10. Käytössä olevat digitaaliset palvelut

Kysymys 9 selvitti mitä digitaalisia palveluita asiakkaat jo käyttävät. 50% vastanneista haluaa asioida vain konttorissa, eli puolilla vastanneista ei ole käytössään digitaalisia palveluita, kuten verkkopankkia tai mobiilipalveluita. Kuvio 10 kertoo, että verkkopalvelu on yleisin käytössä oleva palvelu. 34% vastaajista käyttää verkkopankkia pankkiasioiden hoitamiseen. Mobiilipalvelut ovat käytössä 13% vastaajista ja verkkoneuvottelua on kokeillut 3%.



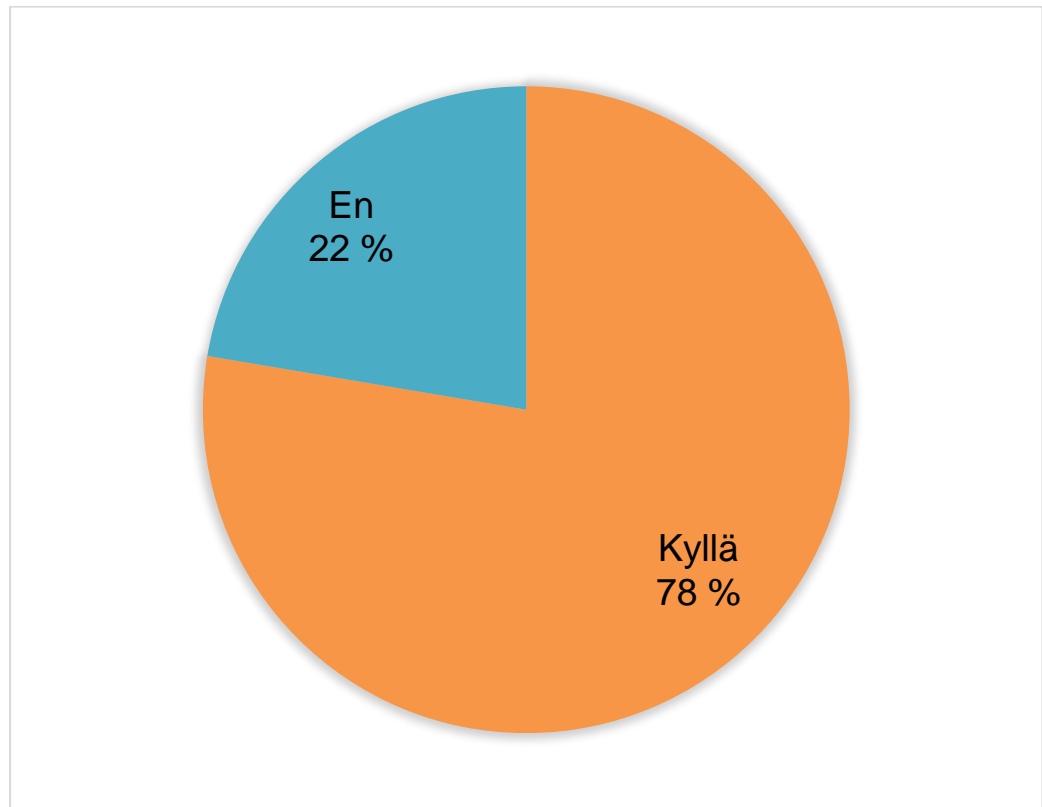
KUVIO 11. Asiakkaiden kiinnostus digitaalisia palveluita kohtaan

Kysymys 10 selvitti asiakkaiden kiinnostusta opetella digitaalisten palveluiden käyttöä, jos tarjolla olisi opastusta. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kahtia. Kuviosta 11 nähdään, että 52% vastaajista ei ole kiinnostunut opettelemaan ja 48% on kiinnostunut opettelemaan digitaalisten laitteiden käyttöä. Vastaukseen sai antaa perusteluja, joita tuli melko hyvin. Yleisimpiä perusteluja sille, ettei ole kiinnostunut opettelemaan laitteiden käyttöä olivat:

- Liian iäkäs.
- Ajan ja kiinnostuksen puute.
- Tietoturvan ongelmat.

Perusteluja sille, että olisi kiinnostunut opettelemaan laitteiden käyttöä:

- Asioiden itse hoitamisen helppous ja nopeus.
- Halu pysyä kehityksessä mukana.
- Pankkiasiat voisi hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta.



KUVIO 12. Onko asiakas saanut riittävästi tietoa digitaalisista palveluista henkilökunnalta?

Kysymys 11 selvitti, onko asiakas saanut riittävästi tietoa tarjolla olevista digitaalisista palveluista pankkiasiointinsa yhteydessä. Kuten kuviosta 12 huomataan, 78% vastaajista on tietoinen palveluista ja kokee saaneensa tietoa riittävästi henkilökunnalta.

Kysymys 12 oli avoin kysymys. ”Miten arvioit digitalisaation vaikuttavan tulevaisuudessa pankkiasioiden hoitoon?” Positiivinen asia on, että avoimeen kysymykseen vastasi niin moni ja vastauksista enemmän oli positiivisia suhtautumisia kuin negatiivisia. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty asiakkaiden vastauksia ryhmitellen ne positiivisiin ja negatiivisiin kommentteihin. Vastaukset on esitetty taulukossa suorina lainauksina.

TAULUKKO 1. Digitalisaation vaikutus pankkiasioiden hoitoon

Negatiiviset	Positiiviset
"Täytyy vaihtaa pankkia, jos ei saa jatkossa palvelua"	"Digitalisaatio lisääntyy koska pankin pitää seurata kehitystä"
"Haluan asioida henkilökunnan kanssa, koska se on oikeaa palvelua, koneet eivät sitä korvaa"	"Asiointi varmaankin helpottuu entisestään"
"Pankkiasioinnista tulee haastavaa, en halua asioida netin kautta"	"Iän puolesta voi olla, että asiat vaikeutuvat, mutta ymmärrettävää yhteiskunnan kehityksen kannalta nämä muutokset"
"Tulevaisuus pelottaa, kun ei osaa käyttää laitteita"	"Pankkiasiointi tapahtuu yhä enemmän netissä"
"Digitalisaatio syrjäyttää ihmiset ja pankkiasiointi vaikeutuu niillä, joilla ei ole laitteita"	"Eläkeläisille huono asia, mutta ymmärrän syyn, nuoremmat pärjäävät hyvin varmasti, kun osaavat käyttää laitteita"
"Palvelut vähenee pankin sisällä"	"Nuorille hyvä juttu ja helpottaa asiointia"
"Koneet syrjäyttävät pankkitoimihenkilön työt ja asiakaspalvelu tulee vähenemään, mikä ei ole hyvä"	"Palvelut tulevat varmasti monipuolistumaan eikä ole aikaan tai paikkaan sidottuja, mikä on hyvä asia. Asiointi tulee olemaan nopeampaa"
"Asioita ei saa täysin digitalisoida, vaan asiakaspalvelu pitää säilyttää ja jopa lisätä. Nykyiset digitaaliset palvelut ovat aivan riittäviä, mutta ne varmasti lisääntyvät enkä pidä siitä, koska en luota tietoturvaan"	"Digitalisaatio on hyvä asia, pankissa tarvitsee käydä enää harvoin, helpottaa elämää, kun ei tarvitse asioida pankin aukioloaikojen mukaan"
	"Mielestäni mobiilisovellus toimii hyvin ja on helppokäyttöinen, mutta siinä voisi olla enemmänkin ominaisuuksia, digitalisaatio helpottaa asiointia uusien sovellusten kautta"
	"Yhä harvemmin tarvitsee käydä konttorissa"
	"Palvelut nopeutuvat ja monipuolistuvat"

Kuten taulukosta 1 nähdään, positiivisia kommentteja kysymykseen tuli enemmän kuin negatiivisia. Suuri osa positiivisista kommenteista koski palveluiden ja asiointin nopeutumista, sekä ajasta ja paikasta riippumatonta pankkiasiointia. Negatiiviset kommentit ovat suureksi osaksi rakentavia ja asiakkaat tuntevat olevan perillä kehityksestä ja ymmärtävän muutoksia. Negatiivisia kommentteja tuli enimmäkseen ikäryhmän yli 60 vuotta vastauksissa. Ikä tuntuu olevan iso haaste digitaalisten laitteiden käytön oppimiselle.

4.4 Haastattelujen litterointi

Toisena tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytetään laadullista teemahaastattelua. Koska aihe on rajattu kassapalveluiden asiakassegmenttiin, myös haastateltavat ovat päivittäispalveluiden työntekijöitä, jotka ovat päivittäin tekemisissä tämän asiakassegmentin kanssa. Teemahaastattelua käytettäessä tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tilanteen, eli tässä tutkimuksessa pankin työntekijät ovat kokeneet digitalisaation tuomien vaikutusten myötä muuttuvat työtehtävät.

Haastattelut litteroitiin, eli puhutut ja nauhoitetut haastattelut on kirjoitettu puhtaaksi. Haastateltavia on tässä tutkimuksessa kolme ja heidät on merkitty tekstiin kirjaimin A, B ja C. Haastattelut nauhoitettiin ja jokaisen haastateltavan kanssa keskusteltiin samat teemat, mutta keskustelu jokaisen henkilön kanssa kulki omaa polkuaan. Toisen haastateltavan kanssa päästiin toisessa teemassa keskustelussa syvemmälle tasolle kuin toisen. Ensin juteltiin jokaisen haastateltavan kanssa taustatietoja läpi, muun muassa koulutusta ja työskentelyä pankkialalla. Nämä toimivat haastattelun lämmittelykysymyksinä, joista siirryttiin varsinaisiin teemoihin. Haastattelut on esitetty tekstissä teema kerrallaan. Haastattelujen teemat muodostuivat siten, että ne antaisivat vastauksia aiemmin mainittuihin tutkimuskysymyksiin ja selittäisivät asiakaskyselyn vastauksia laajemmin. Haastattelijalla ei ollut

valmiita kysymyksiä, vaan teemoista keskusteltiin vapaamuotoisesti. Haastattelun aikana tehtiin muistiinpanoja ja kysyttiin tarkentavia kysymyksiä. Haastattelua pyrittiin myös ohjaamaan tarkentavien kysymysten avulla takaisin teemojen pariin, jos keskustelu siirtyi sivuraiteille.

Haastatteluissa käytetyt teemat ovat:

- Henkilön taustatiedot, koulutus, työkokemus pankkialalla
- Digitalisaation näkyminen työtehtävissä ja asiakkaissa
- Omat digitaaliset tiedot ja taidot
- Kassapalveluiden tulevaisuus ja vanhempi väestö
- Työn hyvät ja huonot puolet
- Asiakkaiden ohjaaminen digitaalisten palveluiden käyttäjiksi
- Omat työtehtävät tulevaisuudessa

Haastattelujen teemat ovat myös liitteenä 2 työn lopussa.

Taustat, koulutus ja työkokemus pankkialalla

Haastateltava A kertoo aloittaneensa pankissa työskentelyn vuonna 1974 peruskoulupohjalta. Hän työskentelee päivittäispalveluiden parissa ja täyttää tänä vuonna 60 vuotta. Hän on tullut pankkiin alun perin postittajan ja lähetin työtehtäviin ja toiminut myöhemmin muun muassa maksupalveluvastaavana ja info-pisteessä, josta siirtyi päivittäispalvelujen pariin.

Haastateltava B:n Pankkiura on alkanut vuonna 1981 peruskoulupohjalta. Hän on työskennellyt supparina, postituksessa, lähettinä, taustakassassa ja puhelimessa. Työskentelee päivittäispalveluissa tällä hetkellä.

Haastateltava C on työskennellyt 9 vuotta pankissa ja on koulutukseltaan Yo-merkonomi. Ammattinimikkeeltään hän on sijoitusneuvoja, mutta työskentelee päivittäin kassapalveluissa.

Digitalisaation näkyminen työtehtävissä ja asiakkaissa

A: Työtehtävät ovat muuttuneet paljon vuosien varrella haastateltava A:n mielestä. Hän kertoo, että ennen työtehtäviä olivat pääosin käteisen rahan jakaminen ja laskun maksu. Ajanvarausjärjestelmää ei ollut, vaan asiakkaat otettiin vastaan ilman ajanvarausta. Työtehtävät olivat haastateltavan mielestä ennen yksinkertaisempia ja selkeämpiä. Hän kertoo, että nyt pitää tietää paljon laajemmin pankkiasioista kuin ennen, eikä osaa varautua tulevaan. Työtehtävät vaativat haastateltavan mielestä soveltamista paljon enemmän kuin ennen, eikä työtehtävät noudata enää tiettyä kaavaa. Digitalisaatio näkyy paljon työtehtävissä ja kouluttaminen uusiin tehtäviin on tapahtunut myös itseopiskeluna verkon välityksellä. Haastateltava A toivoisi itse henkilökohtaista opastusta, vaikka pienryhmissä etäopiskelun sijaan. A kertoo, että digitalisaatio näkyy työtehtävissä siten, että asiakkaat hoitavat asioita enemmän verkossa kuin ennen. Hän kuitenkin mainitsee, että vanhempi väestö haluaa asioida edelleen konttorissa.

B: Haastateltava B kertoo, että ennen oli selkeämmät työtehtävät kuin nyt. Oli määrätty työtehtävät ja jokainen tiesi mitä tekee. Nyt B:stä tuntuu, että asiat ovat levällään ja työnkuva sisältää kaikenlaista. Hän kokee, että työntekijöiden täytyy itse opiskella kaikesta uudesta, jotta pysyy ajan tasalla. Nykyiset työtehtävät ovat haastateltavan mielestä hyvin paljon neuvontaa asiakkaille. B sanoo, että kassapiste on kaikkien työtehtävien summa ja siinä olevan henkilön pitäisi tietää kaikesta ja osata neuvoa oikein asiakasta. B tarkentaa, että kassapisteessä työskentelevä on ensimmäinen ihminen, jonka asiakas näkee kun hän astuu pankkiin sisään. Tästä syystä asioita tulee laidasta laitaan, eikä voi varautua etukäteen. B kertoo, että ennen kassapisteessä oli tietyt työtehtävät ja info-piste oli erikseen, josta kysyttiin neuvoa. Nyt kaikki pankkiasiat hoidetaan kassapalveluiden kautta ja siitä sitten ohjataan eteenpäin. Haastateltavan mielestä digitalisaatio näkyy

asiakkaissa ja omissa työtehtävissä siinä, että asiakkaat ovat omatoimisempia kuin ennen ja työntekijöille jää vähemmän rutiininomaisia töitä tämän takia. Asiakkaiden käytös on muuttunut niin, että he ottavat enemmän yhteyttä verkossa ja selvästi tietävät enemmän saatavilla olevista palveluista.

C: Haastateltava C kertoo, että työtehtävät ovat 9 vuodessakin muuttuneet paljon. Digitalisaatio näkyy selvästi työtehtävissä, kun kassapalveluihin kuuluvat käteisen rahan nosto- ja talletus, laskun maksu ja muut rutiinitehtävät ovat vähentyneet ja asiantuntijatehtävät ovat lisääntyneet. Tietokoneohjelmat ovat myös muuttuneet. Myös verkkopankin käyttö asiakkaiden keskuudessa on lisääntynyt merkittävästi yhdeksässä vuodessa.

Mitä digitaalisia palveluita ja laitteita on käytössä?

A: Haastateltava A:lla ei ole älypuhelinta, eli hänellä ei ole käytössä pankin mobiilipalveluita, mutta on opetellut työkavereiden kanssa uusien palveluiden käyttöä. Tietokone löytyy ja hän on omien sanojensa mukaan someaktiivinen facebookissa. Haluaa pysyä kehityksessä mukana, jotta voi neuvoa asiakkaita, mutta se on välillä haastavaa haastateltava A:n mielestä. Vanhemmalta ihmiseltä vie enemmän aikaa oppia uusia juttuja, joten hän toivoo saavansa enemmän opastusta uusiin asioihin.

B: Haastateltava B:llä on käytössä älypuhelin, jolla hoitaa pankkiasioitaan. Kokee mobiilisovellukset käteviksi ja helpoiksi. Häneltä löytyy myös tabletti ja tietokone. Hallitsee perusasiat ja on perillä laitteiden käytöstä mielestään ihan hyvin.

C: Käyttää itse älypuhelimessa pankkipalveluja ja hoitaa puhelimella raha-asioita. Tietokone löytyy myös ja tabletti. Haastateltava C:n lapset ovat sen ikäisiä, että heidän kauttaan pysyy itsekin kärryillä asioista ja saa heiltä myös apua ja tietoa uusista asioista.

Digitalisaatio ja sen tuomat muutokset

A: Digitalisaation tuomat uudet muutokset tuntuvat hankalilta, koska on jo sen ikäinen, että ei ihan ymmärrä kaikkea uutta tuosta noin vain. Haastateltava voi samaistua kassapalveluiden asiakkaisiin juuri sen takia, kun on samaa ikäluokkaa. Nuoret ovat hänen mielestään hyvin tietoisia uusista laitteista ja palveluista, mutta vanhemmat eivät välttämättä edes halua opetella, vaan haluavat henkilökohtaista palvelua.

B: Digitalisaatio näkyy B:n mielestä siinä, että asiakkaat kommunikoivat ja lähestyivät usein verkon kautta. Nuorille muutokset ovat selkeitä ja hyviä juttuja. B on kuitenkin mielestään jo sen ikäinen, että ei pitäisi hävittää kasvo-tusten tapahtuvaa palvelua. Hän ei ole sinänsä muutoksia vastaan, kun kaikkien on uudistuttava kehityksen mukana, mutta pankin motto ihmisläheisyyden tärkeydestä ei sovi muottiin, kun palvelut häviävät tai oikeastaan ne muuttavat muotoaan, mutta haastateltavan mielestä ei ihmisläheisempään suuntaan.

C: Haastateltava C kertoo, että työntekijät ovat joutuneet itse opiskelemaan uusia asioita ja uusista muutoksista. Hänen mielestään henkilökohtaisempi opastus olisi parempi tapa. Digitalisaatiossa on sekä hyviä että huonoja puolia. Hyviksi puoliksi C mainitsee puolia asioinnin nopeuden ja helppouden ajasta ja paikasta riippumatta. Huonoja puolia ovat hänen mielestään tietoturvan ongelmat ja koneiden toimimattomuus ja häiriöt. Paperit ovat aina arkistojen kätköissä, mutta mitä jos sähköinen tieto katoaa? C on hie-man peloissaan uusista muutoksista, koska aluksi on itsekin vierailta vesillä ennen kuin oppii käyttämään ja hallitsemaan asioita. Hän ajattelee, että jatkossa asiakkaiden palvelu tapahtuu etäyhteytenä ja se työllistää vähemmän.

Kassapalveluiden tulevaisuus

A: Haastateltava A pohtii, että jos kassapalvelut joskus loppuvat kokonaan, mitä vanhemmalle väestölle tapahtuu. Hänen mielestään heitä ei saa unohtaa maailman muuttuessa ja uusia palveluita kehittäessä. Myös vanhemmat

ihmiset on otettava huomioon. He ovat myös tärkeitä asiakkaita. A sanoo, että tulevaisuudessa vanhemmat ihmiset tarvitsevat jonkun toisen henkiön hoitamaan asioitaan, jos kassapalvelut loppuvat kokonaan. A:n mielestä kassapalveluita käyttäville asiakkaille olisi hyvä kehittää oma palvelupaketti. Koko ajan kehitetään vaan uutta palvelua ja uusia laitteita ja ajatellaan vaan nuorempaa sukupolvea. A sanoo, että se on ymmärrettävää, kun vanhemman väestön osuus pienenee koko ajan, mutta hänen mielestään kaiken ikäisten kuuluu saada palvelua haluamallaan tavalla. Hän lisää, että pankin tulisi kehittää vanhemmalle väestölle oma digitaalinen maailma, jota he osaisivat käyttää. A sanoo itse voivansa samaistua vanhemman väestön näkökulmiin, sillä hän on itse samaa ikäluokkaa, täyttää 60 vuotta. Hän kertoo, että kehitys ja muutokset kauhistuttavat välillä, kun omatkin asiat pitäisi pystyä hoitamaan vielä eläkkeellä.

B: Haastateltava B uskoo, että digitalisaatio tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa siten, että kassapalveluiden tarve vähenee ja aukioloaikoja supistetaan. Hän toivoo, ettei palvelu lopu kokonaan, koska hänen mielestään käteinen raha kuuluu pankkimaailmaan.

C: Kassapalveluiden tulevaisuudesta C ajattelee, että niitä tullaan varmasti supistamaan ja työtehtävät siirtyvät yhä enemmän verkkoon ja puhelimen päähän. Henkilökohtainen vuorovaikutus asiakkaan kanssa vähenee entisestään. C arvioi, että verkkoneuvottelujen suosio saattaa lisääntyä, koska on helppoa nykyihmiselle kiireen keskellä, kun voi hoitaa kaikki pankkiasiansa missä vain.

Omat työtehtävät tulevaisuudessa

A: Omissa työtehtävissä tulee A:n mukaan verkkoneuvottelut lisääntymään ja asiakkaat käyvät yhä vähemmän konttoreissa ja työntekijät ovat enemmän pankista asiakkaisiin yhteydessä. Hän itse tarvitsisi uusiin digitaalisiin palveluihin ja laitteiden käyttöön opastusta. Hän toteaa, että työpaikalla ei ehkä ymmärretä, että vanhemmat työntekijät tarvitsisivat enemmän opas-

tusta uusiin laitteisiin ja palveluihin. Hänen mielestään siinä näkyy työntekijöidenkin välillä ikäero, kun nuoremmille asiat ovat ihan itsestäänselviä, mutta ei vanhemmille.

B: Henkilökohtainen palvelu tulee B:n mielestä vähenemään ja siirrytään entistä enemmän verkkoneuvotteluihin ja puhelimesta asiointiin. Osa nykyisistä työtehtävistä keskitetään muualle. B sanoo, että työtehtävistä tulee entistä enemmän myyntihenkisempiä, kun alalla on paljon kilpailua. B tarvitsisi itse lisää perehdytystä uusiin asioihin. Hänen mielestään olisi mukavampi työskennellä, kun olisi kartalla kaikesta. Uudistuksissa ei hänen mukaansa välttämättä huomioida vanhempia ihmisiä, vaan mennään vaan kehityksen mukana.

C: Haastateltava C arvioi, että jatkossa on vähemmän asiakaskohtaamisia. Puhelimen välityksellä palvellaan asiakasta ja verkkoneuvottelut yleistyvät. Rutiininomaisia töitä, kuten maksupalvelut siirtyvät muualle hoidettaviksi ja tilalle tulee entistä enemmän asiakkaiden kontaktointia etänä.

Työn hyvät ja huonot puolet?

A: Parasta työssä on kohdata ihmisiä kasvokkain ja se ei saa A:n mukaan loppua kokonaan. Haastateltava A uskoo kuitenkin, että kasvokkain tapahtuvat asiakaskohtaamiset tulevat vähenemään, mutta hänen mielestään pelkkä puhelimen välityksellä asiointi on puuduttavaa ja asiakasta ei pysty palvelemaan samalla tavalla kuin kasvokkain, kun ei voi nähdä asiakkaan ilmeitä ja eleitä.

B: Työssä hyviä puolia B:n mielestä ovat monipuoliset työtehtävät, asiakkaat ja vaihtelevat päivät. Toisaalta taas huonoihin puoliin voi lukea sen, että kassapalveluissa päivät ovat hektisiä. ”Varsinkin alkuviikot ovat yleensä todella vilkkaita.” B sanoo, että kassapalveluissa ei koskaan tiedä millainen päivä on tulossa, ei voi varautua mitenkään ennakkoon, toisin kuin ajanvarauksella tuleviin asiakkaisiin.

C: Asiakkaat ovat parasta myös C:n mielestä, sekä monipuoliset työtehtävät – ainakin toistaiseksi. Hyvät työajat ovat C:n mielestä myös plussaa, tosin

nekin saattavat muuttua. Hän toivoo, että ei ainakaan viikonlopputyötä ole jatkossa.

Asiakkaiden ohjaaminen digitaalisten palveluiden käyttäjäksi?

A: A on pyrkinyt ohjaamaan asiakasta digitaalisten laitteiden ja palveluiden pariin tai ainakin kertonut palveluista. Kassapalveluiden asiakkaat ovat vanhempaa sukupolvea ja suurelle osalle henkilökohtainen palvelu menee laitteiden edelle, joten A:n mukaan on haastavaa myydä uusia palveluita sellaisille henkilöille.

B: Haastateltava B on havainnut, että tiedot digitaalisista pankin palveluista menee asiakkaiden keskuudessa ikäryhmittäin. Nuoret ovat hyvin tietoisia tarjolla olevista palveluista, koska laitteet ovat heille arkipäivää. Vanhempi väestö taas on selkeästi enemmän henkilökohtaisen palvelun kannalla. Asenteet menevät myös ikäryhmittäin, vanhemmat ihmiset eivät välttämättä halua edes opetella enää uusia asioita, joten heille on hankalaa tarjota ja esitellä uusia palveluita.

C: On kertonut tilanteen mukaan, mutta C ei väkisin tyrkytä palveluita. C sanoo, että työssä tarvitaan tilannetajua ja varsinkin vanhempia ihmisiä täytyy osata lukea, jotta tietää kenelle kannattaa mitäkin palvelua tarjota. C lisää, että osa vanhemmista ihmisistä on hyvinkin perillä asioista, mutta toiset eivät oikeasti ymmärrä ollenkaan mistä puhutaan.

4.5 Johtopäätökset

Asiakaskyselyn tulosten ja työntekijöiden teemahaastattelujen perusteella voidaan tehdä seuraavia johtopäätöksiä.

Kaikilla haastateltavilla nousi huoli vanhempaa väestöä kohtaan. Kaikilla oli myös samat ajatukset tulevista työtehtävistään. Haastateltavien mukaan henkilökohtainen palvelu vähenee ja puhelin- ja verkkoneuvottelut lisääntyvät tulevaisuudessa. Samat ajatukset nousivat esiin myös asiakaskyselyn

avoimissa vastauksissa, kun henkilökohtaisen palvelun arvellaan vähentyvän tulevaisuudessa.

Asiakaskyselyn mukaan suosituimmat asiointipäivät ovat alkuviikosta. Tämä sai työntekijöiden puolelta vahvistuksen, kun he ovat havainneet vilkkaimpien päivien olevan alkuviikosta. Haastateltavilta ei erikseen kysytty vilkkainta asiointiajankohtaa, vaan se tuli ilmi teemassa työn hyvät ja huonot puolet. Haastateltava B kertoi huonon puolen olevan kassapalveluiden hektisyys ja kiire, erityisesti alkuviikosta. *”Varsinkin alkuviikot ovat yleensä todella vilkkaita.”*

Asiakkaat ovat kokeneet saaneensa henkilökunnalta riittävästi tietoa digitaalisista palveluista ja työntekijät ovat mielestään kertoneet niistä asiakkaille hyvin, eli vastaukset selittävät toisiaan. Asiakkailla on vastausten mukaan hyvin käytössään digitaalisia laitteita, mutta silti he asioivat konttorissa, vaikka voisivat hoitaa pankkiasioitaan itsenäisesti. Tähän tuli selitystä kyselyn avoimen kysymyksen kautta ja myös työntekijöiden puolelta, kun henkilökohtainen palvelu koettiin tärkeäksi. Henkilökohtaisen palvelun takia halutaan asioida konttorissa digitaalisten palveluiden sijaan. Laitteet eivät vastausten mukaan korvaa ihmistä.

Haastateltavat työntekijät olivat samaa ikäluokkaa kuin suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista. Toisaalta se on hyvä, mutta jos edes yksi haastateltava olisi ollut ikäryhmästä 21-40 vuotta, olisi saatu myös työntekijöiden puolelta tämän ryhmän näkökulma esiin. Hypoteesina oli, että suuri osa kassapalveluiden asiakkaista on vanhempaa ikäluokkaa, joihin digitalisaatio tulevaisuudessa eniten tulee vaikuttamaan. Asiakaskysely vahvisti tämän oletuksen, sillä vastanneista 67% oli yli 60-vuotiaita.

Avoimen kysymyksen vastauksissa nousi esiin se, että monet vetoavat vanhuuteen puhuttaessa digitaalisten laitteiden käytöstä ja palveluista. Tämä näkökulma sai vahvistusta myös työntekijöiden haastatteluissa. On kuitenkin positiivista, että vastanneet ovat avoimen kysymyksen perusteella hyvin perillä asioista ja ymmärtävät kehityksen aiheuttamat muutokset. Positiivisia kommentteja tuli enemmän kuin negatiivisia. Negatiivisissa kommentteissa

yleisimmät olivat iän tuomat haasteet uuden oppimisessa ja henkilökohtaisen palvelun loppuminen.

Haastateltava A kertoo voivansa samaistua kassapalveluiden asiakkaisiin, koska on samaa ikäluokkaa. Hänellä on samanlaisia pelkoja tulevasta, kuin asiakassegmentillä. Haastattelut vahvistivat kyselyn vastauksia hyvin. Työntekijöiden näkökulma selitti asiakaskyselyn vastauksia tuoden esiin erilaisen näkökulman digitalisaatiosta ja muutoksista työtehtävien muutoksien kautta. Haastattelujen ja asiakaskyselyn vastausten perusteella saatiin kokonaiskuva asiakassegmentin käyttäytymisestä.

Aiemmin pankkialaa koskevassa teoriaosassa jaoteltiin asiakkaat segmentteihin sen perusteella, mikä heidän asenteensa on teknologiaa ja sähköisiä pankkipalveluita kohtaan. Tämän tutkimuksen kohderyhmä, eli kassapalveluasiakkaat voitaisiin luokitella segmentteihin 1 ja 2, eli teknologian vastustajiin ja tarjonnan monipuolisuutta arvostaviin. Segmentti 1 Teknologian vastustajat arvostavat yksilöllistä palvelua konttorissa ja haluavat laajaa palvelutarjontaa. Sähköiset pankkipalvelut eivät kiinnosta tätä segmenttiä ja niissä etenkin tietoturva epäilyttää. Tarjonnan monipuolisuutta arvostavat vastustavat sähköisiä pankkipalveluja ja heillä on myönteiset asenteet laajaa palvelutarjontaa kohtaan. Yksilöllinen palvelu ei ole niin tärkeää. Asiakaskyselyn vastaukset vahvistavat luokittelun.

Haastattelussa kolmelta työntekijältä tuli melko samansuuntaisia ajatuksia haastattelun teemoihin liittyen. Vanhemman väestön tulevaisuus huolestuttaa työntekijöitä ja niin myös asiakkaita. Tuntuu myös, että kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat avoimen kysymyksen perusteella hyvinkin tietoisia digitalisaation vaikutuksista pankkimailmaan. Myös työntekijöillä oli vastaavia ajatuksia heidän tulevista työtehtävistään, joten tutkimusmenetelmät tukivat toisiaan hyvin.

Haastateltavat toivoivat enemmän perehdytystä digitaalisten laitteiden käyttöön, jotta osaavat neuvoa myös asiakkaita. Etenkin 60-vuotias haastateltava A ei itse omista älypuhelinia, joten hänellä ei ole käytössään pankin mobiilipalveluita. Tämän vuoksi hänen on vaikeaa opastaa asiakkaita

näissä palveluissa, kun ne eivät ole hänellä päivittäin käytössä. Voisi ajatella, että opastuksen määrä tulee iän mukaan. Tämä todettiin jo digitalisatiota koskevassa teoriaosassa aiemmin. Mitä vanhempi henkilö, sitä enemmän tarvitaan opastusta uusiin asioihin, kuten teoriaosassa jo todettiin.

5 YHTEENVETO

Tämä opinnäytetyö käsitteli digitalisaatiota finanssialalla. Aihe oli rajattu kassapalveluiden asiakassegmenttiin. Työn ensimmäisessä teoriaosassa käsiteltiin pankkialaa yleisesti, muun muassa pankkien tehtäviä ja toimintaa finanssialalla, sekä työn kannalta oleellista asiaa, pankkialan murrosta. Toisessa teoriaosassa käsiteltiin digitalisaatiota. Tässä osassa tarkasteltiin muun muassa digitalisaation määritelmiä ja historiaa, sekä ilmiön vaikutusta pankkimaaailmassa. Työn tavoitteena oli saada tietoa kassapalveluiden asiakkaiden käyttäytymisestä, jotta toimeksiantaja pystyy suunnittelemaan tulevia kassapalveluiden aukioloaikamuutoksia mahdollisimman asiakaslähteisesti. Työn aihepiiri oli ajankohtainen ja työelämälähtöinen, jolla oli selkeä tarkoitus ja päämäärä. Työn tuloksista on myös suuri hyöty toimeksiantajalle.

Työn tutkimusosassa tutkittiin kassapalveluiden asiakkaiden käyttäytymistä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena asiakkaille, sekä kvalitatiivisena teemahaastattelulla kassapalveluiden työntekijöille. Menetelmien yhdistämisellä pyrittiin täydentämään asiakaskyselyn vastauksia ja saamaan kokonaiskuva kassapalveluista. Haastattelut täydensivät ja selittivät asiakaskyselyn vastauksia hyvin ja toivat näkökulman esiin myös työntekijöiden puolelta.

Hyvässä tutkimuksessa on arvioitu validiteettia ja reliabiliteettiä, eli tutkimuksen luotettavuutta. Riittävän suuri otanta ja vastausprosentti ovat tärkeitä asioita luotettavuuden saavuttamiseksi. Tässä tutkimuksessa otantatavoite täyttyi. Tavoitteena oli saada 50 asiakaskyselyn vastausta ja vastauksia tuli 98 kappaletta. Myös haastattelujen nauhoittaminen ja litterointi lisäävät luotettavuutta. Tässä tutkimuksessa saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, joten asetetut kysymykset vastasivat tutkimusongelmaan.

Tässä tutkimuksessa validiteetti ja reliabiliteetti ovat hyvät. Kyselyn vastausmäärä oli suuri, 98 kappaletta, joka vahvistaa validiteettia. Lisäksi kyselyyn vastasi vain kassapalvelussa asioineet asiakkaat, eikä esimerkiksi ajanva-

rauksella asioineet laina-asiakkaat. Kohderyhmä siis vastasi tutkimusongelmaa, jossa selvitettiin kassapalveluasiakassegmentin käyttäytymistä. Kyselyn kysymykset vastasivat niihin asioihin mihin pitikin, eli saatiin tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä. Toimeksiantajan kannalta saatiin selville kaikki oleellinen tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja tulevat muutokset kassapalveluihin liittyen on nyt helpompi toteuttaa asiakaslähtöisesti. Opinnäytetyö saavutti tavoitteensa siis hyvin.

Haastatteluihin valittiin kolme työntekijää, jotka työskentelevät kassapalveluissa, koska tutkimus koski kassapalveluiden toimintaa ja asiakkaita. Haastattelulla pyrittiin täydentämään ja selventämään asiakkaiden vastauksia myös työntekijöiden näkökulmasta, jotka ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin ja havainnoivat asiakkaiden käyttäytymistä. Jos haastatteluun olisi valittu esimerkiksi sijoitus- tai lainapuolen ihmisiä, haastattelut eivät olisi tukeneet kyselyä ja antaneet luotettavia vastauksia. Tutkimustulokset ovat myös objektiivisia, sillä tutkijan omat mielipiteet eivät ole vaikuttaneet tuloksiin, vaan tieto perustuu puhtaasti asiakkaiden vastauksiin ja työntekijöiden näkökulmiin. Olisi ollut hyvä, jos haastateltavia olisi ollut enemmän kuin kolme, mutta yrityksessä ei työskentele kuin kolme henkilöä kassapalveluissa.

Kyselytutkimuksen tuloksissa oli joitain ristiriitoja, joiden syitä voisi tutkia lisää. Vastausten perusteella suurin osa asiakkaista haluaisi, että pankki aukeaisi aikaisemmin aamulla, mutta suosituin asiointiajankohta nykyisillä aukioloajoilla on vastausten mukaan kello 12-14 eikä 10-12 niin kuin luulisi. Olisi syytä selvittää, miksi aikaväli 10-12 ei ole suurelle osalle vastaajista sopiva asiointiaika, vaikka asiakkaat toivovat pankin olevan auki aiemmin aamulla.

Suurella osalla vastanneista asiakkaista on käytössään jokin digitaalinen laite, jolla pankkiasiat voisi hoitaa itsenäisesti. Vain 33 prosentilla vastaajista ei ole käytössään mitään digitaalista laitetta. Puolet vastaajista kuitenkin kertoo asioivansa vain konttorissa, eikä käytä digitaalisia palveluita. Tämän ristiriidan syitä olisi hyvä tutkia lisää, jotta osattaisiin ohjata asiakasta

palveluiden luo. Edellytykset palveluiden käytölle jo olisi olemassa. Suurin osa vastaajista on mielestään saanut pankin henkilökunnalta riittävästi tietoa digitaalisista palveluista, joten asiakkaan tiedosta käyttö ei ole kiinni. Kyselyssä selvitettiin myös asiakkaiden kiinnostus digitaalisten palveluiden käytön oppimiselle, jos tarjolla olisi opastusta. Tämä kysymys jakoi vastaajat kahtia, joten syy palveluiden käyttämättömyydelle saattaa löytyä kiinnostuksen puutteesta.

Lisätutkimuksena voisi toteuttaa kartoituksen, millä ikääntyvän väestön pelkoja ja asenteita digitaalisten laitteiden ja palveluiden opettelemiselle voisi muuttaa. Samalla olisi hyvä selvittää pelkojen syyt. Kyselyyn vastanneista suurin osa, 78% oli mielestään saanut riittävästi tietoa digitaalisista palveluista ja laitteista henkilökunnalta, eli tiedon puutteesta pelot eivät ole kiinni.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Alhonsuo, S., Nise`n, A. & Pellikka T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita, 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja Helsinki: Talentum.

Keen, A. 2015. The internet is not the answer. Iso-Britannia: Atlantic.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. 2017. Digimuutos.fi 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta. Vantaa: Hansaprint Oy.

Storsul, T. & Stuedahl, D. 2007. Digitalization and media change. Göteborg: Nordicom.

Tudeer, S.T. 1939. Suomen Pankki 1912-1936. Helsinki: Valtioneuvoston Kirjapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

Artikkelit

Hämäläinen, T. 2016. OP etenee digipalvelujen eturintamassa. OP Taloudessa 4/2016, 42.

Koskinen, M. 2016. Finanssiala luovii ristiaallokossa. Ekonomi 6/2016, 10-16.

Lassila, A. 2015. Internet syö finanssialan töitä – työpaikkoja siirtyy jopa Suomen rajojen ulkopuolelle. Helsingin Sanomat 10.2.2015.

Mattila, R. 2017. Digitalisaation kakkosvaihe kuormittaa. Helsingin Sanomat 26.2.2017.

Miettinen, A. 2016. Huoltosuhde muuttuu. OP Taloudessa 4/2016, 19.

Nevalainen, J. 2016. Sata vuotta eteenpäin. OP Taloudessa 4/2016, 17.

Elektroniset lähteet

Fungáčová, Z., Toivanen, M. & Töölö E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro ja talous [viitattu 1.3.2017]. Saatavissa: <http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa>

Finanssialan keskusliitto. 2009. Pankkialaisuusohjeet 2009 [viitattu 12.1.2017]. Saatavissa: <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkialaisuusohjeet.pdf>

Vento, T. 2016. Mitä on digitalisaatio?. Fountainpark [viitattu 9.2.2017]. Saatavissa: <http://www.fountainpark.fi/mita-on-digitalisaatio/>

Helsingin Sanomat. 2014. Ikääntyvä väestö on haaste erityisesti Suomen taloudelle [viitattu 1.2.2017]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000002752468.html>

Hokkanen, S. 2016. Digitalisaatio ja sen asettamat haasteet pankeille [viitattu 14.2.2016]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/49816/URN:NBN:fi:ju-201605172594.pdf?sequence=1>

Jyväskylän Yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus [viitattu 15.3.2017]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Jyväskylän Yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus [viitattu 15.3.2017]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Niemeläinen, J. 2012. Maailma muuttuu, pankit sopeutuvat. Taloussanomat [viitattu 12.1.2017] Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/rahoitus/2012/11/06/maailma-muuttuu-pankit-sopeutuvat/201241459/12>.

Osuuspankki. 2017. OP:n pivolla voi nyt maksaa kaverille puhelinnumeroa käyttäen [viitattu 2.2.2017]. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma?cid=151891313&srcpl=4>

Osuuspankki. 2017. OP:n pivolla voi nyt maksaa kaverille puhelinnumeroa käyttäen [viitattu 1.3.2017]. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma?cid=151891313&srcpl=4>

Parecon Finland. 2013. Mikä aiheutti vuoden 2008 finanssiromahduksen? [viitattu 26.2.2017]. Saatavissa: <http://www.osallisuustalous.fi/parecon-finland/2013/05/mika-aiheutti-vuoden-2008.html>

Penkari, L. 2015. Pankkien monikanavaisuus ja mobiilipalvelut, opinnäyte-työ [viitattu 2.3.2017]. Saatavissa: http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/94502/Penkari_Laura.pdf?sequence=1

Pivo älylompakko. [viitattu 3.3.2017]. Saatavissa: www.pivolompakko.fi

Räisänen, P. 2015. Fintech-yrittäjä: Digitalisaatio myllertää pankkialaa [viitattu 29.1.2017]. Saatavissa: <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/fintech-yrittaja-digitalisaatio-myllertaa-pankkialaa/5snmdvdc>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 4.3.2017]. Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html

Sistonen, H. 2015. Pankkimaailman muutos, opinnäytetyö [viitattu 2.3.2017]. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98209/Sistonen_Henna.pdf?sequence=1

Taloustieto Oy. Rahan tehtävät ja hinta [viitattu 3.3.2017]. Saatavissa: <http://www.taloustieto.fi/lukiotext/4text609.html>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. [viitattu 8.3.2017] Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Fungáčová, Z., Toivanen, M. & Tölö E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro ja talous [viitattu 20.2.2017] saatavissa: <http://www.euroja-talous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>

Vettenranta, K. 2017. Kolumni: senioreiden digiloikka Taloudessa [viitattu 16.2.2017]. Saatavissa: <https://taloudessa.fi/artikkelit/ilmiot/2017/02/14/kolumni-seniorien-digiloikka/>

Vilpas, P. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia [viitattu 15.3.2017]. Saatavissa: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

Suulliset lähteet

Haastateltava A. 2017. Pankkitoimihenkilö, nainen, 60 vuotta. Pankki. Teemahaastattelu 02/2017.

Haastateltava B. 2017. Pankkitoimihenkilö, nainen, 53 vuotta. Pankki. Teemahaastattelu 02/2017.

Haastateltava C. 2017. Sijoitusneuvoja, päivittäiskassapalvelut, nainen, 49 vuotta. Teemahaastattelu 02/2017.

LIITTEET

LIITE 1. Asiakaskysely

1. Vastaajan ikäalle 20v. 21-40v. 41-60v. yli 60v. **2. Sukupuoli**Nainen Mies **3. Pankissa asioimisen syy?**Käteisen rahan nosto Rahan talletus Laskun maksu kassalla Vakuutusasia Jokin muu asia, mikä? _____**4. Kuinka usein asioitte pankissa?**Kerran viikossa tai useammin Kerran kuukaudessa Kerran vuodessa jokin muu, mikä? _____**5. Minä viikonpäivänä asioitte mieluiten?**ma ti ke to pe **6. Mihin aikaan asioitte mieluiten pankissa kassapalveluiden aukioloajoilla (ma-pe klo. 10-16.30) välillä?**klo.10-12 klo.12-14 klo.14-16.30 **7. Jos saisitte vaikuttaa aukioloaikoihin, miten muuttaisitte niitä?**Pankki aukeaisi aiemmin aamulla Pankki olisi pidempään auki illalla Pankki olisi auki myös viikonloppuna Jokin muu, mikä? _____**Käännä**

Digitalisaatio = tiedon purkaminen sähköiseen muotoon, helpottaa tiedon tallennusta ja käsittelyä, sekä tiedon kulkua ihmisten välillä.

8. Mitä digitaalisia laitteita käytätte?

tietokone

tabletti

älypuhelin

en mitään

9. Mitä digitaalisia palveluita käytätte?

verkkopalvelu

mobiilipalvelut

verkkoneuvottelu

asioin vain konttorissa

jokin muu, mikä? _____

10. Oletteko kiinnostunut opettelemaan digitaalisten palveluiden käyttöä, jos siihen olisi tarjolla opastusta?

Kyllä

En

perustelut _____

Oletteko mielestänne saanut pankin henkilökunnalta riittävästi tietoa tarjolla olevista digitaalisista palveluista?

Kyllä

En

11. Miten arvioit digitalisaation vaikuttavan tulevaisuudessa pankkiasioiden hoitoon?

Kiitos tärkeistä vastauksista!

LIITE 2. Teemahaastattelun runko

- *Henkilön taustatiedot, koulutus, työkokemus pankkialalla*
- *Digitalisaation näkyminen työtehtävissä ja asiakkaissa*
- *Omat digitaaliset tiedot ja taidot*
- *Kassapalveluiden tulevaisuus ja vanhempi väestö*
- *Työn hyvät ja huonot puolet*
- *Asiakkaiden ohjaaminen digitaalisten palveluiden käyttäjiksi*
- *Omat työtehtävät tulevaisuudessa*