

Digitaaliset pankkipalvelut ikäihmisille

Henrik Pyötsiä, Eevian Väisänen



Tekijät Henrik Pyötsiä, Eevian Väisänen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinnon suuntautuminen	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Digitaaliset pankkipalvelut ikäihmisille	Sivu- ja liitesivumäärä 41 + 15
<p>Digitalisaatio on rantautumassa pankkeihin kovaa vauhtia. Pankeissa on kuitenkin suuria asiakasryhmiä, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia pankkipalveluita. Opinnäytetyössämme tarkoituksenamme oli selvittää, mitä haasteita ikäihmisillä on digitaalisten pankkipalveluiden kanssa. Tavoitteena oli löytää ideoita, miten palveluita voisi mahdollisesti kehittää kaikille sopiviksi. Tutkimuksemme toimeksiantajana toimi Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta ja se toteutettiin keväällä 2017.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme digitalisaatiota yleisellä tasolla, sitten pureudumme tarkemmin digitaalisten palveluiden käyttämättömyyden syihin ja seurauksiin, jonka jälkeen tarkennamme, miten digitalisaatio näkyy pankissa.</p> <p>Opinnäytetyömme tutkimusaineisto kerättiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä, jotta saataisiin mahdollisimman realistinen kuva ikäihmisten tilanteesta ja ajatuksista digitaalisia pankkipalveluita kohtaan. Tutkimus toteutettiin teemahaasteluna, haastatellen viittä pankin työntekijää ja kymmentä ikäihmistä.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella osa ikäihmisistä koki, että ei pysy tekniikan kehityksessä mukana. Tulosten perusteella saatujen kehitysehdotusten lisäksi kehittelimme lisää ideoita, joista saimme lopuksi ehdolle käyttökelpoisia kehitysehdotuksia pankille ikäihmisten digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönoton tueksi.</p> <p>Tutkimamme aihe osoittautui tärkeäksi, sillä ikäihmisillä todettiin olevan vaikeuksia käyttää digitaalisia pankkipalveluita. Loppuun olemme tarkastelleet tutkimuksen luotettavuutta sekä asettaneet jatkotutkimuksia ehdolle.</p>	
Asiasanat Digitalisaatio, pankki, pankkipalvelut, ikääntyneet, internet	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digitalisaatio.....	4
3	Digitaalisten palveluiden käyttämättömyys	9
4	Teknologia ja ikäihmiset	12
5	Digitalisaatio pankissa.....	14
5.1	Finanssiala.....	14
5.2	Pankin palvelut.....	16
5.2.1	Peruspankkipalvelut	16
5.2.2	Talletuspalvelut	16
5.2.3	Lainapalvelut.....	17
5.3	Välttämättömyyspalvelupohdinta.....	17
5.4	Pankin palveluiden digitalisaatio	19
6	Tutkimus	21
6.1	Tiedonkeruumenetelmä	21
6.2	Tutkimuksen toteutus.....	23
6.2.1	Palveluiden käyttäjien analyysi.....	25
6.2.2	Pankkilaisten analyysi	29
6.3	Kehitysehdotukset.....	33
7	Pohdinta.....	37
7.1	Luotettavuuden arviointi	37
7.2	Jatkotutkimukset	40
7.3	Arvio omasta oppimisesta, toiminnasta ja kehittämisestä	41
8	Lähteet.....	47
9	Liitteet	54
9.1	Liite 1. Haastattelukysymykset	54
9.1.1	Palveluiden käyttäjät	54
9.1.2	Pankkilaiset.....	55
9.2	Liite 2. Kesäkassikysely	56

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheeksi olemme valinneet digitaaliset pankkipalvelut ikäihmiselle. Konttoreita suljetaan, käteisen nostamista rajoitetaan ja digitaalisia palveluita kehitetään tilalle. Pankeissa on kuitenkin suuria asiakasryhmiä, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita. Nämä ikäryhmät tarvitsisivat edelleen asiakaspalvelua konttorissa sekä mahdollisuuden nostaa käteistä. Vaarana on, että tyytymättömät asiakkaat vaihtavat pankkiin, jossa he saavat henkilökohtaisempaa palvelua. Esimerkiksi Nooa Säästöpankista voi tulevaisuudessa saada pankkitoimihenkilön käymään kotikäynnillä, jos sähköisten palveluiden kautta pankkiasiointi ei onnistu ja konttori on liian kaukana. (Karismo 2017.)

Digitalisaatiosta puhutaan, kun päivittäisiin asioihin hyödynnetään digitaalisia tekniikoita. Hyviä esimerkkejä digitalisaatiosta ovat muun muassa erilaiset kodin älylaitteet, e-lääkerekseptit ja jopa älykaupungit eli niin sanotut Smart Cityt. Smart City –käsite tarkoittaa kaupunkien kehittämistä innovatiivisesti hyödyntämällä informaatio- ja kommunikointiteknologiaa. Digitalisaation vaikutukset ulottuvat aina henkilökohtaisista suhteista palveluiden käyttämiseen. Digitalisaatio voidaan määrittää myös liikemaailman näkökulmasta katsoen. Tällöin se tarkoittaa digitaalisten teknologioiden käyttämistä liiketoimintamallien muuttamiseen, uusien tulonlähteiden hankkimiseen ja lisäarvon tuottamiseen. (Springer Link 2015; Tekes 2014.)

On vaikeaa määritellä, kuka on ikääntynyt. Yleisesti voisi kuitenkin ajatella että 65 ikävuoden jälkeen ihmistä voisi kutsua ikääntyneeksi. (OECD 2016.)

Toisaalta Vernerin määrittelee biologisen ikääntymisen rajapyykiksi 75 vuoden iän. Ikääntyessä koetaan myös fyysisiä ja psyykkisiä toimintakyvyn muutoksia. Osa psyykkisistä toiminnoista kehittyy koko elämän ajan, kun taas osa alkaa heikentymään ikääntyessä. (Vernerin 2017) Suomessa on noin 1,15 miljoonaa yli 65 vuotiaasta ja noin 0,5 miljoonaa yli 75 vuotiaasta (Tilastokeskus 2016.)

Ikääntynyt ihminen on ohittanut keski-iän. Usein kuitenkin ihmisen oma kokemus määrittää, onko hän vanha vai ei. Jotkut vanhemmat ihmiset kokevat sanan ”vanhus” loukkavana, kun taas toinen saman ikäinen voi käyttää sanaa ylpeästi. (Weeks 2013.)

Ikääntyminen voidaan myös määritellä esimerkiksi elämäntapahtumien kautta. Kun ihminen jää eläkkeelle, häntä voidaan alkaa kutsua ikääntyneeksi. Tällöin hänen elämässään tapahtuu usein myös monia muita muutoksia, kuten asunnon vaihto tai myöhemmin siirtyminen palvelutaloon.

Myös sosiaaliset suhteet muuttuvat vanhetessa. Työkavereita ei nähdä niin usein, lapset ovat muuttaneet pois ja osa ystävistä ja tuttavista menehtyvät. Lisäksi ikääntyneellä ihmisellä on enemmän riskejä, kuten kaatumiset jotka voivat johtaa murtumiin. (Hinkka K. 2005.)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on tehnyt vuonna 2016 selvityksen välttämättömyyspalveluiden käyttämättömyyden seurauksista. Myös pankkipalvelut luokitellaan välttämättömyyspalveluiksi. Käytämmekin selvitystä työmme pohjana sekä syvennämme aihetta pankkimaailmaan. Selvityksestä ilmenee, että pankkipalveluita ei voida hoitaa tasavertaisesti. Tutkimuksessa ilmeni myös, että 10-15 prosenttia kansalaisista ei kykene asioimaan sähköisesti. (KKV 2016, 5.) Selvityksessä tuotiin esille kehityskohtia ja nyt me tutkimme mahdollisia kehitysmahdollisuuksia ikäihmisten digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönoton helpottamiseksi. Tavoitteenamme on löytää tutkimustulosten perusteella konkreettisia kehitysehdotuksia ikäihmisten tukemiseksi.

Rajaamme opinnäytetyömme käsittämään ainoastaan pankkien digitaalisia palveluita. On useita syitä miksi asiakas ei ole voinut ottaa digitaalisia palveluita käyttöönsä. Rajaamme tutkimuksemme ikääntyviin asiakkaisiin, joista suuri osa on jäänyt paitsi digitaalisista palveluista, koska ei ole oppinut käyttämään tietokonetta tai älypuhelinia. (KKV 2016, 5.)

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf -toiminta. Tämän toiminnan tavoitteena on rohkaista ikääntyneitä ihmisiä internetin ja digitaalisten palveluiden käyttöönotossa. Toiminta tukee opastustoimintaa, tuottaa opastus- ja markkinointimateriaalia sekä tekee vaikuttamistyötä, jotta ikääntyneet ihmiset otetaan huomioon sähköisiä palveluita kehitettäessä. Käytännössä on todettu, että ikäihmisten opastuksessa paras tapa on vertaisohjaus, jossa saadaan henkilökohtaista opastusta toiselta ikäihmiseltä. Kun on itse oppinut uuden palvelun käytön, pystyy auttamaan myös muita palvelun käyttöönotossa. SeniorSurf-toiminta kokoaa tietoa maksuttomista opetuspaikoista sekä neuvoo opastustoiminnan käynnistämiseksi. Toiminta tuottaa myös aineistoa, jonka avulla tietotekniikan ja älylaitteiden käyttöä voi harjoitella itsenäisesti. Hyvän opastustoiminnan lisäksi tarvitaan aktiivista vuorovaikutusta viranomaisten ja sähköisiä palveluita tuottavien tahojen kesken, jotta varmistetaan ikääntyvien ihmisten pärjääminen digitalisoituvassa maailmassa. (SeniorSurf 2017.) Tutkimme opinnäytetyössämme pankin digitalisaatiota ja haluamme yhdessä Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnan kanssa selvittää, kuinka pankki voisi kehittää digitaalisia palveluitaan kaikille sopivammiksi.

Työmme koostuu neljästä osasta. Ensimmäisessä osassa esittelemme digitalisaatiota yleisellä tasolla. Toisessa osassa avaamme lukijalle, millaiset ihmiset eivät käytä digitaalisia pankkipalveluita. Kolmannessa osassa kerromme, miten digitalisaatio ilmenee pankissa. Opinnäytetyömme tutkimusosuudessa avaamme kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, jota käytimme tutkimuksessamme. Tutkimusosuuden jälkeen esittelemme tulokset ja niiden pohjalta saadut kehityskohteet sekä arvioimme tutkimuksemme onnistumista.

2 Digitalisaatio

Teknologia on siirtynyt uudelle aikakaudelle. Digitalisaation johdosta kommunikointi, ostokäyttäytyminen ja liiketoimintojen välinen vuorovaikutus on muuttunut. Viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana teknologia on kehittynyt kiihtyvää vauhtia. Kehityksessä on otettu tähän mennessä kuusi merkittävää askelta: ensimmäisen tietokoneen kehittyminen 1940-luvulla, tietokoneiden pienentyminen ja nopeutuminen, tietokoneiden yleistyminen yrityskäyttöön, internetin yleistyminen, liikkuva internet yhteys, sekä pilvipalvelut ja sosiaalisen median kehittyminen. Voidaan sanoa että olemme nyt kuudennessa tasossa digitaalisessa kehityksessä. (de Kare-Silver 2011.)

Suomi kuului digitalisoitumisen johtaviin maihin vielä 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa, jolloin laajakaistayhteydet yleistyivät kotitalouksiin. Suomalaiset pankit ryhtyivät tarjoamaan palveluitaan verkossa ensimmäisten joukossa maailmassa ja suuri osa suomalaisista aloitti verkkopankissa asioimisen hyvin varhaisessa vaiheessa. Samoihin aikoihin Suomi kuului lähinnä Nokian ansiosta edelläkävijöihin matkapuhelimien käytössä. Kuitenkin viimeisten 5-10 vuoden aikana muut Pohjoismaat ovat menneet kehityksessä ohi Suomesta. Internet ja digitaaliset palvelut ovat joka tapauksessa arkipäivää lähes jokaiselle suomalaiselle ihmiselle ja yritykselle. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.)

Digitaaliset palvelut ovat tuoneet paljon muutoksia asiakkaiden jokapäiväiseen elämään. Sähköiset palvelumuodot lisääntyvät välttämättömyyspalveluissa, jotka Kaakkolan (2005) selvityksen mukaan on määritelty palveluiksi, joita ilman kuluttaja ei nyky-yhteiskunnassa tule toimeen. Sähköiseen asiointiin panostamalla palvelujen tuottajat pyrkivät parantamaan asiakaspalvelua siten, että asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus entistä nopeampaan ajasta ja paikasta riippumattomaan asiointiin. Sähköiset palvelut auttavat myös tehostamaan palvelutoimintaa sekä säästämään henkilöstö-, toimitila- ja muissa kuluissa. Kuluttajia kannustetaan hoitamaan asiansa sähköisten palvelujen välityksellä korostamalla niiden käyttöön liittyviä myönteisiä ominaisuuksia. Samaan aikaan henkilökohtaisen palvelun maksullisuudella ja tarjonnan vähentämisellä ohjataan sähköiseen asiointiin. (KKV 2016, 9.)

Taulukosta 1 on nähtävillä, että vuonna 2016 digitaalisten palveluiden kuluttajista suhteellinen enemmistö on nuoremmassa väestössä, mutta myös 75-89 vuotiaista yli puolet niistä, jotka ovat ottaneet internetin käyttöönsä, käyttivät sitä useamman kerran päivässä.

Koko ikäryhmän osuus on kuitenkin ainoastaan 16 prosenttia. Internetin päivittäisen käytön lisääntymisen taustalla on älypuhelinien ja tablettien yleistyminen, joiden myötä se kulkee mukana ja on käytettävissä jatkuvasti. Yleisimmin internetin käyttö perustuu asioiden hoitamiseen, tiedonhakuun, viestintään ja medioiden seuraamiseen. 16-89-vuotiaista 81 prosenttia oli käyttänyt verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana, 79 prosenttia sähköpostia ja niin ikään 79 prosenttia oli hakenut tietoa internetistä eri tuotteista ja palveluista. (Tilastokeskus 2016).

Taulukko 1. Internetin käytön ja eräiden käyttötapojen yleisyys, 2016. (Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2016.)

Ikä / % väestöstä	16- 24	25- 34	35- 44	45- 54	55- 64	65- 74	75- 89	Miehet	Naiset	Yht.
Käyttää internetiä	100	99	100	99	92	74	31	89	87	88
Käyttää internetiä useita kertoja päivässä	97	96	94	83	64	38	16	73	71	72
Käyttänyt internetiä matkapuhelimella kodin ja työpaikan ulkopuolella	93	93	92	75	53	27	6	68	62	65
Käyttänyt internetiä tabletilla kodin ja työpaikan ulkopuolella	23	27	38	34	24	14	3	26	23	24
Varannut internetissä ajan lääkärille	22	38	46	40	36	23	8	28	36	32
Seurannut yhteisöpalvelua	89	88	79	59	39	21	5	54	58	56
Vuokrannut omaan käyttöön yksityismajoitusta	8	18	23	16	10	2	0	11	12	12

Palveluiden tarjoajien näkökulmasta, digitalisaatio voidaan nähdä uhkana tai mahdollisuutena. Useimmiten digitalisaation uhat saavat päähuomion, sillä sen koetaan vähentävän työpaikkoja, kadottavan ammatteja ja aiheuttavan vähittäiskaupalle ongelmia. Kaikesta huolimatta digitalisaatio on suuri mahdollisuus kaikille suomalaisyrityksille. Se tekee asiakkaiden tavoittamisen, tuotteiden sekä palveluiden myymisen, ja asiakaspalvelun entistä helpommaksi, nopeammaksi ja laadukkaammaksi. Asiakkaiden muuttuneet odotukset ja kilpailussa menestyminen edellyttää yrityksiltä sekä uusiutumista että digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntämistä. Tämän takia digitalisaatio on mahdollisuuksien lisäksi välttämättömyys. (Ilmarinen & Koskela 2015, 14.)

Monet alat voivat hyötyä merkittävästi digitalisaation tuottamista mahdollisuuksista. Esimerkiksi kulttuurillisesti merkittävät työt, historialliset muinaisjäänteet ja erilaiset dokumentit voidaan digitalisoida ja sitä kautta niitä pystytään pitämään esittelykunnossa vaikka ne olisivat varastettu, tuhoutuneet tai muuten vaan niihin ei päästä käsiksi. Lisäksi tutkijat voivat arkistoida digitaalisesti tutkimuksensa, jolloin he voivat palata niihin paljon nopeammin muun muassa myöhempää tarkastelua ja analysointia varten. (Springer Link 2015.)

Digitalisaatio toimii myös kilpailuetuna, ja uudet teknologiat avaavat paljon mahdollisuuksia. (Finanssiala 2016) Esimerkiksi pankeissa on alettu hyödyntämään useita digitalisaation mahdollistamia välineitä. Seuraavaksi esittelemme niistä kolme: lohkoketjuteknologia muun muassa nopeuttaa pankkipalveluita ja auttaa säästämään henkilöstökuluissa, henkilöstön käyttämät pankin sisäiset sivut toimivat salattujen pilvipalveluiden avulla ja mobiiliteetti taas mahdollistaa pankkipalveluiden käytön erilaisilla laitteilla, kuten verkkopankin toimimisen myös puhelimella.

Venesmäki kirjoitti 2016, että Suomi on lähdössä mukaan aivan uudenlaiseen teknologiaan, lohkoketjuteknologiaan, joka tuo Suomen pankit aidosti digiaikaan. Muun muassa Nordea, DanskeBank ja Osuuspankki ovat lähteneet mukaan kehitykseen, vaikkakin toiminta Suomessa on toistaiseksi ollut pientä verrattuna muihin maihin. Venesmäki aavisti, että lohkoketjuteknologia tulee mullistamaan pankkimaailman. Sen avulla ihmiset voivat siirtää rahaa ja arvopapereita toisilleen ilman välikäsiä tai erillisiä selvityksiä yhtä nopeasti kuin sähköpostin lähettämiseen kuluu aikaa. Tänä vuonna 2017 ensimmäiset sovellukset on lanseerattu. Nordean Siirto-sovelluksella, ja Danske Bankin Mobile Pay -sovelluksella raha siirtyy vastaanottajalle hetkessä. Venesmäki epäili, että osa pankin tehtävistä jäisi pois, mutta esimerkiksi rahoituksen palvelut tulisivat jäämään. Vuonna 2016 rahaa siirtäessä pankista toiseen meni 1-3 pankkipäivää, kun taas lohkoketjuteknologialla raha siirtyy välittömästi. Lisäksi asunto-osakkeet voidaan digitalisoida. Teknologiasta on hyötyä paitsi

asiakkaille, mutta myös pankille. Pankki säästää IT- ja henkilöstökuluissa, kun taas asiakas säästää aikaa ja vaivaa. (Venesmäki 2016.)

Pilvipalvelut mahdollistavat palveluiden, ohjelmien ja tiedon tallentamisen ulkopuolisen yrityksen tarjoamalle palvelimelle. Tällöin ne eivät ole omalla tietokoneella tai yrityksen omalla palvelimella ja niihin pääsee internetin kautta koska vain käsiksi. Pilvipalveluihin kuuluu usein automaattinen varmuuskopiointi, joten tallennetut tiedostot ovat näin ollen turvassa, vaikka tietokone rikkoutuisi tai varastettaisiin. Pilveen kirjaututaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, joten ne on hyvä pitää tallessa. Pilvipalvelut helpottavat huomattavasti tiedostojen jakamista, sillä niitä voi tarkastella ketkä vain, kenelle käyttöoikeus on jaettu. Pilvipalveluissa sisällön voi suojata tai se voi olla julkisesti näkyvillä. Yksityiset dokumentit ja tiedostot voidaan suojata käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla, kun taas esimerkiksi Youtubeen ladatut videot, jotka halutaan kaikkien nähtäville, eivät tarvitse suojasta sisällölle. Jos on tarvetta vielä vahvemmalle suojaukselle, on myös mahdollista valita kaksivaiheinen tunnistus. Pilvipalvelut ovat erittäin toimintavarmoja ja huolettomia, vaikka tiedostojen tallentaminen kauas pilveen saattaa tuntua epävarmalta. Nykyisin pilvipalvelut ovat jopa varmempia toiminnaltaan kuin yrityksen IT-ympäristössä olevat ohjelmistot ja palvelut. (Elisa 2017.)

Mobiliteetista puhutaan kun yritys yhteen sovittaa mobiililaitteita ja -sovelluksia tukeakseen liiketoimintaansa. Moderni mobiliteetti kattaa tämän lisäksi myös sisällön, tyypillisesti dokumenttien hallinnan. Sisällön hallinta on ajasta ja paikasta riippumatonta dokumenttien lukemista, muokkaamista ja käsittelyä. Käyttäjä pystyy pääsemään käsiksi sisältöön tietoturvallisesti mistä päin maailmaa tahansa, mihin kellonaikaan tahansa ja millä mobiililaitteella tahansa. (Smartphone Solutions 2016.)

3 Digitaalisten palveluiden käyttämättömyys

Välttämättömyyspalvelujen tarjoajat, kuten Kela, verottaja ja terveydenhuolto, lisäävät digitaalisia palveluitaan. Palvelut eivät ole riippuvaisia asiakkaan paikasta, eikä ajasta, jolloin hän haluaa asioida. Suurin osa suomalaisista osaa käyttää sähköisiä asiointipalveluita, mutta toisaalta noin 10-15 prosenttia ei tähän kykene. Digitalisaatiosta syrjäytymiselle on olemassa useita eri syitä. Tämän takia muun muassa henkilökohtaiselle pankkipalvelulle on edelleen tarvetta. (KKV 2016, 5, 9.)

Digitaaliseksi kuiluksi kutsutaan ilmiötä, jossa palvelujen digitalisaatiossa aiheutuu eriarvoisuutta kuluttajien välille. Erilaiset käyttäjäryhmät ja eriarvoisuutta tuottavat tekijät on tunnistettava, sillä digitaalinen kuilu vaikuttaa olennaisesti sähköisten palveluiden kehittämiseen. Syy ei aina piile siinä, omistaako ihminen esimerkiksi tietokoneen vai ei, vaan siinä, osataanko ja pystytäänkö sitä käyttämään. Digitaalisten palveluiden käyttämättömyyden taustalla voi olla useita syitä, jotka rajoittavat perinteisiä palveluita tarvitsevien henkilöiden asiointimahdollisuuksia. Syitä voivat olla ihmisen omat lähtökohdat, kuten fyysiset ja psyykkiset rajoitteet, laitteiden käyttövalmiuteen liittyvät lähtökohdat, kuten taloudelliset rajoitteet tai internetyhteyden ja sähköisten tunnistautumisvälineiden puuttuminen. Lisäksi alueelliset tekijät, kuten heikot tietoliikenneyhteydet voivat yhtä lailla vaikuttaa asiaan. (KKV 2016, 10.)

Taulukossa 2 on nähtävillä, että eri väestöryhmien väliset erot internetin eri käyttötarkoituksissa ovat suuria. Yleisesti ottaen nuoret ikäryhmät käyttävät kaikkein eniten digitaalisia palveluita joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Keski-ikäiset käyttävät muun muassa verkkopankkia ja viranomaispalveluita jo enemmän kuin nuoremmat sukupolvet. Ikäluokkien väliset erot ovat kaventuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana huomattavasti. Kaventuneista eroista huolimatta vanhimmat ikäluokat käyttävät digitaalisia palveluita merkittävästi vähemmän verrattuna muihin. Iän lisäksi koulutustason, tuloluokan sekä eri asuinalueilla asuvien internetin käyttötarkoituksissa on huomattavia eroja. Kaupungeissa asuvat korkeasti koulutetut ja korkeatuloiset käyttävät internetin digitaalisia palveluita huomattavasti enemmän kuin maaseudulla asuvat matalasti koulutetut ja matalatuloiset. (Koironen, Räsänen & Södergold 2016.)

Taulukko 2. Internetin käyttötarkoitusten yleisyys, 2014 (Tilastokeskus 2014)

Käyttö % / väestön jaottelu	Verkko- kauppa	Verkko- pankki	Sähkö- posti	Viranomais- asiointi
Ikäryhmä				
16-34	91	89	98	90
35-54	85	95	92	89
55-74	46	73	67	61
Sukupuoli				
Miehet	77	87	86	81
Naiset	71	85	87	78
Koulutustaso				
Perusaste	58	65	72	63
Keskiaste	72	87	85	77
Korkea-aste	86	96	96	92
Tulokvartaali				
Alin	60	76	75	69
Toinen	66	82	79	68
Kolmas	78	92	90	83
Ylin	86	95	95	92
Taajama-aste				
Pääkaupunkiseutu	79	92	93	86
Suuret kaupungit	78	89	90	85
Kaupunkimaiset kunnat	72	83	85	77
Maaseutumaiset kunnat	69	82	81	73

Digitaalisten palveluiden käyttämättömyyden seuraukset voivat olla taloudellisia, tiedollisia tai ajankäytöllisiä. Seuraukset ovat kaikille asiakkaille yksilöllisiä ja niihin vaikuttaa asiakkaan tarpeet palveluille, asiointitottumukset sekä sijainti. Erilaisten asiointikanavien kautta pystytään tarkkailemaan digitaalisten palveluiden käyttämättömyyden seurauksia. (KKV 2016, 24.)

Pankit eivät välttämättä tule ajatelleeksi, että sähköinen tunnistautuminen liittyy paljon laajempaan ilmiöön kuin vain pankin omien palveluiden käyttöön. Yleensä tunnistautumisvälineiden myöntämistä lähestytään vain oman toiminnan näkökulmasta. Tunnistautumisvälineen hylkääminen johtaa laajoihin ongelmiin toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Viime kädessä julkisen sektorin tehtävä olisi huolehtia siitä, että kaikille kansalaisille olisi

tarjolla sähköinen tunnistautumisväline, joka on käytettävissä kustannuksiltaan kaikkien ulottuvilla olevissa välttämättömyyspalveluissa. Kuitenkin asiantuntijahaastatteluiden mukaan henkilöitä, joilla on riski jäädä ilman tunnistautumisvälineitä, ei huomioida erityisen hyvin vahvan sähköisen tunnistamisen markkinoilla. Tunnistautumisvälineitä kehitetään pitkälti markkinoiden ehdoilla ja niiden markkinat määräytyvät käyttäjien kysynnän mukaan. (KKV 2016, 32.)

Internet on tuonut paljon parannusta kansalaisten viestintä-, vaikutus- ja tiedonsaantimahdollisuuksiin. Kuitenkin kansalaisilla, jotka eivät kykene käyttämään internetiä, on nykyään paljon huonommat mahdollisuuden eri palveluihin. Sekä yritykset että julkinen sektori karsii perinteisiä palveluitaan panostaessaan uusiin sähköisiin palvelukanaviin. Useat asiat aina pankkiasioinnista kulutustuotteiden hankkimiseen onkin kätevintä hoitaa internetissä. Digitaalitekniologia ei enää välttämättä ole erillinen osa-alue, vaan sitä voidaan pitää arkielämän ulottuvuutena, joka yhdistää sosiaalisen kanssakäymisen sekä työ- ja vapaa-ajan eri toimintoja. (Koiranen ym. 2016.)

Palveluntarjoajat on veloitettu noudattamaan yhdenvertaisuuslakia. On tullut esille tilanteita, joissa ei ole selkeitä toimintamalleja tasa-arvon toteuttamiseksi. Toimintamallin puute saattaa johtaa asiakkaiden epätasa-arvoiseen kohteluun. Sen takia ratkaisuja ongelman selvittämiseksi saattaa joutua hakemaan oikeustapauksista, lainsäädännöstä ja kuluttajaviranomaisten päätöksistä. (KKV 2016, 31.)

Vaikka uuden digitaalisen teknologian käyttö on vakiintunut suhteellisen nopeasti osaksi yhteiskuntaa, aiheuttaa se kuitenkin monia kysymyksiä. Eniten pohdintaa aiheuttavat uusien maksutapojen käyttöönotto vähittäiskaupan alalla, digitaalisten sisältöjen omistukseen ja jakeluun liittyvät eturistiriidat sekä ikääntyvien, maahanmuuttajien ja vammaisten valmiudet käyttää digitaalista teknologiaa. Usein huoli tietoturvaan liittyvistä kysymyksistä ja sitkeästi pysyminen vanhoissa toimintamalleissa on vanhimmille ikäryhmille ominaista. Siksi onkin todennäköistä, että esimerkiksi pankki- ja luottokorteista siirtyminen mobiilimaksamiseen ei toteudu yhtä helposti kaikilla ikäryhmillä. Yhteiskunnan kehityksen ja kansallisen kilpailukyvyyn turvaamisen kannalta olisi erittäin tärkeää, että kaikki väestöryhmät pystyisivät omaksumaan uusia asioita jatkuvasti kehittyvän yhteiskunnan mukana. (Koiranen ym. 2016.)

4 Teknologia ja ikäihmiset

Ikääntyminen voidaan määritellä monella eri tavalla, kuten kronologisen tai biologisen iän perusteella. Tällä hetkellä Suomen ikäraja vanhuuseläkkeeseen on 65 vuotta, joka on vedetty eräänlaiseksi rajaksi ikääntymistä tutkittaessa. Erilaisten terveyden seurantojen mukaan ihmisten toimintakyky heikkenee 75 vuoden jälkeen. Tätä ikää pidetään yleisesti nykyään vanhuuden rajana. Toisaalta ikääntyvien terveyden ja toimintakyvyn kohentuessa viime vuosikymmenten aikana vanhuuden raja on nostettu 80 ikävuoteen. Tältä kannalta katsottuna vanhuksina voidaan pitää yli 85-vuotiaita ihmisiä. Biologinen ikä voidaan määritellä esimerkiksi fyysisten ominaisuuksien perusteella, kuten verenkiertoelimistön kunnan perusteella. (Tiede 2016.)

Useimmat digitaalisten palveluiden kehittäjät edustavat nuorempaa ikäluokkaa, joten he eivät välttämättä tule ajatelleeksi, että myös vanhempien ihmisten tarvitsee käyttää näitä palveluita. On väistämätöntä, että ihmisten vanhetessa he eivät pysty käyttämään teknologiaa enää yhtä hyvin. Yksilöllisiä eroja ihmisten välillä toki esiintyy, mutta 65 ikävuoden jälkeen useimpien kyvykkyys teknologian kanssa hiipuu. (Campbell 2015.)

Toisaalta aina on ikäihmisiä, jotka ovat omaksuneet digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytön jo hyvän aikaa sitten ja käyttävät niitä jopa paremmin kuin nuoremmat sukupolvet. Kuitenkin yksilöllisistä eroista huolimatta on suuri joukko ikäihmisiä, joiden tarpeet unohdetaan helposti tai ne käsitetään väärin, koska palveluita kehittävät ihmiset eivät välttämättä ole heidän kanssaan päivittäin tekemisissä. Kaikilla ei kuitenkaan ole yhdenvertaisia valmiuksia omaksua digitaalisen teknologian käyttöä. (Härkönen 9.12.2016.)

40 ikävuoden jälkeen sekä lähi- että väriäkö alkaa usein heikentyä, jolloin pienen tekstin lukeminen muuttuu haastavaksi. Motoriikka heikkenee myös iän myötä, joka tuo haasteita muun muassa tietokoneen käyttämisessä. Esimerkiksi käden tärinä vaikuttaa hiiren käyttöön ja näppäimistöille osumiseen. Nykyiset älypuhelimet ovat suhteellisen pieniä, joka vaikeuttaa vanhempien ihmisten puhelimien käyttöä. Useimmat heistä eivät edes pidä nykyisistä älypuhelimista, mutta ovat kuitenkin valmiita opettelemaan uuden teknologian käyttöä, mikäli kokevat sen hyödylliseksi. Esimerkiksi tabletit ovat huomattavasti suosittumia kuin älypuhelimet vanhempien ihmisten keskuudessa. Monilla ei kuitenkaan ole pienintäkään kokemusta esimerkiksi tabletin käytöstä. Niinkin normaalit asiat kuin alas ja ylös skrollaaminen ja hakukoneen käyttö voivat olla täysin vieraita. Ihmiset, jotka suunnittelevat sovelluksia ja digitaalisia palveluita olettavat että kaikki osaavat automaattisesti

käyttää niitä. Kuitenkin ihmiset, jotka eivät ole kasvaneet teknologian ympäröimänä kokevat nämä asiat hyvinkin haasteelliseksi. (Campbell 2015.)

Ikääntyminen vaikuttaa ihmisten kognitiivisiin taitoihin yksilöllisesti, jotkut saattavat olla 90-vuotiaina huippukunnossa, kun taas joidenkin ajattelun taso saattaa heikentyä jo 60-vuotiaana. Sovellusten suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon yksilölliset ominaisuudet, sillä kaikki eivät pysty tekemään hyviä ja loogisia ratkaisuja. Muistia on useanlaista ja vanheneminen alkaa vaikuttaa sen eri osiin. Pidempiaikaisessa muistissa on tallessa kaikki taidot, jotka on opittu elämän aikana. Nämä asiat eivät unohdu kovinkaan helposti, toisin kuin lyhytaikaisesta muistista. Ikääntyvät ihmiset eivät pysty keskittymään moneen asiaan samaan aikaan, sillä heidän työmuistinsa on heikentynyt. Jos työmuistiin kertyy liikaa asioita eikä mitään opita kunnolla. Yhdessä lyhytaikaisen muistin ja työmuistin heikentyminen vaikeuttaa huomattavasti uusien asioiden omaksumista. Vaikka ikääntyminen tuo mukanaan paljon negatiivisia muutoksia, siinä on myös jotain etuja. Esimerkiksi vanhemmilla ihmisillä on parempi keskittymiskyky, he eivät anna periksi helpolla ja ovat perusteellisia. Nämä saattavat osaltaan helpottaa uuden teknologian oppimisessa. (Campbell 2015.)

Nykyajan sovellukset ovat kehitetty muuttamaan maailmaa ja tekemään elämästä helpompaa. Ottamalla huomioon muutamia seikkoja voitaisiin luoda hyviä sovelluksia, jotka sopivat kaikille ja pystyttäisiin ottamaan huomioon myös ne jotka tarvitsisivat kyseisiä sovelluksia jopa eniten. (Campbell 2015.)

Tämän takia ikäihmiset tulisi ottaa paremmin huomioon suunniteltaessa digitaalisia palveluita. Esimerkiksi selkeä kieli ja erilaisten rajoitteiden huomioiminen näön ja kuulon kanssa auttaisivat jo huomattavasti. (HS 27.12.2016.)

5 Digitalisaatio pankissa

Finanssialalla on jatkuvasti vaatimuksia teknologiselle kehitykselle. Markkinoilla on paljon uusia toimijoita, jonka vuoksi kilpailu on kiristynyt. Uusilla tulokkailla ei ole vanhojen järjestelmien ja sääntelyn taakkaa kannettavanaan. (Finanssiala 2016.)

Nordean henkilöasiakkaista vastaava liiketoimintajohtaja Jussi Mekkonen ennakoi, että tulevaisuudessa yli puolet pankkitapaamisista tapahtuu niin sanottuna online-tapaamisena. Tuolloin asiakas voi käydä tapaamisen kotisohvaltaan ja tavata neuvojan internetin välityksellä. Mekkonen uskoo myös, että tarve henkilökohtaisille pankkitapaamisille vähentyy kun asiakkaat oppivat itse käyttämään digitaalisia palveluita.

Hän uskoo myös että lähes kaikki asiakkaat tulevat käyttämään tunnuslukusovellusta, joka on Nordean lanseeraama digitaalinen tunnistautumisen väline. Lisäksi Mekkonen uskoo, että tulevaisuudessa asiakkaat eivät kannu mukanaan käteistä tai maksukorttia. Maksaminen on siirtynyt älypuhelimeen, josta maksut voi hoitaa nopeasti ja helposti. (Mekkonen 2016.)

5.1 Finanssiala

Finanssiala käsittää pankki-, vakuutus- ja sijoitustoiminnan. Vakuutusyhtiöt tarjoavat myös sosiaaliturvaan kuuluvia vakuutuksia. Finanssikonsernit ovat myös yleisiä ryhmittymiä, jotka tarjoavat useita finanssialan toimialoja saman katon alla. Finanssialalla on suuri merkitys Suomen yhteiskunnalle, kansantaloudelle ja kilpailukyvyille. Suomen finanssimarkkinat ovatkin kansainvälistyneet hyvää vauhtia. (Finanssialan keskusliitto 2017a.)

Euroopan Keskuspankki EKP valvoo yhdessä Finanssivalvonnan kanssa finanssialan yrityksiä. Finanssikriisin jälkeen EU:ssa on lisätty sääntelyä, joka hankaloittaa useiden finanssialan yritysten toimintaa. Finanssialan yritysten vakavaraisuutta seurataan ja pidetään huoli että ne noudattavat lakeja ja määräyksiä. (Finanssialan keskusliitto 2017b.)

Taulukko 3. Finanssialalla on useita toimijoita. (Finanssialan keskusliitto 2016.)

Rahoituslaitokset	Arvopaperi- markkina- osapuolet	Pääomasijoittajat	Vakuutusyritykset
Pankit	Rahoitusyhtiöt	Yksityiset pääoma- sijoittajat	Henkivakuutus- yhtiöt
Kiinnitysluottopankit	Arvopaperinvälittäjät	Julkiset pääoma- sijoittajat	Vahinkovakuutus- yhtiöt
Rahoitusyhtiöt	Omaisuudenhoitajat		Työeläkevakuutus- yhtiöt
Luottokorttiyhtiöt	Investointipankit		Vakuutus- yhdistykset
Erytysluottolaitokset			

Suomessa toimii yli 200 Pankkia, jotka ovat tärkeä osa Suomen kansantaloutta ja rahoitusmarkkinoita. Ne myöntävät lainaa, säilyttävät ja hoitavat asiakkaidensa varallisuutta, huolehtivat sijoituksista ja välittävät maksuja. Kaikki pankit jotka ottavat vastaan talletuksia, kuuluvat talletussuojarahastoon, joka suojaa tallettajan varat 100 000 euroon asti. Pankkitoiminnassa on yleistä muodostaa finanssikonserneita, kuten Nordean pankkipalveluita, sijoituksia ja vakuutuksia tarjoava finanssikonserni. (Finanssialan keskusliitto 2017b.)

Pankit voivat erikoistua muun muassa henkilökohtaiseen palveluun, digitalisaatioon tai paikallisuuteen. Luotonantoa haastavat pikavippiyritykset, jotka saattavat myöntää lainaa erilaisin ehdoin. Useimmat pankit tarjoavat päätuotteinaan lainoja ja luottokortteja, vaikka eroavaisuuksia palveluissa onkin. Myös asiakastyytyväisyys voi olla kilpailuetu. Kuluttajat arvostavat pankeissa etenkin paikallisuutta. OP tarjoaa pisteitä kun sinne keskittää asiointia. Pisteillä saa etuja mm. vakuutuksista. Nordella taas panostetaan digitaalisiin palveluihin, kuten tunnuslukusovellukseen ja ympäri vuorokauden ajan olevaan puhelinpalveluun. Nordeassa ei niinkään panosteta paikallisuuteen, kun taas esimerkiksi POP-pankki on tutkimusten mukaan paikallisesti lähimpänä asiakkaita. Lisäksi pankkien välille syntyy eroavaisuuksia esimerkiksi asuntolainojen korkojen hinnoista. OP:lta saattaa saada matalamman marginaalin kuin Nordeasta, mutta toisaalta Nordeasta saa marginaalin hinnalla myös vuorokauden ympäri toimivan asiakaspalvelun. (Haustola 2016.)

5.2 Pankin palvelut

Pankin palveluihin kuuluu peruspankkipalvelut, talletuspalvelut, rahoituspalvelut ja maksujen välitykset. Osa palveluista on ilmaisia, osasta taas peritään maksu. Hinta määräytyy usein palvelupaketin tai asiakkuustason mukaan. Lainojen ja talletusten korot määritellään usein marginaalista, esimerkiksi lainan kokonaishinta = euribor + pankin korko + lainanostokulut + hoitopalkkiot. (Finanssivalvonta 2017a.)

5.2.1 Peruspankkipalvelut

Kaikilla asiakkailla on pääasiassa oikeus peruspankkipalveluihin ja niitä tulee tarjota tasapuolisesti. Peruspankkipalveluihin kuuluvat pankkitili ja tilinkäyttöväline, esimerkiksi pankkikortti. Tilille ohjataan tulot, ja sieltä maksetaan laskuja ja ostoksia, tehdään tilisiirtoja, sekä nostetaan käteistä ETA-maissa. Luotolliset kortit ja tilit eivät ole peruspankkipalveluita. Pankki voi kieltäytyä tilin avaamisesta tai irtisanoa jo olemassa olevan tilin, jos asiakkuuteen liittyy rahanpesuepäily tai tiliä käytetään laittomiin tarkoituksiin. Jos asiakkaalla ei ole henkilötunnusta tai hän ei ole väestötietojärjestelmässä, hänelle ei avata verkkopankkia. Hinnat ja palvelutavat vaihtelevat pankkien välillä, mutta peruspalveluiden maksujen on oltava kaikille kohtuullisia ja tasapuolisia. Finanssivalvonta tarkkailee peruspankkipalveluiden hinnoittelua. (Finanssivalvonta 2017b.)

5.2.2 Talletuspalvelut

Talletuspankeilla on useita erilaisia säästämisen ja sijoittamisen vaihtoehtoja. Useimmat säästämisen ratkaisut ovat hyvinkin vaivattomia, ja ne ovat talletussuojan piirissä. Säästämisen kannattaakin räätälöidä aina itselleen sopivaksi. Pankeilla on usein hyvin paljon säästämisen ja sijoittamisen ratkaisuja, yleisimpiä ovat tilit, rahastot ja osakkeet. Säästämisen tuotteilla on erilaisia tuotto-odotuksia ja myös erilaisia kuluja. Kulut vaihtelevat pankkien ja tuotteiden välillä riippuen palveluista, koroista ja palvelumaksuista. Jotta pankki voi ottaa vastaan asiakkaan varoja, sen on varmistuttava varojen alkuperästä ja asiakkaan henkilöllisyydestä. (Finanssivalvonta 2017c.)

Oikean säästämisen tapaan vaikuttaa moni asia. Jos asiakas haluaa itse osallistua sijoituskohteiden valintaan ja hän seuraa aktiivisesti markkinoita, osakkeet voivat olla oikea

ratkaisu. Osakkeissa on usein paras tuotto, mutta niissä on myös usein suurin riski. Sijoitusaika kannattaa myös pitää osakkeissa pitkänä, sillä tuottoa kertyy vain ajan kanssa. Jos taas ei halua osallistua sijoituskohteiden valintaan, voi valita rahaston johon rahaston hoitaja tekee valinnat asiakkaan puolesta. Rahaston osakepainon voi valita sen mukaan, kuinka pitkä sijoitusaika on ja kuinka paljon asiakas sietää riskiä. Toisin sanottuna, mitä enemmän osakkeita, sitä pidempi sijoitusaika kannattaa valita, ja odotettavissa on enemmän tuottoa mutta myös suurempi riski. Rahastoissa tuotto-odotus vaihtelee siis osakepainon mukaan. Jos ei halua lainkaan riskiä, voi myös valita korkotuotteita, esimerkiksi tiliin. Jos säästöaika on mahdollista pitää pidempänä, voi valita määräaikaistilin jossa on parempi korko, mutta varat ovat nostettavissa vasta tietyn ajan kuluttua. Jos taas varat haluaa pitää käytettävissä, eikä halua riskiä, tavallinen tili on oikea ratkaisu. Tuolloin korko voi olla hyvinkin pieni ja inflaatio syö rahaa entisestään, mutta tili on myös riskittömin vaihtoehto ja nopeimmin realisoitavissa. (Finanssivalvonta 2017c.)

5.2.3 Lainapalvelut

Asiakkaat voivat hakea pankista myös lainaa esimerkiksi asuntoa, opiskelua tai matkustelua varten. Lainan kokonaiskustannuksiin vaikuttaa lainan korko, luotonvarausprovisio, järjestelypalkkio, sekä toimitusmaksu. Kun lainaa lyhennetään, tehdään lyhennys takaisinmaksettavasta osuudesta sekä maksetaan lainan kokonaiskorko, joka sisältää viitekoron ja pankin marginaalikoron. Jokainen pankki määrää itse kuinka paljon myöntää lainaa ja kenelle, sekä millä korolla. Pankit ottavat lainaa myöntäessään huomioon asiakkaan takaisinmaksukyvyn. (Finanssivalvonta 2017d.)

5.3 Välttämättömyyspalvelupohdinta

Peruspankkipalveluihin kuuluvat pankkitili ja tilinkäyttöväline, kuten pankkikortti. Näihin palveluihin kaikilla pitäisi olla oikeus ja mahdollisuus. Verkkopankkia ei kuitenkaan katsota peruspankkipalveluksi ja näin ollen kaikilla ei ole mahdollisuutta siihen. Mahdollisuus on voitu evätä esimerkiksi maksuhäiriöiden tai puuttuvan sosiaaliturvatunnuksen takia. Lisäksi kaikilla ei ole mahdollisuutta tietokoneeseen tai toimivaan internetyhteyteen. Verkkopankin puute taas aiheuttaa ongelmia laskujen maksamisessa, sillä kaikkia laskuja ei voi maksaa käteisellä enää. Jos lähitöllä ei ole pankkikonttoria tilisiirtojen tekeminen ja laskujen maksaminen on miltei mahdotonta. (Finanssivalvonta 2017; KKV 2016.)

Euroopan komission mukaan käteinen on käypää valuuttaa edelleen, eikä sen käyttämisestä ja nostamisesta saisi aiheutua ylimääräisiä kuluja. Kuitenkin joillakin pankeilla käteisen nosto maksaa ylimääräistä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.)

Kaikilla on oikeus talletustiliin, jonka myötä jokainen pystyy aloittamaan säästämisen. Sijoituspalvelut eivät kuitenkaan ole välttämättömyyspalveluita. Näin ollen pankilla ei ole velvollisuutta järjestää sijoituspalveluitaan niin, että kaikilla on niihin mahdollisuus. Voidaan kuitenkin miettiä, että olisiko se joka tapauksessa pankille kannattavaa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.)

Pankin tarjoama luotto ei kuulu välttämättömyyspalveluihin, vaikkakin se on hyödyllinen lisä ihmisten taloudessa. Monet käyttävät luottoa hyväkseen muun muassa työmatkojen polttoainekulujen maksamiseen, jotta ylipäättänsä pääsevät töihin. On kohtuutonta, jos mahdollisuus talouden jaksottamiseen luoton avulla yllättäen lakkaa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.)

Jotkut vakuutuksista ovat välttämättömiä ja jotkut eivät. Varsinkin vuokralla asuville kotivakuutus on yleensä pakollinen vuokranantajien vaatiessa sitä. Omistusasunnossa se ei luonnollisesti ole pakollinen, mutta moni saattaa pitää sitä hyödyllisenä vahingon varalta ja jos omistaa arvokasta irtaimistoa. Matkavakuutuskin on ihmisestä kiinni. Useimmat ottavat sen matkoja varten, välttämätön se ei kuitenkaan ole, vaikkakin se voi osoittautua hyödylliseksi. Euroopan rajojen sisäpuolella saa hoitoa eurooppalaisella sairaskortilla ja jos matkatavarat eivät ole erityisen arvokkaita, matkavakuutus ei ole välttämättä kovin tärkeä. Matkavakuutus voi olla hyödyllinen jos matkustaa Euroopan ulkopuolelle tai jos mukana kulkee arvokasta irtaimistoa. Sairas- ja tapaturmavakuutuksen avulla saa yleisesti ottaen nopeammin ja laadukkaampaa hoitoa, mutta hoitoa saa myös ilman edellä mainittuja vakuutuksia. (Summarum 2017.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että pankkien tarjoamista palveluista peruspankkipalvelut ovat välttämättömyyspalveluita kaikille, kotivakuutus vain osalle ja loput palvelut eivät ole välttämättömiä, vaikka voivat osoittautua erittäin hyödyllisiksi.

5.4 Pankin palveluiden digitalisaatio

Tekniikka kehittyä jatkuvasti hurjaa vauhtia ja finanssiala onkin suuren muutoksen edessä. Digitaalisten palveluiden kysyntä on kasvanut hurjaa vauhtia ja myös pankkimaailman on täytynyt sopeutua asiakkaiden vaatimuksiin. Pankeilla on erilaisia tapoja vastata muuttuneeseen kysyntään, joista suurin osa erikoistuu tiettyyn asiakasryhmään tai alueeseen. Pankkimaailmassa on tehty jo paljon muutoksia, mutta vielä on paljon edessä. Järjestelmiä täytyy uusia vastaamaan nykypäivän kilpailua. (Tradenomiliitto 2016.)

Aalto Yliopiston professori Matti Pohjola on tutkinut digitalisaation vaikutuksia pankkialaan. Hän esittelee kolme keinoa, joilla pankkialan yritykset voivat pärjätä kilpailussa digitalisoituvassa pankkimaailmassa. Jatkuva kehittäminen, henkilöstön digitaalisten palveluiden osaaminen ja asiantuntemus sekä asiakkaan digitaalisiin palveluihin kohdistuvien odotusten vastaaminen ovat tärkeimmät keinot digitalisoituvassa pankkimaailmassa selviämiseen. (Pohjola 2015.)

Nuoret asiakkaat käyttävät yhä enemmän digitaalisia palveluita ja he omaksuvat uusia sovelluksia nopeasti ja ennakkoluulottomasti. Konttorin palveluiden kysyntä on laskenut ja useita konttoreita ollaankin sulkemassa. Myös maksaminen on muuttunut. Nuorempi sukupolvi on omaksunut korttien ja mobiilipalveluiden käytön, näin ollen he eivät käytä käteistä samalla tavalla kuin aikaisemmat sukupolvet. EU -alueella korttimaksujen, tilisiirtojen ja suoraveloitusten määrä on kolminkertaistunut viimeisen 15 vuoden aikana. Uusia maksamisen välineitä onkin kehitetty huima määrä, mutta vain aika näyttää mitkä maksamisen tavoista ovat tulleet jäädäkseen. (Tradenomiliitto 2016.)

Pankin digitalisaatio helpottaa monien asiakkaiden arkea, mutta se tuo mukanaan myös haasteita. Pankki sopeutuu kysyntään kehittämällä digitaalisia palveluita ja vähentämällä palveluita, joille on vähemmän kysyntää. Tällöin kuitenkin jää huomioimatta pieni asiakasryhmä, joka olisi ollut riippuvainen perinteisistä palveluista. (Tuominen 2016.)

Pankkien digitalisaatioon liittyy myös riskejä. Pankkien siirtyessä internetiin, myös rikollisuus on siirtymässä sinne. Näin ollen onkin erityisen tärkeää panostaa myös tietoturvaan. Kun Big Dataa aletaan hyödyntämään pankkipalveluissa, on tärkeää pitää mielessä myös asiakkaiden yksityisyys ja tietosuoja. Kaikkia digitalisoitumiseen liittyviä riskejä ei voida tunnistaa vielä. (Tuominen 2016.)

Suomi on ollut edelläkävijänä monissa digitaalisissa pankkipalveluissa kuten verkkopankki, mobiilipankki, digitaalinen tunnistautuminen, mobiilimaksaminen ja maksusovelukset. Verkkopankissa voi hakea lainaa, uutta korttia tai uusia palveluita kellon ympäri.

Sieltä näkee myös tilien, lainojen ja säästöjen tiedot. Myös perheenjäsenten pankkipalveluita voi liittää samaan verkkopankkiin. (Nordea 2017a.)

Mobiilipankki on älypuhelimeen suunniteltu, yksinkertaistetumpi versio verkkopankista. Siellä voi hoitaa kaikki tarpeellisimmat päivittäiset pankkipalvelut kuten säästämisen asiat, laina-asiat, laskut ja korttiasiat. Myös mobiilipankki toimii kellon ympäri ja sieltä voi ottaa yhteyttä pankkiin. (Nordea 2017b.)

Tunnuslukusovelluksella voidaan tunnistautua digitaalisesti monien välttämättömyyspalveluiden verkkosivuille kuten pankin, verottajan ja Kelan sivuille. Lisäksi verkko-ostokset voi vahvistaa tunnuslukusovelluksella ja sillä voi tunnistautua moniin puhelinpalveluihin sekä vahvistaa maksuja verkko- ja mobiilipankissa. (Nordea 2017c.)

Mobiilimaksusovelluksia on myös otettu käyttöön Suomessa. Esimerkiksi Nordea Pay on sovellus, jonka avulla voi maksaa puhelimella ilman pankkikorttia. Lisäksi sovelluksesta näkee korttien saldot ja se toimii ympäri maailman. (Nordea 2017d.)

6 Tutkimus

Tässä kappaleessa esittelemme käyttämämme tutkimusmenetelmän, itse tutkimuksen ja sen analysoinnin.

Tutkimuksen toteuttamiseen voidaan käyttää monia erilaisia tutkimusmenetelmiä tilanteen mukaan. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään numeroihin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimusta varten sen otos on oltava riittävän suuri ja edustava ja aineiston keruussa on tapana käyttää tarkasti standardoituja kysymyslomakkeita ja valmiita vastausvaihtoehtoja. Saatuja tuloksia kuvataan muun muassa erilaisten diagrammien avulla ja tutkimukselle on myös ominaista, että siinä pyritään selvittämään riippuvuuksia eri asioiden välillä ja eri ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin jo olemassa olevan tilanteen kartoittamiseen, mutta sen avulla ei pystytä selvittämään syitä asioille. Tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa lomakekyselyt, internetkyselyt ja strukturoidut haastattelut. (Heikkilä 2014.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen ja sen avulla pyritään ymmärtämään itse tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymiseen ja päätöksiin johtaneita syitä. Tutkimusotanta on huomattavasti pienempi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, sillä tavoitteena on nimenomaan tutkimuksen kohteen ymmärtäminen. Kvalitatiivinen tutkimus on toimiva menetelmä kun halutaan kehittää toimintaa, etsiä vaihtoehtoja ja tutkia sosiaalisia ongelmia. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä tuottaa enemmänkin kartoitettavia vastauksia, mikä taas ei palvele tutkimusongelmaamme.

Valitsimme tutkimuksemme tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen. Halusimme haastatteluiden avulla saada täysin uusia ideoita, joita ei välttämättä aiemmin ole otettu huomioon. Kvantitatiivisella tutkimuksella ei myöskään saada kattavaa tietoa yksittäisistä henkilöistä ja vastaukset jäävät enemmän pintapuoliseksi. (Heikkilä 2014.)

6.1 Tiedonkeruumenetelmä

On tärkeää tutustua ennen aineistonkeruuta erilaisiin aineistonkeruutapoihin, jotta voi löytää tutkimukselle parhaiten soveltuvan tavan. Lisäksi hyvä aineistonkeruutavan hallinta helpottaa myös tutkimusaineiston arkistointia ja jatkokäyttöä. (Tietoarkisto 2016a.)

Eri aineistonkeruumenetelmillä saadaan kerättyä erilaista tietoa, eri näkökulmia ja eri ideoita. Oikean aineistonkeruumenetelmän valitsemiseksi on tiedettävä millaista tietoa tarvitaan ja mihin sitä käytetään. Laajemman tiedon ja erilaisten näkökulmien saamiseksi on suotavaa käyttää useita eri aineistonkeruumenetelmiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104-173.)

Tutkimusongelma määrittää usein mitä aineistonkeruumenetelmää kannattaa käyttää. Kvalitatiivisista tutkimuksista löytyy jo valmiiksi paljon aineistoa, mutta useimmat tutkijat haluavat silti tuottaa oman tutkimusmateriaalinsa. Kun tutkimusongelma on selvillä, analysoidaan aineiston keruun tarvetta tarkemmin: Millaista aineistoa tarvitaan? Miten se kannattaa kerätä? Kuinka paljon aineistoa tarvitaan? Ketä kannattaa tutkia? Onko aineisto edustavaa? (Tietoarkisto 2016b.)

Tyypillisiä tiedonkeruumenetelmiä kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat henkilökohtaiset haastattelut, syvähaastattelut ja ryhmähaastattelut. (Heikkilä 2014.)

Haastattelu on hyvin yleinen aineistonkeruutapa. Siinä tutkija ja haastateltava keskustele- vat tutkimusaiheen teemoista. Haastattelun tavoitteena on tuottaa tutkimusaineistoa, joka myöhemmin analysoidaan ja tulkitaan. Kun halutaan tietoa ihmisistä itsestään, paras tapa on kysyä heiltä itseltään. Erilaisia haastattelutapoja on avoin haastattelu, teemahaastat- telu, strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu ja ryhmähaastattelu. Hyvässä haastattelussa tutkija ja haastateltavat ovat hyvässä vuorovaikutuksessa keskenään. Haastattelu suunnitellaan etukäteen ja haastattelija ohjaa haastattelua aktiivisesti. Haas- tattelussa ilmenneitä tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelun edut ja haitat kan- nattaa miettiä etukäteen aineistonkeruumenetelmää valittaessa. Soveltuuko se tutkimusai- heeseen ja saadaanko sillä realistista aineistoa? (Tietoarkisto 2016c.)

Kun valitaan aineistonkeruumenetelmää, on tärkeää panna merkille millainen tutkimus- kohde on ja mikä tavoite tutkimuksella on. Päädyimme teemahaastatteluun, koska haas- tattelemalla ihmisiä perusteellisesti tutkimusongelman ymmärtää laajemmin. Lisäksi avoi- met kysymykset tuottavat laajempia vastauksia, joita tarvitsimme uusien näkökulmien saa- miseksi. Tarkoituksenamme oli valita pieni, noin 15 henkilön joukko haastateltavaksi. Haastateltavat olivat pankin työntekijöitä sekä yli 65-vuotiaita kuluttajia. Pientä joukkoa oli helpompi haastatella syvällisemmin ja pystyimme analysoimaan heidän vastaukset tar- kemmin.

Teemahaastattelussa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja ja siinä pyritään anta- maan haastateltavien vapaalle puheelle tilaa. Se on strukturoidumpi kuin avoin haastattelu

ja aiheet ovat valmiiksi valikoituja. Eri teemat pyritään käymään läpi suhteellisen vapaasti, eikä sen tulisi olla täsmällisten kysymysten esittämistä tietyssä järjestyksessä. Teema-haastattelun toteuttaminen vaatii perusteellista aihepiirin ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelussa voidaan käydä läpi tarkoituksenmukaiset teemat. Teemahaastattelu on hyvä aineistonkeruumenetelmä, silloin kun kerätään tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. (Tietoarkisto 2016f.)

6.2 Tutkimuksen toteutus

Haastattelimme viittä pankin toimihenkilöä ja kymmentä ikäihmistä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Aloitimme prosessin suunnittelemalla kyselylomakkeen, jota hioidimme muutamaa otteeseen. Tämän jälkeen aloimme tekemään haastatteluja yksi kerrallaan. Ikäihmisiksi valikoitui tuttuja ja tutun tuttuja. Pankin toimihenkilöt haastatteluun löytyivät Eevianin työpaikalta. Saimme paljon vastauksia, mutta osassa niistä toistui samat vastaukset. Osan kehitysehdotuksista saimme vasta jälkikäteen, kun haastateltavat olivat ehtineet hieman aikaa miettiä vastauksiaan. Haastattelut äänitimme puhelimella ja litteroimme äänitiedostot.

Taulukko 4. Palveluiden käyttäjien ikä, sukupuoli ja ammatti.

Numero	Ikä	Sukupuoli	Ammatti
1	72	Nainen	Toimistovirkailija
2	77	Mies	Arkkitehti-piirtäjä
3	76	Mies	Maanviljelijä
4	71	Nainen	Postikonttorinjohtaja
5	72	Mies	Koneinsinööri
6	70	Mies	Metsäinsinööri
7	74	Nainen	Sairaanhoitaja
8	74	Mies	Pastori
9	80	Nainen	Maatalousyrittäjä
10	70	Mies	Siivousalan yrittäjä

Taulukko 5. Pankkilaisten ikä, sukupuoli ja työtehtävä.

Numero	Ikä	Sukupuoli	Työtehtävä
1	31	Nainen	Henkilökohtainen pankkineuvoja
2	23	Nainen	Yritysassiakkaiden palveluneuvoja
3	51	Nainen	Henkilöasiakkaiden palveluneuvoja
4	25	Mies	Henkilöasiakkaiden palveluneuvoja
5	25	Mies	Rahoitusneuvoja

Haastattelu olisi hyvä analysoida niin pian kuin mahdollista haastatteluiden jälkeen, koska silloin tieto on vielä haastattelijan muistissa. Analysointi mahdollistaa myös tulevien haastatteluiden muokkaamisen jos ilmenee asioita, joista halutaan lisätietoa. (Ojasalo ym. 2016, 111.)

Haastatteluiden sisällön analysointi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti- tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja käsitteellistetään. Pelkistämisen tarkoituksena on löytää tutkimukselle oleelliset asiat. Teoriaohjaavassa analyysissä aineisto luokitellaan aikaisemman viitekehyksen mukaan. Koodaaminen ja teemakortisto ovat yleisimmin käytetyt pelkistämisen välineet haastatteluaineistojen purkamiseen. Luokittelun ja lajittelun jälkeen aineistosta lasketaan kuinka monta kertaa mikäkin tulos esiintyy tuloksissa. (Ojasalo ym. 2016, 139-141.)

Palveluiden käyttäjien haastatteluihin valikoitui sukulaisten ja ystävien kautta vanhempia ihmisiä. Haastateltavat työskentelivät erilaisilla aloilla. Henrik haastatteli suurimman osan palveluiden käyttäjistä ja Eevian haastatteli omat isovanhempansa. Sovimme kahvit sukulaistemme luokse, ja kahvien lomassa kävimme läpi haastattelut. Henrikin ystävät kertoivat sukulaisilleen opinnäytetyöstämme ja sopivat tapaamisajasta, jossa toteutettiin samalla haastattelu. Sukulaisten kanssa tunnelma oli rennompi ja vastaukset olivat laajempia. Ystävien sukulaisten kanssa vastaukset eivät olleet yhtä kattavia. Haastattelut toteutettiin keväällä 2017.

Eevian haastatteli hänelle ennestään tuttuja pankin työntekijöitä. Kaikki haastateltavat pankin työntekijät työskentelivät asiakasrajapinnassa monissa eri työtehtävissä. Osa haastatteluista toteutettiin vapaa-ajalla kahvien merkeissä ja osa kesken haastateltavien työpäivän lounastauoilla. Huomasimme, että vastaukset olivat huomattavasti laajempia silloin, kun ne toteutettiin vapaa-ajalla, koska ei ollut ajallista painetta. Kaikki haastateltavat

pankkilaiset vastasivat mielellään kysymyksiin ja halusivat olla avuksi. Pankkilaisten haastattelut toteutettiin niin ikään keväällä 2017.

6.2.1 Palveluiden käyttäjien analyysi

Suurin osa, kuusi kymmenestä haastateltavasta, suhtautui digitalisaatioon pääsääntöisesti myönteisesti. Yleisin mielipide oli, että pakolliset arkiset asiat ovat nopeutuneet ja helpottuneet huomattavasti ja aikaa jää entistä enemmän muille asioille.

Suhtaudun hyvin, koska se säästää aikaa ja vaivaa kun verrataan aikaan ennen tietokoneita. (Haastateltava 5)

Kohti pedon merkkejä mennään! (Haastateltava 6)

Neutraalisti digitalisaatioon suhtautui yksi haastateltava ja kielteisesti kolme. Neutraalisti suhtautunut otti niin ikään myönteisesti vastaan asiointien nopeutumiseen, mutta kehityksessä perässä pysyminen, oma oppiminen ja internetin luotettavuus herättivät kysymyksiä.

Yritän suhtautua myönteisesti, mutta en oikein tahdo pysyä kehityksessä perässä. Digitalisten palveluiden oppiminen on nykyään välttämätöntä. Turha mieltä tykkääkö vai ei, kun ei ole vaihtoehtoja. Vielä niillä taidoilla mennään. Myönteistä digitalisatiossa on, kun löytää nopeasti apua asioihin. Kielteistä taas on, kun ei voi olla aina varma onko asiat totta. Kyllähän asiointi helpottuu, mutta paljon tässä on opettelemista. (Haastateltava 8)

Kielteisesti suhtautuneet eivät käyttäneet internetiä tai digitaalisia palveluita lainkaan, eivätkä erityisemmin halunneet oppia käyttämään niitä.

En käytä yhtään digitaalisia palveluita, vaikka totta kai se on nykyaikaa, kaikki helpous ja varmuus. Henkilökohtaisesti en kuitenkaan siitä pidä, koska en pärjää siinä. (Haastateltava 4)

Kysyttäessä mitä muutoksia välttämättömyyspalveluissa oli huomattu, yleisin havainto oli, että kaikki palvelut voi hoitaa helposti sähköisesti.

Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta käyttivät vähintään verkkopankkia omalla tietokoneellaan sekä pankkikortteja. Verkkopankkia käytettiin muun muassa laskujen maksamiseen ja tilisiirtoihin.

Verkkopankissa hoitelen tietokoneella asioita. Kortilla maksan. Kun on ollut vähääkään ongelmia, niin olen soittanut pankin asiakaspalveluun. Se on toiminut äärimmäisen hyvin. Toimitaan tosi yksinkertaisella tasolla. Käytetään peruspalveluita. Jos on ollut esimerkiksi lakkiaisia, niin olen tehnyt shekin verkkopankissa. (Haastateltava 7)

Lisäksi yksi haastatelluista oli ottanut e-laskut käyttöön perinteisten paperilaskujen sijaan. Yleisesti ottaen verkkopankki ja korttimaksaminen tuntuivat luotettavilta. Yksi haastateltavista ei kuitenkaan käyttänyt verkkopankkia lainkaan ja lisäksi kaksi käytti mieluummin käteistä rahaa kuin maksukortteja, vaikka olivat ottaneet maksukortit käyttöön myös.

Haastateltavat kokivat, että palvelujen digitalisoitumisen myötä heidän oli ollut pakko omaksua uudet toimintatavat vanhojen tilalle. Kirjalliset yhteydenotot ja henkilökohtainen palvelu ovat vähentyneet huomattavasti ja pankkikonttoreita on suljettu kokonaan. Haasteelliseksi koettiin avun saaminen ongelmatilanteissa sekä selkeiden ja helppojen ohjeiden löytäminen. Puolet haastateltavista arvostaisi edelleen henkilökohtaista palvelua. Lisäksi digitalisoitumisen myötä oli ollut pakko hankkia muun muassa oma tietokone sekä älypuhelin.

Palveluiden muuttuminen digitaalseksi on tuonut helpotusta. Silloin kun asuttiin Suonenjoella ja käytiin laskunippu automaatilla maksamassa, niin kyllä siinä menee aikaa kun piti jonotella yms. Nyt on nämä suoravelotukset ym. Niin on kyllä helpottanut. Osaan myös itse tehdä siirrot. (Haastateltava 9)

Ei ainakaan mitään hyvää, selkeiden ja helppojen neuvojen saaminen on vaikeutunut ja kyllä sitä arvostaisi henkilökohtaista palvelua. Ongelmatilanteissa apua ei ole aina saatavilla. On ollut pakko omaksua maksutavat ja internetin käyttö, kun ei pysty konttoreissa samalla tavalla asioimaan. Mutta pakkohan se on opetella, jos tässä maailmassa haluaa selvitä. (Haastateltava 6)

Digitaalisista palveluista käytetyimmät olivat verkkopankki ja sähköposti. Lisäksi internetiä käytettiin matkalippujen ostoon, verkko-ostoksiin ja uutisten lukemiseen. Kaksi käytti myös Facebookia ja WhatsAppia. Kahdeksan haastateltavista oli oppinut käyttämään näitä palveluita ja sovelluksia itse opettelemalla ja muiden avun turvin. Uusien asioiden oppimista ei koettu ylivoimaisen vaikeaksi, sillä aina oli saatu apua tarvittaessa. Uusien laitteiden,

kuten tietokoneiden ja tablettien hankkiminen koettiin kuitenkin kalliiksi yhden haastatellun mielestä. Lisäksi yksi vastaajista ei halunnut oppia tietotekniikan käyttöä, sillä kokee sen vaaralliseksi.

En ole kokeillut applikaatioita, sehän olisi vaarallista, koska muisti pätkee. Puhelimeeni ei pystyisi edes lataamaan noita sovelluksia. Olen silti pärjännyt ihan hyvin ilmankin sovelluksia. (Haastateltava 3)

Yhden haastatellun ei ollut tarvetta opetella, koska muut hoitivat asiat hänen puolestaan. Digitaalisten palveluiden käyttämättömyyden seurauksena yksi haastateltavista tarvitsi muiden apua juoksevien asioiden hoitamiseen.

Kysyttäessä miten ystävät ja tutut olivat oppineet digitaalisten palveluiden käytön, neljä kymmenestä vastasi, että he olivat oppineet käytön vaivatta. Viisi vastasi, että osa tutuista ovat oppineet käyttämään digitaalisia palveluita, mutta osa ei. Yhdellä haastateltavista ei ollut tietoa asiasta. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että oppimista voisi helpottaa muiden ihmisten avulla, esimerkiksi tukihenkilöllä ja kursseja käymällä.

Monet tutuistani ei juurikaan käytä, vaikka olen siihen yrittänyt rohkaista. Yleensä sähläävät puhelinten kanssa ja syyttävät puhelinta vaikka oikeasti kyse on taidon puutteesta. (Haastateltava 2)

Kuusi kymmenestä haastatellusta oli sitä mieltä, että digitalisaatio on helpottanut ja nopeuttanut pankkipalveluiden käyttöä. Kaksi oli sitä mieltä, että henkilökohtainen palvelu on todella vähäistä. Loput vastasivat, että henkilökohtainen palvelu on erittäin vähäistä ja konttoreita ei ole enää entiseen tapaan.

Se (pankkipalvelut) on edistynyt. Siihen ei olisi siirtynyt, jos se olisi ollut jotenkin vapaaehtoista, mutta koska ei ole vaihtoehtoja, niin sinä vaan opettelet ja toteat, että se onkin hirveän kätevä. Ainoastaan ne jotka eivät hallitse tai omista tietokonetta, tai ikääntyneet meinaavat ehkä vähän syrjäytyä. Niillä on nämä ongelmat. Itse hallitsen tarpeeksi hyvin, koska olen töissä joutunut käyttämään. Tietysti tämä on väistyvä porukka, jotka eivät osaa. Aina on se pikku porukka, joka tarvitsisi sen tukihenkilön. Ihan valtaväestön mukaan menee. (Haastateltava 1)

Kaikki haastateltavat neljää lukuun ottamatta olivat tyytyväisiä tämän hetkiseen tilanteeseen. Yksi haastateltava ei ollut tyytyväinen, koska hänen äitinsä ei pärjää digitaalisten palveluiden kanssa ja yksi koki, että digitalisaatio kehittyy liian nopeasti ja on liian kiire sen

kanssa koko ajan. Yksi haastateltavista ei ottanut kantaa, koska ei käytä digitaalisia palveluita. Lisäksi yksi haastateltava oli vielä epäileväinen, mutta kuitenkin tyytyväinen. Muita huomioita olivat, että kaksi haastateltavista silti kaipaisivat henkilökohtaista palvelua edelleen. Yhtenevä mielipide kuitenkin oli, että pankkiasioinnit ovat nopeutuneet, kunhan digitaalisia palveluita oli opittu käyttämään.

Opittuani käyttämään verkkopankkia, olen ollut tyytyväinen tilanteeseen. Turhia palveluita on lopetettu ja yksinkertaistettu. Tämä on ihan ok. (Haastateltava 10)

Pankkikonttorilla asioimisesta jäätin kaipaamaan muun muassa henkilökohtaista palvelua, tuttua pankkihenkilöstöä ja käteisen rahan tallettamista tilille. Yksi haastateltava ei erityisemmin kaipaa konttorilla asioimista, mutta koki sen kuitenkin helpommaksi kuin digitaalisten palveluiden käyttämisen.

Ne kutsuvat sinne ja turhaan me sinne mennään, kun meillä ei ole sinne mitään asiaa. Onhan se eri asia joskus käydä pankkiasioita läpi henkilökohtaisesti jonkun kanssa ja jos jotain ei ole ymmärtänyt, he vääntävät sen rautalangasta. Voisi ajatella, että nyt kun meille soitetaan ja tarjotaan aikaa, että sen ajan voisi varata itse tarvittaessa. Meillä kun on niin yksinkertainen pankkiasointi, niin kerran vuoteen on turha tavata, se on liian usein. Mutta on hyvä olla se mahdollisuus, jos sen tarvitsee. Meille riittäisi kahden vuoden välein, kun mitään muutoksia ei ole ollut. On varmasti kyllä paljon ihmisiä, joilla jäisi ottamatta yhteyttä, jos pankista ei soiteta. Ikääntyvät varsinkin, kun ei aina muista omia sijoituksia, niin hyvä käydä läpi. Viimeksi käytiin toteamassa vaan, että kaikki ennallaan. (Haastateltava 7)

Kysyttäessä miten palveluita tulisi kehittää, kuusi haastatellusta oli sitä mieltä, että digitaalisten palveluiden opastusta tulisi olla enemmän. Kolmelle ei tullut mieleen mitään kehitysideoita, sillä näiden mielestä kaikki toimii hyvin. Yksi oli sitä mieltä, että salausta pitäisi kehittää entisestään.

Nettipankissa pitäisi olla parempaa opastusta, nyt sieltä ei löydä mitään. Paremmat ohjeet digiasioihin selkokielellä muun muassa tietoturva-asioissa sekä ohjattua tekemistä vanhenevalle väestölle, toimija voisi olla esimerkiksi kolmas sektori. Salausta voisi kehittää niin, ettei sivulliset pääsisi käsiksi. (Haastateltava 6)

Nykyiset verkkopankin ominaisuudet ja palvelut riittivät hyvin yhteensä viidelle haastatelluista. Sen sijaan kolme haastateltavaa kaipaisi selkeämpää ja yksinkertaisempaa näkyvää verkkopankkiin.

6.2.2 Pankkilaisten analyysi

Kaikki pankin työntekijät pitivät digitalisaatiota positiivisena asiana. Positiivisena nähtiin palveluiden modernisointi, nopeus, joustavuus ja parempi saatavuus. Digitalisaation katsottiin myös avaavan uusia mahdollisuuksia ja keräävän palveluita yhteen. Tosin muutoksen vauhdin tulisi olla maltillista. Kuitenkin yksi pankin työntekijä näki Digitalisaatiossa myös negatiivisia puolia, kuten tietoturva-ongelmat ja vanhempien asiakkaiden epävarmuuden digitalisuutta ja näin ollen myös pankkia kohtaan. Hän näki ongelmallisena myös sen, etteivät kaikki asiakkaat osaa käyttää digitaalisia sovelluksia. Digitalisaation katsottiin vaikuttavan lähes kaikkeen. Palveluiden käyttäminen nopeutuu ja ne on mahdollista hoitaa etänä. Digitalisaatio helpottaa muun muassa pankissa, kansaneläkelaitoksessa, lääkärillä ja kaupassa käyntiä. Lisäksi kotimaan- ja ulkomaanmatkojen tilaaminen ja neuvotteluiden käyminen onnistuu etänä vaikka kotoa käsin.

Digitalisaatio on hyväksi koska palvelut modernisoituvat ja ovat helpommin saatavilla. Se mahdollistaa asioiden hoidon netin välityksellä, eikä tarvitse mennä Kelaan ym. Kielteistä on, miten moni vanhempi asiakas, joka ei halua tai voi käyttää uusia digipalveluita, tuntee epävarmuutta pankkia kohtaan. Lisäksi kaikilla ei ole koneita, eikä osaamista käyttää digitaalisia laitteita. Ja tietenkin tietoturva ongelmat nyt aina vähän pelottaa, kun sitten menee aikalailla kaikki palvelut uusiksi, jos nyt vaikka kännykkä katoaa. (Haastateltava 1)

Pankin työntekijöiden työhön digitalisaatio on vaikuttanut sekä positiivisesti, että negatiivisesti. Positiivisia muutoksia on esimerkiksi asiakkaiden mahdollisuus käyttää itsepalvelukanavia, joka helpottaa pankin työntekijöiden työkuormaa. Lisäksi työhön käytetään entistä vähemmän paperia, kun kaikki tehdään ja arkistoidaan tietokoneella. Digitalisaation myötä työ on muuttunut tehokkaammaksi, mutta raskaammaksi. Asiakaskohtaukset hoituvat muuten kuin kasvokkain, joka nopeuttaa prosesseja, mutta on lisännyt paljon kysymyksiä liittyen digitaalisiin palveluihin. Lisäksi työ koetaan raskaampana, koska niin suuri osa asiakkaista on yhä vastarinnassa digitalisaatiota kohtaan, eivätkä he ymmärrä digitaalisia sovelluksia, vaikka niiden käytössä opastaisi.

Pankin digitalisaatio koettiin pääosin hyödylliseksi. Digitalisaatio helpottaa niiden asiakkaiden ja työntekijöiden elämää, jotka hallitsevat digitaaliset sovellukset. Tunnistautuminen on helppoa tunnuslukusovelluksen avulla.

Digitalisaatio on tämän päivän sana, joten on hyvä että siinä ollaan mukana etuneessä ja hyödynnetään sen tarjoamia mahdollisuuksia omassa toiminnassa. (Haastateltava 4)

Kuitenkin elämä vaikeutuu niiden kohdalla jotka eivät digitaalisia palveluita hallitse, sillä kassapalveluita ja maksuautomaatteja vähennetään jatkuvasti. Monet asiakkaat ovat hyvin epävarmoja digitaalisten palveluiden kanssa, eivätkä he ehkä edes ymmärrä digitalisaation mahdollisuuksia. Yksi pankin työntekijöistä oli myös sitä mieltä, että pankki olisi voinut menestyä paremminkin digitalisoitumisessa. Esimerkiksi viestinnässä ja ohjeistuksessa on koettu puutteita.

Asiakkaat ovat kaikkien pankkilaisten mielestä suhtautuneet digitalisaatioon laidasta laitaan. Osa asiakkaista on ollut positiivisia ja he ovat ylistäneet asioinnin helpottumista ja lisääntyneitä palveluita, kun taas osa on kyseenalaistanut muutoksen ja halunneet tehdä asiat niin kuin ne on aina tehty. He eivät ole ymmärtäneet miksi digitaalisia palveluita otetaan käyttöön, eivätkä siksi ole halunneet myöskään oppia niiden käyttöä. Positiivisesti suhtautuvia asiakkaita kuitenkin koettiin olevan suhteessa enemmän kuin negatiivisesti suhtautuvia. Pankkilaiset sanoivat, että on myös asiakkaita, jotka ovat olleet alkuun epäileväisiä, mutta kun ovat antaneet mahdollisuuden digitalisaatiolle, he ovat muuttaneet mielensä. Osa on kuitenkin ollut edelleen vastaan, jos ovat kokeneet, etteivät osaa. Usein ongelmia on ollut erityisesti vanhemmilla asiakkailla, joilla ei ole tietokoneita ja osaamista. Myös puhelimitse asiointi pankissa koetaan uhkana.

Asiakkaita on kahta koulukuntaa, toiset ylistävät pankin digitalisaatiota juuri asioinnin helpottumisen ja lisääntyneiden palveluiden takia, toinen ryhmä taas kyseenalaistaisi muutokset ja manaavat, miksei kaikkea voitaisi tehdä niin, kuin on aina tehty. Positiivisesti suhtautuvia tulee kuitenkin enemmän kuin näitä negatiivisesti suhtautuvia. (Haastateltava 3)

Digitalisten palveluiden käyttöönotto on ikääntyvillä asiakkailla kaikkien pankkilaisten mielestä onnistunut vaihtelevasti. Osa asiakkaista on onnistunut ja on niitäkin vanhuksia jotka ovat täysin digitalisaatiossa mukana, heiltä löytyy tabletteja ja älypuhelimia, eikä pankin sovellusten kanssa ole ongelmia. Valitettavasti on myös henkilöitä, joilta ei digitaalisten palveluiden käyttö luonnistu lainkaan. Syynä voi olla kiinnostuksen tai taidon puute. Onneksi heille on tarjolla apua kasvatusten konttorissa.

Toiset oppivat paremmin kuin toiset, on henkilöitä, jotka käyttävät pankin sovelluksia sujuvasti ilman mitään ongelmia, mutta sitten on myös henkilöitä, joilta se ei luonnistu ollenkaan. Onneksi näille ei luonnistuville tapauksille on tarjolla vielä konttorit, missä apu voidaan tarjota kasvotusten. (Haastateltava 1)

Kaikkien pankkilaisten mielestä ikääntyvillä asiakkailla on ollut ongelmia digitaalisten palveluiden käyttöönoton kanssa. Syitä on monia, osa ei osaa käyttää mobiililaitteita, osalla ei ole halua tai kiinnostusta, osalla taas ei ole varaa hankkia älylaitetta, joka mahdollistaisi digitaalisten palveluiden käyttöönoton. Myöskään viestintä ja opastus eivät ole erään pankkilaisen mielestä suunnattu kaikkien taidoille. Sovellusten lataamiseen tarvitaan edelleen paljon tukea.

Joko ei ole halua, kiinnostusta tai rahaa hankkia älypuhelimia, tabletteja ja tietokoneita. Toisilla syy saattaa olla se, että ei uskalla yksin alkaa opettelemaan ja tarvitsisi apua. (Haastateltava 2)

Digitaalisista sovelluksista erityisen vaikeiksi ikäihmisille koettiin olevan tunnuslukusovellus ja verkkopankki. Molemmista on kohdattu epävarmuutta ja pelkoa. Asiakkailla on ollut epäilystä, että rahat häviävät bittiavaruuteen tai yksinkertaisesti epävarmuus omista taidoista käyttää sovelluksia.

Haastattelussa tuli esille myös muutamia tapoja, joilla ikääntyviä asiakkaita voisi tukea paremmin digitaalisten palveluiden käyttöönotossa. Pankkilaiset ehdottivat, että kunnat tai pankkikonttorit tarjoaisivat apua tai kurseja digitaalisten palveluiden käyttöönottoon. Lisäksi tulisi räätälöidä ikäihmisille sovelluksien käyttöönottoa helpottavia palveluita. Pankit voisivat myös tarjota digikoulutusta, joissa opetellaan digitaalisten sovellusten käyttöä. Lisäksi pankit voisi olla yhteyksissä asiakkaisiin ja kysellä miten käyttöönotto on onnistunut ja tarvittaessa neuvoa esimerkiksi konttoriin harjoittelemaan sovellusten käyttöä. Helpotaisi myös, jos olisi joku sukulainen tai ystävä, joka voisi opastaa sovellusten käytössä. Digitalisaation myötä osa asiakkaista tuntuvat olevan hieman tyytymättömiä pankkipalveluihin. Tunnistautumisen tavat aiheuttavat hämmennystä ja negatiivisuutta. Olisikin tärkeää huomioida kaiken ikäiset, eikä ainoastaan sukupolvet, jotka ovat eläneet digitalisoituvassa maailmassa. Täytyy ottaa huomioon, että kaikki me tulemme ikääntymään ja se täytyisi huomioida myös tulevaisuuden muutoksissa.

Moni vanha ei osaa käyttää esimerkiksi tietokonetta kunnolla, joten heillä on suuria vaikeuksia digipalveluiden käyttöönotossa ja mieluummin asioivat konttorissa pienissäkin asioissa. Tunnuslukusovellus pelottaa vanhempia ihmisiä, verkkopankin käyttö

onnistuu suurimmalta osalta. Vanhempia asiakkaita pitäisi jatkossakin palvella konttorissa, jossa suurin osa haluaa asioida. Tämän takia konttoreita ei pitäisi jatkuvasti sulkea lisää. (Haastateltava 3)

Asiakkaat kaipaavat konttorilla asioimisessa henkilökohtaisuutta ja sitä, että voi käydä pankkiasiat läpi kasvotusten. Kun palvelut muuttuvat digitaalisiksi, osa asiakkaista on alkuun epäileväisiä eivätkä välttämättä ymmärrä, miksi näin tehdään. Kuitenkin moni, joka on kokeillut esimerkiksi verkkotapaamista tai puhelimen välityksellä pankkiasiointia, on ollut tyytyväinen palveluun. Yleisesti ottaen nuoret tuntuvat ottavan positiivisemmin vastaan uuden palvelumallin. He arvostavat sitä, että pankkiasiat voi hoitaa helposti ja nopeasti, milloin itselle sopii ja mistä käsin itselle sopii.

Alkuun ollaan vähän epäileväisiä juurikin näistä vaihtoehtoisista tavoista hoitaa pankkiasiat verrattuna konttoriin. Enemminkin siinä vaiheessa tulee sitä ”miksi asiat pitää hoitaa nykyään näin”. Sitten taas niiltä, jotka ovatkin kokeilleet vaikka jotakin verkkotapaamista tai ihan puhelimen välityksellä hoidettavaa aisaa, niin he ovat siitä tykänneet. Nuoremmat tuntuvat tykkäävän juuri siitä, kun me voimme hoitaa pankkiasiat niin, ettei tarvitse miettiä aikataulullisesti milloin menee konttoriin. (Haastateltava 4)

Esiin nousi myös muutamia uusia tapoja, joilla digitaalisia palveluita voisi kehittää kaikille sopiviksi. Vanhemmille ihmisille voisi olla opastusvideoita digipalveluista ja niiden käytöstä. Lisäksi joissakin konttoreissa on jo erikseen ”digipiste”, mutta näitä pisteitä voisi lisätä useammalle paikkakunnalle. Asiakkaat eivät myöskään ole tietoisia näistä digipisteistä, joten esimerkiksi kohdennettu mainonta voisi toimia. Myöskin vanhainkotien kanssa voisi tehdä yhteistyötä. Myöskin uuden sovellukset täytyisi tehdä mahdollisimman helppokäyttöisiksi ja tekstit helposti luettaviksi.

No minä sen koulutuksen tuossa jo nostin esiin. Mietin jotain yhteistyötä näiden vanhainkotien kanssa, mutta toisaalta siellä on vaikea juuri kohdistaa se niin, että saisi opastusta vain tietyn pankin palveluista. Tuskin on olemassa tietyn pankin asiakkaiden vanhainkotia. Aina kun tehdään uusia ohjelmia, niin pitäisi samalla yrittää miettiä, että ne olisivat helppokäyttöisiä, eikä tarvittaisi monia klikkauksia ja tekstit olisivat hyvin luettavissa. (Haastateltava 5)

Kaikki pankkilaiset olivat yhtä mieltä siitä että on erityisen tärkeää huomioida myös ne asiakkaat, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Kaikkien asiakkaiden pitäisi saada tasa-arvoisesti palvelua sekä heitä pitäisi kohdella samanarvoisina. Pankin imago kärsii, jos tämä ei toteudu. Jos haluaa säilyttää asiakkaat, niin kaikille täytyy löytyä sopiva tapa hoitaa pankkiasioita.

Kehitysehdotuksiksi pankkilaiset esittivät perusteellisen opastuksen palveluiden käyttöön, ihan myös tekniikan kannalta, eikä vain yksittäisessä palvelussa. Pankki voisi järjestää esimerkiksi koulutuspäiviä yhteistyössä muiden vanhuksia tukevien tahojen kanssa.

Näkemykseni on, että vanhukset tarvitsisivat tällä hetkellä aika perusteellista opetusta, ei vaan yksinään pankin palveluissa vaan ihan myös tekniikan kannalta. Sen takia voisi juuri yrittää järjestää jotain koulutuspäiviä vaikka yhteistyössä niiden kanssa, jotka opastavat vanhuksia ihan näissä tietotekniikan alkeissa, eli vaikka osaksi kurssia tulee pankin digipalvelut ja niiden käyttö. (Haastateltava 4)

6.3 Kehitysehdotukset

Toteutimme sähköpostiketjun ikääntyneille ihmisille "Kesäkassi"-idealla. Kokosimme yhteen merkittävimmät kehitysehdotukset, jotka voisivat helpottaa ikäihmisten oppimista digitaalisten palveluiden ja yleisesti tietotekniikan kanssa. Nämä tulokset auttaisivat huomattavasti ongelman ratkaisemisessa.

Neuvontaan liittyviä kehitysehdotuksia tuli paljon. Ohjeita olisi hyvä pystyä lähettämään kuvallisesti. Vanhemmille ihmisille voisi olla opastusvideoita digipalveluista ja niiden käytöstä. Aina, kun tekee uusia ohjelmia, niin pitäisi yrittää miettiä, miten ne olisivat helppokäyttöisiä, eivätkä tarvitsisi monia klikkauksia ja tekstit olisivat hyvin luettavissa. Lisäksi ehdotuksiksi nousi kotona vieraileva pankkivirkailija, digipalveluiden asiakasnumero, aito palvelunkäyttäjä neuvojana sekä digipalvelut konttorissa ja vanhainkodissa.

Läkä ihminen voisi tilata pankkivirkailijan vierailemaan kotiinsa neuvomaan pankkiasioiden käyttöönotossa. Palveluun olisi palkattu erilliset neuvojat. Neuvojan voisi tilata soittamalla pankin asiakaspalveluun ja se voitaisiin pilotoida isoimmissa kaupungeissa ensin. Neuvojat olisivat perus palveluneuvoja, joille välttämättä matkoista ei tarvitsisi kustantaa paljoa.

Toinen vaihtoehto olisi iäkkäille ihmisille erillinen digipalveluiden käyttöönoton asiakaspalvelunumero, jossa neuvojat olisivat erikoistuneita digipalveluiden ongelmiin ja osaisivat auttaa ainoastaan niissä.

Lisäksi vertaismarkkinointi nousi vahvaksi ehdotukseksi. Koulutukseen ja auttamiseen otettaisiin mukaan aitoja käyttäjiä. He eivät olisi pankin toimihenkilöitä, pankin eläkeläisiä

tai digimummoja/-pappoja, vaan aitoja käyttäjiä, jotka ovat epäilyistään huolimatta ottaneet käyttöön pankkitunnukset, mobiilipankin tai tunnuslukusovelluksen. Heidän omakohtaiset kertomukset siitä, miten digisovellukset ovat helpottaneet heidän elämäänsä ja miten sovellusten käyttöönotto heidän osaltaan onnistui, auttaisi varmasti murtamaan epäluuloja myös muiden osalta. Tarkoitus ei ole haastatella tai näyttää kirjoitettuja tarinoita, vaan osallistuttaa. Työntekijöitä olisi hyvä saada mukaan tapahtumiin tai digipisteille auttamaan. Kun apu tulee vertaiselta, kyseenalaistaa omat epäluulonsa ja on helpompi luottaa. Ihminen ei ole enää kasvoton pankin toimihenkilö, vaan aivan samanlainen ikäihminen kuin itsekin on. ”Kyllä sinäkin osaat, kun minäkin osasin.”

Myöskin pankkien konttoreihin toivottiin lisää digipalveluiden opastusta ja kyseisten palveluiden mainostusta tulisi lisätä, jotta asiakkaat osaavat hakeutua sinne tarpeen tullen. Kun asiakkaat soittavat asiakaspalveluun tai käyvät konttorilla, niin olisi hyvä kysellä miten digitaalisten palveluiden käyttöönotto on onnistunut ja varata konttorille aikaa lisäopiskelulle, jos on tarvetta. Vanhempia asiakkaita pitäisi jatkossakin palvella konttorissa jossa suurin osa haluaa asioida, sen takia konttoreita ei pitäisi jatkuvasti sulkea lisää. Moni kaipaa konttorin palveluhenkisyttä, joka on henkilökohtaisempaa ja näin ollen luo luotettavuutta. Lisäksi yhteistyö vanhainkotien kanssa ja kuntien järjestämä digikoulutus, jossa opeteltaisiin digitaalisten palveluiden käyttöä, nousivat yhdeksi ehdotukseksi.

Saimme myös ehdotuksen, että pankilla olisi ikäihmisille suunnatut verkkosivut, joissa olisi otettu huomioon heidän fyysiset rajoitukset, kuten esimerkiksi näkö ja käden vakaus. Etusivulla olisi valintapainike, josta pääsisi suoraan ikäihmisten verkkopankkiin.

Muiden ehdotusten lisäksi pohdimme omia ideoita, jotka auttaisivat ikäihmisiä digitaalisten palveluiden käyttöönotossa ja käytössä yleensäkin. Verkkopankki on hieman monimutkainen nykyisessä muodossaan, joten ikäihmisillä voisi lanseerata yksinkertaistetun version verkkopankista. Yksinkertaistetusta versiosta olisi karsittu pois ylimääräiset välilehdet ja linkit sekä kaikki ne palvelut, joita ikäihmiset eivät juurikaan käytä.

Ikäihmiset ovat tottuneet lukemaan enemmän fyysistä tekstiä, kuin tekstiä tietokoneen näytöltä. Kustannustehokas ja helposti toteutettavissa oleva kehitysidea olisi selkeät ohjeet askel askeleelta, jossa opastetaan muun muassa verkkopankin käyttöä ja muita digitaalisia verkkopalveluita. Ohjeen voisi laatia esimerkiksi työharjoittelija tai opinnäytetyön tekijä. Ohjevihon voisi tilata esimerkiksi pankin asiakaspalvelun kautta.

Nykyään erilaiset opetusvideot ovat suosittuja ja niiden kautta voi opetella interaktiivisesti uusia asioita. Pankkipalveluiden käyttöön olisi helppo tehdä omat opetusvideot, joissa

opastettaisiin selkokielellä kaikki tarpeellinen. Videot voisi jaotella eri kategorioittain, jotta videoista ei tulisi liian pitkiä ja raskaita katsoa.

Saatuja tuloksia voidaan pitää tärkeinä, sillä suuret ikäluokat muodostavat merkittävän väestön osuuden ja samalla suuren osuuden pankin asiakaskunnasta. Lisäksi osa ikääntyvistä on tottunut laittamaan rahaa säästöön pahan päivän varalle, joten heillä on myös varallisuutta. Saadut kehitysehdotukset olisivat hyvinkin sovellettavissa ja toteutettavissa käytännössä. Nykyisen tutkimuksen perusteella johtopäätöksenä voidaan todeta, että ikäihmisille sovelletuille palveluille on kysyntää. Otanta oli toisaalta erittäin pieni, joten tutkimuksen voisi toteuttaa suuremmassa mittakaavassa, jolloin voisi kartoittaa todellisen tarpeen näille palveluille.

Taulukko 6. Kehitysehdotukset.

Kehityskohde	Toimenpiteet
Neuvonta, henkilökohtainen, pankin henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> • kotona vieraileva pankkivirkailija • digipalveluiden asiakasnumero • konttoreihin lisää digipalveluiden opastusta
Neuvonta, muut	<ul style="list-style-type: none"> • aito palvelunkäyttäjä neuvojana • vanhainkotien ja kuntien järjestämä digikoulutus
Neuvonta, ei henkilökohtainen	<ul style="list-style-type: none"> • kuvalliset ohjeet • opastusvideot • fyysinen ohjevihko
Ohjelmat	<ul style="list-style-type: none"> • ikäihmisille suunnatut verkkosivut • vähemmän klikkauksia • tekstit paremmin luettavissa

7 Pohdinta

Haastattelutulosten välillä oli hieman eroja pankkilaisten ja palveluiden käyttäjien välillä. Tuloksista näki, että pankkilaiset ajattelevat asioista palveluiden tuottajan näkökulmasta ja ikäihmiset näkivät asiat palveluiden käyttäjän. Kaikki pankkilaiset suhtautuivat positiivisesti digitalisaatioon, kun taas palveluiden käyttäjien lukema oli kuusi kymmenestä. Molemmat haastatteluryhmät kokivat, että digitalisaatio säästää aikaa ja vaivaa, lisäksi pankkilaiset nostivat esille myös palveluiden modernisoinnin. Lisäksi molemmat ryhmät näkivät digitalisaatiossa negatiivisena vanhempien asiakkaiden epävarmuuden, epäilykset pärjäämisessä sekä tietoturva-ongelmat. Lisäksi pankkilaiset nostivat esille, että muutoksen nopeus tulisi olla maltillista.

Pankkilaisten näkemys asiakkaiden kokemuksesta verrattuna asiakkaiden kokemukseen, vastasi pitkälti todellisuutta. Molemmat ryhmät mainitsivat, että muutoksia on tullut liian nopeasti, ohjeistusta ei ole ollut tarpeeksi ja vanhempia asiakkaita on epäilyttänyt tietoturvariskit. Tämän lisäksi kuitenkin pankkilaiset totesivat myös, että osalla asiakkaista on muutosvastarintaa. Kun ei ymmärretä syytä pankin digitalisaatiolle, ei haluta opetella uusia taitoja ja lisäksi yksinkertaisesti kiinnostus puuttuu asiaa kohtaa. Vastauksista voidaan todeta, että ikäihmiset pysyttelevät mieluummin tutussa ja turvallisuudessa toimintaympäristössään.

Kun kysyttiin, kuinka voisi kehittää ja tukea paremmin vanhempia ikäryhmiä, niin molemmat haastatteluryhmät vastasivat, että opastusta täytyisi kehittää. Lisäksi ikäihmiset toivoivat että tietoturvaa parannettaisiin, kun taas pankkilaiset ehdottivat että sovelluksia yksinkertaistettaisiin ja aloitettaisiin yhteistyö vanhainkotien kanssa. Vastauksista huomaa, että ikäihmiset eivät täysin luota pankin tietoturvajärjestelmiin, kun taas pankkilaiset tietävät sen korkean tason.

7.1 Luotettavuuden arviointi

Kriittinen ja arvioiva työasenne parantaa usein tutkimuksen uskottavuutta ja vakuuttavuutta. Hypoteesittomuus tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa sitä, ettei tutkijalla ole juurikaan ennako-odotuksia tutkimuksen tuloksista. Toisin sanoen tiettyjen teorioiden toi-

mivuutta ei lähdetä kokeilemaan otoksessa. Tutkimuksen alussa meillä oli omat ennakkokäsityksemme siitä, millaisia asenteita ikääntyvillä ihmisillä olisi pankin digitaalisaatiota kohtaan, mutta meillä ei ollut valmiiksi mitään ratkaisua ongelmaan. (Palojoki 2017)

Laadullisessa tutkimuksessa täytyy olla empiirinen vastine teoreettisille käsitteille, jotta tiettyä asiaa voidaan tutkia empiirisesti. Kuitenkaan laadullisessa tutkimuksessa ei käsitellä varsinaisesti operationalisointia tai mittaamista. Tutkija joutuukin miettimään tutkimusaineistoa kerätessään kuinka teoreettisten käsitteiden havainnot saadaan käännettyä selkeälle kielelle, jota tutkittavat ymmärtävät. Tutkimuksemme empiirisessä osassa olemme avanneet käsitteet sitä mukaa kun ne ovat tulleet esille. Teoria toimii laadullisessa tutkimuksessa apuvälineenä, joka mahdollistaa muun muassa kerätyn tutkimusaineiston tulokinnan. Teoriaa voidaan myös käyttää päämääränä, jos tutkimuksen tavoitteena on esimerkiksi uuden teorian luominen tai olemassa olevan teorian parantaminen. (Palojoki 2017)

Tutkijan tulisi tarkastella tekemänsä tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä niin, että lukija saa tietoja siitä, millaiset taustat tutkimuksella on ollut ja miksi kuhunkin valintaan on päädytty. Käsittelemme tutkimuksemme luotettavuutta tässä tutkimuksessa reliabilititeetin ja validiteetin kannalta. (Palojoki 2017) Päädyimme kvalitatiiviseen tutkimukseen perustellusti. Kuitenkin tutkimustulosten tarkkuutta lisäisi suurempi haastateltavien määrä.

Triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten menetelmien, tutkijoiden, tietolähteiden tai teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa. Usein usean tutkimuksen yhdistämisellä saadaan aikaan tarkempia tuloksia. (Palojoki 2017) Kuitenkin tässä vaiheessa olemme toteuttaneet ainoastaan kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, mutta jatkotutkimuksiin olemme ehdottaneet, että tutkimus toteutettaisiin myös muilla menetelmillä luotettavuuden parantamiseksi. Tutkimuksella voi kuitenkin saada suuntaa antavia tuloksia.

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan pohtia kolmessa luokassa. Ensimmäisessä pohditaan tutkimusaiheen eettistä oikeutusta, eli miksi ilmiötä on perusteltua tutkia. Koimme, että aihetta on tärkeää tutkia, koska maailma digitalisoituu kovaa vauhtia ja olimme jo ennen tutkimuksen aloittamista huomanneet että ikääntyvillä ihmisillä on vaikeuksia pysyä perässä. Seuraavaksi pohditaan tutkimusmenetelmiä, eli onko suunnitellut aineistonkeruumenetelmät parhaat mahdolliset tavoiteltavan tiedon keräämiseen. Kvalitatiivinen tutkimus on perusteltu tutkimusmenetelmä tähän työhön, koska sillä saa syvällisempiä vastauksia omista kokemuksista. Kolmannessa vaiheessa käydään läpi analysointivaihe, eli että ovathan tutkittavat anonyymejä ja tulokset rehellisiä. Haastateltavistamme olemme kertoneet ainoas-

taan iän, sukupuolen sekä ammatin, joten heidän anonymiteettinsä on turvattu. Haastatteluiden perusteella päädyimme tuloksiin ja kehitysehdotuksiin, jotka ovat rehellisiä. (Palojoki 2017.)

Seuraavaksi tarkastelemme tutkimuksemme onnistumista luotettavuuden kannalta, sekä kerromme opinnäytetyömme etenemisestä, sekä arvioimme omaa oppimistamme. Esittelemme myös saadut johtopäätökset sekä jatkotutkimusehdotukset. Reliabiliteetin ja validiteetin sopivuudesta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa voidaan olla montaa mieltä. (Palojoki 2017.)

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta, esimerkiksi kahden arvioijan päästessä samoihin tutkimustuloksiin, tutkimus on reliabeli. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 231.) Tutkimuksen reliabiliteetin arviointi jaetaan kolmeen eri kohtaan: erityisen metodin reliabiliteetin arviointiin, ajalliseen reliabelisuuteen ja johdonmukaisuuteen tuloksissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009.)

Tämän tutkimuksen aineisto on peräisin sekä kirjallisista että sähköisistä lähteistä ja niiden luotettavuutta on arvioitu ja verrattu muihin samaa aihetta käsitteleviin lähteisiin. Tutkimuksen tulokset ovat kerrottu johdonmukaisesti ja tutkimustuloksia on arvioinut kaksi eri tutkijaa. Toisaalta, tutkijat tekivät keskenään yhteistyötä, joten tutkimustulosten johdonmukaisuuden voisi vielä tarkistaa niin, että täysin ulkopuolinen tutkija tekisi vielä omat johtopäätöksensä tutkimustuloksista. Tutkimuksen luonne oli sen kaltainen, että saatuja vastauksia voidaan pitää todellisina ja että se kartoitti hyvin haastateltujen todellisen tilanteen tutkittavasta aiheesta. Haastatteluissa käytettiin yhdenmukaisia muistiinpanotekniikoita ja kysymykset oli mietitty sillä tavalla, että niihin ei saatu ennalta-arvattavia vastauksia. Reliabiliteettia olisi voitu lisätä entisestään tekemällä sama tutkimus hieman kvalitatiivisesta tutkimusmenetelmästä poikkeavalla menetelmällä. Näin olisi selvinnyt ovatko tulokset samankaltaisia myös erilaisella tutkimusmenetelmällä.

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä ja kykyä mitata juuri tutkittavaa asiaa. Pätevä tutkimus on toteutettu perusteellisesti ja tulokset ovat totuudenmukaisia. Haastatteluissa on kysytty oikeita kysymyksiä, ja niitä tulee olla analysoitu oikealla tavalla, jotta tutkimustuloksia voidaan pitää totuudenmukaisina. Lisäksi vastaukset täytyy vastata tutkimusongelmaan jota on tutkittu ja ne tulee olla esitettynä sellaisella tavalla että kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla. (Tietoarkisto 2016e.)

Tarkoituksena oli tutkia pankin digitaalisia palveluita ikäihmisille ja saada konkreettisia ehdotuksia, miten palveluita voisi kehittää kaikille sopivammaksi. Saimme vastauksia tutkimusongelmaan ja niiden perusteella voimme todeta, että ongelma on todellinen. Useat vanhemmat pankin asiakkaat ovat tyytymättömiä tapaan, miten digitalisaatio on toteutettu pankissa. Saimme myös hyviä kehitysehdotuksia pankille toteutettavaksi. Vastausten analysointivaiheessa huomasimme että osa kysymyksistä oli liian samanlaisia ja näin ollen myös osa vastauksista toistaa toisiaan. Validiteetin kannalta olisi ollut kannattavampaa tehdä ensin muutama haastattelu ja sitten analysointi, ja taas muutama haastattelu ja sitten analysointi, jotta olisimme voineet muuttaa haastattelukysymyksiä hyvissä ajoin. Lisäksi haastatteluissa olisi voinut esittää enemmän lisäkysymyksiä, eikä noudattaa orjallisesti haastattelurunkoa. Kysymykset oli kuitenkin muotoiltu niin, että niissä ei ollut tulkinnan varaa, vaan kaikki vastaukset vastasivat juuri siihen mihin halusimmekin vastauksia.

Haastattelimme pankin toimihenkilöitä, sekä vanhuksia. Mielestämme kohderyhmä vastaa hyvin pankin digitaaliset palvelut ikäihmisille- tutkimusta. Validiteettiä olisi mahdollisesti lisännyt, jos olisimme jakaneet esimerkiksi kohderyhmän vanhukset niihin jotka digitaalisia palveluita käyttää, sekä niihin jotka eivät niitä halua ottaa käyttöön. Suurin osa vastaajista asuivat myös Etelä-Suomessa, joten tuloksia ei voida katsoa koko Suomea käsittäväksi. Ikähaitari ja sukupuolijakauma olivat tosin riittävät ja vastaajia löytyi usealta eri toimialalta. Pankin toimihenkilöistä suurin osa oli ollut alle viisi vuotta töissä pankissa, mutta kaikilla oli kokemusta digitaalisesta murroksesta pankissa. Sukupuolijakauma oli myös melko tasainen. Kaikki haastatellut pankin toimihenkilöt työskentelevät asiakasrajapinnassa.

Lisäksi Kvalitatiivinen tutkimus oli oikea menetelmä tähän tutkimukseen, sillä avoimet kysymykset mahdollistivat aidot vastaukset ongelmaan. Toisaalta Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otanta ei voi olla kovinkaan suuri, joten kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä kvalitatiivisen rinnalla olisi antanut vastauksia suuremmasta kohderyhmästä. Tutkimustulokset antavat suuntaa-antavaa tietoa siitä, kuinka paljon ongelmia ikäihmisillä on digitaalisten palveluiden käytössä, ja millaisia parannuksia he toivoisivat pankilta niiden tarjoamiseen ja käyttöönottoon.

7.2 Jatkotutkimukset

Tutkimuksen luotettavuutta vahvistamaan ehdottaisimme, että tutkimusta jatkettaisiin kvalitatiivisen tutkimuksen lisäksi myös toisenlaisella tutkimuksella, kuten kvantitatiivisella tutkimuksella. Samaan aikaan tulisi myös vahvistettua ajallinen reliabelius, sillä tutkimus olisi toteutettu eri aikaan kun tämä tutkimus. Lisäksi tutkimustulosten johdonmukaisuus tulisi tarkistettua, jos täysin ulkopuolinen tutkija tekisi johtopäätökset samasta tutkimuksesta.

Selkeyden vuoksi tuleviin tutkimuksiin voisi jakaa tutkittavien ryhmän niihin, jotka käyttävät digitaalisia palveluita ja niihin, jotka niitä eivät ole vielä käyttöön ottanut. Validiutta lisäisi jos tulevien tutkimusten otanta käsittäisi koko Suomen, jolloin myös tutkimustulokset voisi osoittaa koko Suomea käsittäviksi. Haastateltavat pankin toimihenkilöt voisi valita niin, että mukana olisi myös ainakin kymmenen vuotta pankissa olleita sekä myös henkilöitä, jotka eivät työskentele asiakasrajapinnassa. Laajempaa otantaa varten suosittelimme kvantitatiivista tutkimusta jatkotutkimukseksi.

Ehdotamme myös, että tutkitaan kuinka suurista taloudellisista investoinneista puhutaan, jos tutkimuksessamme ilmenneet kehitysehdotuksemme lähdetään toteuttamaan. Toisaalta, jos kehitysehdotuksia ei toteuteta, tärkeänä tutkimuksen aiheena pidämme tämän seurauksia. Kuinka suuri menetys pankille on nyt ja tulevaisuudessa taloudellisesti, jos ikäihmiset vaihtavat pankkia? Entä kuinka se vaikuttaa pankin imagoon nyt ja tulevaisuudessa?

7.3 Arvio omasta oppimisesta, toiminnasta ja kehitymisestä

Opinnäytetyöprosessimme alkoi tehokkaasti. Ennen ensimmäistä seminaaria oli kuitenkin vaikea tehdä mitään, sillä emme tienneet mistä lähtisimme liikkeelle ja miten. Eevian teki muutaman haastattelun, mutta haastattelulomake muuttui haastatteluiden jälkeen niin paljon, että haastattelut jäivät käyttökelvottomiksi.

Ensimmäisen seminaarin jälkeen kaikki selkeni. Tiesimme mitä meidän tulisi saada valmiiksi seuraavaan seminaariin ja saimme tehtyä selkeän viikkosuunnitelman. Aikataulutus onnistui erinomaisesti. Teimme opinnäytetyötä joka arkipäivä noin kuusi tuntia päivässä ja viikonloput pidimme vapaata. Työnjako sujui hyvin. Jaoimme teoriaosuudet ja sovimme kerran viikkoon deadlinet, jolloin katsoimme yhdessä läpi ja teimme korjaukset yhdessä molempien osuuksiin.

Eteneminen / Aika	Yleistä	Tutkimusmenetelmät	Lähteet	Aihe
Ensimmäinen Seminaari	Toimeksiantaja puuttui. Rakenne alkoi muodostumaan	Konstrukttiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	Referoitu, ei keskustellut keskenään. Ei kansainvälisiä ja luotettavia lähteitä. Ei kirjallisia lähteitä.	Arvon luominen digisyrjäytyneelle pankin asiakkaalle
Toinen Seminaari	Toimeksiantaja: Vanhustyön keskusliitto	Brainstorming ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	Pyritti saamaan lähteet keskustelemaan. Lisätty ulkomaisia ja luotettavia lähteitä.	Arvon luominen ikääntyville pankin asiakkaille
Opinnäyttöseleiri			Saatu vinkkejä luotettaviin kirjallisiin lähteisiin.	Pankin digitaaliset palvelut ikäihmisille.
Kolmas Seminaari	Töiden alkaminen, tahdin hidastuminen. tasainen eteneminen	Päätetty että luovutaan Brainstormingmenetelmästä	Kehityskohteiden keräys: ideaboxi, kesäkassi	Digitaaliset pankkipalvelut ikäihmisille

Kuvio 1. Työn eteneminen.

Ensimmäisten palautteiden jälkeen opimme kuinka tärkeää on lähdekriittisyys ja koimme haasteelliseksi lähteiden yhdistelyn niin, että ne saataisiin keskustelemaan keskenään referoinnin sijaan. Lisäksi ensimmäisessä seminaarissa selvisi, että olisi tärkeää että työlämme olisi toimeksiantaja. Lähdimme aktiivisesti etsimään toimeksiantajaa ja lopulta toimeksiantajaksi valikoitui Vanhustyön keskusliitto. Ennen seminaaria aiheenamme oli arvon luominen pankin asiakkaalle, joka ei osaa käyttää digitaalisia palveluita. Seminaarissa

saimme palautteeksi, että aihe on melko laaja ja vaikea ja sitä tulisi hioa. Seuraavaan seminaarin jälkeen aihe oli hiottu lähelle nykyistä muotoaan.

Työ eteni ensimmäiset kolme kuukautta tasaisen reippaaseen tahtiin. Olemme koko työn ajan pitäneet "päiväkirjaa työmme edistymisestä". Ennen työn aloitusta keräsimme kaikki arvioitavat osuudet Wordiin ja jaoimme ne aikataulullisesti eri opinnäytetyön osiin. Työn alussa arvioimme aiheen, lähteet ja tutkimusmenetelmän. Koimme aiheen olevan ajankohtainen ja tärkeä, sillä lähes kaikki palvelut siirtyvät yhä enemmän verkkoon. Työn alussa meillä tuntui olevan liian monta tavoitetta, eikä tavoite tuntunut selkeältä. Saimme kiteytettyä tavoitteen yhteen selkeään tavoitteeseen: haluamme konkreettisia kehitysehdotuksia, kuinka pankit voisivat tukea paremmin ikäihmisiä digitaalisten palveluiden käyttöönotossa. Aiheemme liittyy selkeästi työelämään, sillä se on suunnattu suoraan pankkien palveluiden kehittämiseksi.

Pidimme yhteyttä ohjaajamme kanssa aina kun saimme työtämme eteenpäin. Sitä mukaa kun saimme aineistoa kirjoitettua, annoimme sitä luettavaksi ja saimme aina nopeasti palautetta ja korjausehdotuksia työhömmme. Toimeksiantajallemme lähetimme ajoittain luettavaa ja saimme muutaman kerran kehitysideoita, lähinnä heitä koskevaan kappaleeseen. Otimme myös kehitysehdotukset huomioon.

Käsitteitä emme avanneet erikseen, selitimme ne sitä mukaa kun esiintyivät tekstissä ja yritimme analysoida mahdollisimman virheettömästi. Työn alussa arvioimme myös lähteitä, joita käyttäisimme työssämme. Lähteiden tulisi olla kansainvälisiä, ajankohtaisia ja luotettavia. Suurin osa lähteistä työn alkumetreillä oli suomenkielisiä. Asia kuitenkin korjaantui työn edetessä. Lisäksi muutama lähde ei ollut tarpeeksi luotettava, sillä julkaisupäivämäärää ei löytynyt, eikä nettilähde ole niin luotettava kuin kirjalähde. Jouduimme muutamien lähteen poistamaan työstämme, sekä lisäsimme kirjalähteitä työn myöhemmässä vaiheessa. Lähteet ovat mielestämme olleet koko ajan melko ajankohtaisia. Kovin vanhoista lähteistä emme ottaneet tietoa missään vaiheessa. Ennen varsinaista teorian kirjoittamista, haimme lähinnä ideoita ja näkökulmia uutisista joita ei voi kovinkaan vakuuttavina lähteinä pitää, mutta kyseiset uutiset eivät koskaan päätyneet lopulliseen opinnäytetyöhömmme. Lisäksi lähteitä on mielestämme käytetty koko ajan tarkoituksenmukaisesti ja perustellusti. Tosin hieman haasteelliseksi koimme lähteiden painotuksen. Kuitenkin käyttämämme aineisto liittyy mielestämme teoriaan perustellusti.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Aluksi tarkoituksemme oli käyttää kvalitatiivista- ja konstruktivistista tutkimusmenetelmää. Kuitenkin ensimmäisessä seminaarissa keskustelimme tutkimusmenetelmistä, ja päädyimme jättämään konstruktivisen tutkimuksen pois sekä mahdollisesti lisäämään brainstorming-menetelmän sen tilalle. Se olisi ollut tehokkaampi tapa saada kehitysehdotuksia pankille ja olisi palvellut näin ollen tavoitettamme paremmin. Päädyimme tekemään alkuun tutkimuksemme kvalitatiivista menetelmää käyttäen ja jos tulee ilmi, että tulokset eivät ole riittävät emmekä saa esimerkiksi tarpeeksi hyviä kehitysehdotuksia, olisimme voineet tarvittaessa toteuttaa vielä "brainstorming"-aivoriihen kehitysidoiden keksimiseksi. Mielestämme tutkimusmenetelmä on perusteltu ja myös muut menetelmät on otettu huomioon. Tietysti muillakin menetelmillä olisi varmasti saatu hyvin aineistoa, mutta koimme tämän olevan tähän tutkimukseen paras. Toinen asia jonka meinasimme toteuttaa kehityskohteita varten, oli "ideaboxi" Eevianin työpaikalle. Työntekijät olisivat saaneet jättää boxiin kehitysideoitaan ja paras niistä olisi palkittu. Ideaa hiottiin hieman ja päädyimme lähettämään Eevianin osastolle sähköpostin "kesäkassi"- otsikolla (liitteenä). Saimme kuitenkin vastaukseksi, ettemme saa ideoita käyttää, sillä ne rikkovat pankkisalaisuutta. Ehdotimme myöhemmin toimeksiantajallemme, jos voisimme käyttää hänen kontaktejaan sähköpostiin, mutta päädyimme lopulta käyttämään omia pankin ulkopuoleisia kontaktejamme sähköpostin jakamiseen.

Suunnittelimme aineiston keruun lähinnä niin, että päätimme ensin aiheet joita käsittelemme, sitten jaoin osuudet tasaisesti keskenämme ja molemmat saivat omaa arvoselutukykyään käyttäen valita kyseiseen osuuteen sopivat aineistot. Kun kävimme yhdessä läpi osuuksia, kävimme myös läpi lähteitä ja katsoimme, ovatko ne sopivia ja onko aineistoa tarpeeksi laajasti. Koimme, että lähteitä oli helppo löytää ja kirjallähteistä löytyi melkein pä helpommin aineistoa kuin netistä.

Mielestämme hahmotimme alusta asti opinnäytetyöprosessin, mutta aikataulusta voimme antaa itsellemme kritiikkiä. Emme asettaneet työlle selkeää deadlineä, joka olisi todennäköisesti ollut kannattavaa aikataulutusta suunnitellessa. Seminaareihin aikatauluta-voitteet pilkkoutuivat hyvin. Saimme selkeät tavoitteet aina seuraavaa seminaaria varten ja kahteen ensimmäiseen pysyimme mielestämme aikataulussa.

Haasteena koimme ajanhallinnan. Viimeiseen seminaariin olimme molemmat aloittaneet työt ja olikin odotettavissa, ettemme olisi täysin aikataulussa. Yritimme kirjoittaa opinnäytetyötämme iltaisin töiden jälkeen, mutta totesimme, että vaikka aikaa järjestyisi, ei työtä ole kannattavaa tehdä väsyneenä. Työ ei edistynyt, eikä teksti ollut laadukasta, kun sitä teki väsyneenä. Totesimme että on erittäin haasteellista löytää aikaa, jolloin molemmat ovat vapaalla sekä täysissä voimissaan. Päätimme, että kirjoittaisimme jatkossa ainoastaan viikonloppuisin levänneinä. Tahti hidastui huomattavasti, mutta se oli odotettavissa. Hyväksyimme kuitenkin, että työmme edistyisi hitaammin töiden ohella ja suunnittelimme aikataulumme sen mukaisesti. Viimeisen seminaarin jälkeen emme sopineet seuraavista deadlineista, vaan jatkoimme työtä aina kun työt ja aikataulut antoivat periksi. Muutamaan viikkoon työ ei edennyt toivottavaa tahtia, mutta totesimme, että lähestymistapamme oli väärä. Yritimme löytää aikaa, jolloin molemmilla oli vapaata ja teimme työtä silloin yhdessä. Vaihdoin noin kuukauden päästä taktiikkaa takaisin siihen, mitä se oli silloin kun Eevian kirjoitti ulkomailta käsin. Jaoimme osuudet siis keskenämme ja sovimme niille deadlineet. Molemmat saivat itse päättää, milloin työtä teki, kunhan se oli deadlineen mennessä tehty. Totesimme tämän tavan olevan paljon tehokkaampi.

Jaoimme väliaikatavoitteet ainoastaan aina seuraavaan tavoitteeseen asti. Emme siis jakaneet koko työtä pieniin palasiin, vaan otimme aina pienen palasen käsittelyyn ja sovimme sille deadlineen. Tehokkaampaa ja selkeämpää olisi ollut, jos olisimme jakaneet alusta asti koko työn pieniin palasiin. Saimme työtä eteenpäin tälläkin tavalla. Vaikka emme etukäteen jakaneet koko työtä ajallisesti, onnistuimme silti mielestämme etenemään tasaiseen tahtiin. Koko työ olisi muutenkin ollut haasteellista jakaa, kun ei voi etukäteen tietää kuinka kauan mikäkin osuus vie aikaa. Mielestämme kehityimme aikataulun kanssa ja huomasimme ajoissa mikä toimii ja mikä ei sekä muutimme toimintaamme sen mukaan.

Aikatauluhaasteiden lisäksi haasteellisena koimme yhteisen ajan löytymisen sekä työn osuuksien jaottelun. Mitkä osuudet on helpompi tehdä yhdessä, ja mitkä osat kannattaa suosiolla jakaa? Työn alussa saimme myös kritiikkiä käyttämistämme lähteistä. Kaikki eivät olleet luotettavia ja kirjalähteitä oli liian vähän, eivätkä lähteet keskustelleet keskenään. Toisen seminaarin jälkeen kävimme opinnäytetyöleirillä, jossa saimme vinkkejä mitä luotettavia kirjalähteitä meidän kannattaisi työhömmä valita, ja nämä muutokset teimme.

Kokeilimme vielä kesäkassi-ideaa, jolla saimme konkreettisia kehitysideoita työhömmme. Totesimme myös, että pankeissa on varmasti otettu huomioon ja hyväksytty se, että ne asiakkaat jotka eivät kykene digitaalisia palveluita käyttämään, tulevat vaihtamaan pankkia. Lisäksi haastattelulomakkeessa tuli ilmi puutteita. Osa kysymyksistä oli keskenään melko samanlaisia, joten vastauksetkin hieman toistivat itseään. Emme kuitenkaan antaneet asian häiritä, vaan yhdistimme analysointivaiheessa vain samankaltaiset vastaukset keskenään. Mietimme myös, mikä olisi paras tapa esittää analysoinnin tulokset, kirjallinen vai kuvina. Lisäksi haasteena oli yhteisen linjan löytäminen. Varsinkin korjausehdotuksissa totesimme, että asiat voi ymmärtää monella eri tavalla, mutta onnistuimme löytämään yhteisen sävelen. Opimme myös, että haastatteluita ei voi tehdä kiireellä. Emme tee mitään lyhyillä ja merkityksettömillä vastauksilla, koska tavoitteenamme oli saada laadukkaita vastauksia, joista on hyötyä pankille. Mieluummin vähemmän haastatteluita, mutta niin, että ne on toteutettu rauhassa ja saatu laadukkaita vastauksia.

8 Lähteet

Campbell O. 2015. Smashing Magazine. Designing for the Elderly: Ways Older People Use Digital Technology Differently. Luettavissa: <https://www.smashingmagazine.com/2015/02/designing-digital-technology-for-the-elderly/> Luettu 10.3.2017

De Kare-Silver M. 2011. E-Shock 2020 - How digital technology revolution is changing business end of our lives. Palgrave Macmillan. Hampshire - New York.

Elisa 2017. Ideat. Kaikki artikkelit. Mikä on pilvipalvelu? Luettavissa: <https://yksityisille.hub.elisa.fi/mika-on-pilvipalvelu/> Luettu 21.3.2017

Eläkeliitto Kymenlaakson piiri 2017. Yhdistykset. Kouvola. Tietoa meistä. Luettavissa: <http://kymenlaakso.elakeliitto.fi/yhdistykset/kouvola/tietoa+meista/> Luettu 1.3.2017

Finanssiala 2016. Linjaukset. Digitalisaatio. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/linjaukset/digitalisaatio> Luettu 21.3.2017

Finanssialan keskusliitto 2017a. Finanssialasta. Luettavissa: <http://www.fkl.fi/finanssialasta/Sivut/default.aspx> Luettu 18.3.2017

Finanssialan keskusliitto 2017b. Finanssialasta. Pankit. Luettavissa: <http://fkl.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx> Luettu 18.3.2017

Finanssivalvonta 2017a. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx Luettu 18.3.2017

Finanssivalvonta 2017b. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Peruspankipalvelut. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankipalvelut/Pages/Default.aspx Luettu 18.3.2017

Finanssivalvonta 2017c. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Talletuspalvelut. Luettavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Talletuspalvelut/Pages/Default.aspx Luettu 21.3.2017

Finanssivalvonta 2017d. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Lainapalvelut. Luettavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Lainapalvelut/Pages/Default.aspx Luettu 21.3.2017

Haustola A 2016. Vertaaensin. Talousblogi. POP pankki loistaa pankkivertailussa. Luettavissa: <https://www.vertaaensin.fi/blog/pankkivertailu-tulokset> Luettu 21.3.2017

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

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

Hinkka, K. 2005. Researchgate. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/28363735_Ikaihminen_kuntoutuksen_laaja_evaluaatiotutkimus Luettu 17.4.2017

Helsingin Sanomat. 27.12.2016. Ikäihmiset on syytä muistaa palveluiden digitalisoinnissa. Pääkirjoitus.

Luettavissa: <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000005022003.html> Luettu: 17.4.2017

Härkönen, S. 9.12.2016. Digitaaliset palvelut mummonkestäviksi. Blogit. Luettavissa: <https://blog.kauppalehti.fi/digiarjessa/digitaaliset-palvelut-mummonkestaviksi> Luettu: 17.7.2017

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

Innokylä 2012. Aihesivut. Aivoriihi. Toimintamalli. Luettavissa:

<https://www.innokyla.fi/web/malli109565> Luettu 2.3.2017

Jyväskylän yliopiston Koppa 2017. Avoimet. Yliopiston kirjasto. Kirjastotuutori. Tutustu aiheeseesi ja työstä hakutermit. Tutkimusmenetelmät ja aineistot. Luettavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/aihehaku-tutkimusprosessissa/menetelmätietoa-ja-palveluja> Luettu 3.3.2017

Jyväskylän yliopiston Koppa 2015. Avoimet. Humanistinen tiedekunta. Menetelmäpolkuja humanisteille. Menetelmäpolku. Aineistonhankintamenetelmät. Havainnointi eli Observointi. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmät> Luettu: 24.3.2017

Karismo A. 2017. Yle. Uutiset. Suomalaista jurppii pankeissa piittaamattomuus ja ylimielisyys. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-9435537> Luettu 25.2.2017

KKV- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016. Ratkaisut ja julkaisut. KKV:n selvityksiä -julkaisusarja.Sähköisten palveluiden käyttämättömyyden seuraukset välttämättömyyspalveluissa. Helsinki. Luettavissa: http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2016/kkv-selvityksia-6-2016-sahkoisten-palvelujen-kayttamattomyys.pdf?utm_campaign=uutiskirje_2016_06&utm_co Luettu 20.2. 2017

KKV- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2010. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 7/2010. Helsinki. Luettavissa: https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/arkisto/kuluttajavirasto/aku/2010/1007_ rahoituspalvelut.pdf Luettu 23.3.2017

Koironen I., Räsänen P. & Södergold C. 2016. Palkansaajien tutkimuslaitos. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisten näkökulmasta? Luettavissa: <http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoironenRasanenSodergold.pdf> Luettu: 24.3.2017

Kuivalahti M. 2010a. Aivoriihitekniikka: case pyöreän pöydän menetelmä. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=vcX4Cz62B2k&feature=related> Katsottu 15.3.2017

Kuivalahti M. 2010b. Aivoriihitekniikka: case näyttelykävely. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=DyrbcCWky5g> Katsottu 15.3.2017

Kuivalahti M. 2010c. Aivoriihitekniikka: case 635 tai HIM-menetelmä. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=RG7c-ltPoVk> Katsottu 15.3.2017

Mekkonen J. 2016. Nordea-konserni. Media. Uutiset ja lehditötiedotteet. Kohti tulevaisuuden pankkia. Digitalisaatio on paljon muutakin kuin uusi äppi” puhelimessa.

<https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/kohti-tulevaisuuden-pankia/2016/2016-11-04-digitalisaatio-on-paljon-muuta-kuin-uusi-appi-puhelimess.html> Luettu 2.3.2017

Mindtools 2017. Toolkit. Creativity tools. Brainstorming. Luettavissa:
<https://www.mindtools.com/brainstm.html> Luettu 2.3.2017

Moilanen T., Ojalahti K. & Ritalahti J. 2015. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Nordea 2017a. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Verkkopankki. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/verkkopankki.html#tab=Verkkopankki> Luettu 14.3.2017

Nordea 2017b. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Mobiilipankki. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/mobiilipankki.html#Kayttoohjeet> [Kaytoonotto](#) Luettu 14.3.2017

Nordea 2017c. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Tunnuslukusovellus. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/tunnuslukusovellus.html#Kaytto> [Mobiilipankissa](#) Luettu 15.3.2017

Nordea 2017d. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Nordea Pay. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/nordea-pay.html#Kaytto> [Ehdot](#) Luettu 15.3.2017

Nordea 2017e. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Wrapp. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/kortit/wrapp.html> Luettu 15.3.2017

Nordea 2017f. Henkilöasiakkaat. Päivittäiset raha-asiat. Verkko- ja mobiilipalvelut. Siirto. Luettavissa:

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/siirto.html> Luettu 15.3.2017

Nordea-konserni 2017a. Tietoa Nordeasta. Keitä olemme. Nordean asema. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-asema/> Luettu 17.3.2017

Nordea-konserni 2017b. Tietoa Nordeasta. Keitä olemme. Nordean historia. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/> Luettu 17.3.2017

OECD 2016. Data. Elderly Population. Luettavissa: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.htm> Luettu 17.4.2017

Opetin. Materiaalit. Finanssialan toimialakuvaus. Luettavissa: <https://www.opetin.fi/materiaalit/finanssialan-toimiala-kuvaus/> Luettu: 18.3.2017

Palojoki 2017. Helsingin yliopiston tietotekniikkapalvelut. Luettavissa: <http://www.mv.helsinki.fi/home/palojoki/OPETUS/kvali/luotettavuustevaluento.pdf> Luettu 30.9.2017

Pohjola M. 2015. Finanssiala. Uutismajakka. Digitalisaatio tuo finanssialalle tuottavuutta. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digitalisaatio_tuo_finanssialalle_tuottavuutta.aspx Luettu 2.3.2017

SeniorSurf 2017. Vanhustyön keskusliitto. Kampanjat. SeniorSurf. Luettavissa: <http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/> Luettu 8.3.2017

Smartphone Solutions. Termistöä. Luettavissa: http://www.smartphonesolutions.fi/3_8_termist.html Luettu 21.3.2017

Springer Link 2015. Software systems of modeling. Models for digitalization. Luettavissa: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10270-015-0494-9> Luettu 21.3.2017

Summarum 2017. Talous. Vakuutukset. Vakuutukset- älä maksa turhasta. Luettavissa: <http://www.summarum.fi/vakuutukset-silkkaa-rahastusta/> Luettu: 23.3.2017

Suomen virallinen tilasto. Väestörakenne. Tilastokeskus. Luettavissa: http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html Luettu 20.4.2017

Tekes 2014. Nyt! Uutiset 2014. Fiksu kaupunki uutiset. Smart City - katsaus fiksuihin palveluihin ja mahdollisuuksiin. Luettavissa: <https://www.tekes.fi/nyt/uutiset-2014/fiksu-kaupunki-uutiset/smart-city--katsaus-fiksuihin-palveluihin-ja-mahdollisuuksiin-julkaistu/> Luettu 21.3.2017

Tiainen, L. 28.2.2017. Vastaava asiantuntija. Vanhustyön keskusliitto SeniorSurf-toiminta. Sähköposti.

Tiede 2016. Milloin alkaa vanheneminen? Luettavissa: http://www.tiede.fi/artikkeli/kysy/milloin_alkaa_vanheneminen
Luettu 22.4.2017

Tietoarkisto 2016a. Aineistot. Aineistohallinnan käsikirja. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Luettavissa: <http://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html> Luettu: 24.3.2017

Tietoarkisto 2016b. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Aineistohankinta. Luettavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6.html> Luettu: 24.3.2017

Tietoarkisto 2016c. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Aineistohankinta. Haastattelu. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html Luettu: 24.3.2017

Tietoarkisto 2016d. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Aineistohankinta. Havainnointi. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html Luettu: 24.3.2017

Tietoarkisto 2016e. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Aineistohankinta. Havainnointi. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html Luettu: 15.7.2017

Tietoarkisto 2016f. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Aineistohankinta. Teemahaastattelu. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html Luettu: 23.9.2017

Tilastokeskus 2016. Tilastot. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html Luettu 2.3.2017

Tradenomiliitto 2016. Artikkelit. Digitalisaatio vyöryy voimalla pankkisektorille. Luettavissa: <http://www.tral.fi/uutiset/digitalisaatio-vyoryy-voimalla-pankkisektorille/> Luettu 2.3.2017

Tuominen A. 2016. Finanssivalvonta. Tiedotteet. Julkaisut ja tiedotteet. Esitelmät ja puheet. Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmät/Pages/Anneli_Tuominen_FinTech-seminaari_041016.aspx Luettu 2.3.2017

Vakkuri M. 2013. Talouselämä. Kumppaniblogit. Tieto. Big Data muuttaa maailmaa. Luettavissa: <http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tieto/big-data-muuttaa-maailmaa-3440603> Luettu 21.3.2017

Venesmäki E. 2016. Yle Uutiset. Virtaa kaverin kännykästä, rahansiirto ilman pankkeja – Lohkoketjuteknologiasta povataan internetin synnyin kaltaista mullistusta. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-8974290> Luettu 2.3.2017

Vernerin Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2017. Kehitysvammaisuus. Ikääntyminen. Ikääntymismuutokset. Toimintakyky. Luettavissa: <http://verneri.net/yleis/toimintakyky> Luettu: 17.4.2017

Weeks Linton 2013. NPR. An age-old problem: who is elderly? Luettavissa: <http://www.npr.org/2013/03/12/174124992/an-age-old-problem-who-is-elderly> Luettu 17.4.2017

9 Liitteet

9.1 Liite 1. Haastattelukysymykset

9.1.1 Palveluiden käyttäjät

Digitalisaatio

Kuinka suhtaudut digitalisoitumiseen?

Mitä myönteistä, mitä kielteistä?

Mitä muutoksia olet huomannut välttämättömyyspalveluissa? (Verottaja, Kela, Posti, Terveydenhuolto yms)

Mihin palveluihin ja miten digitalisoituminen vaikuttaa?

Digitalisaatio pankissa

Mitä pankkipalveluita käytät? Miten?

Mitä on seurannut siitä että palvelut ovat muuttuneet digitaaliseksi?

Mitä digitaalisia palveluita käytät?

KYLLÄ:

Oletko oppinut käyttämään?

Mikä digitaalisissa palveluissa (verkkopankki/mobiilipankki/tunnuslukusovellus) on vaikeaa?

Onko tutut onnistuneet digitaalisten palveluiden käyttöönotossa, miten he ovat onnistuneet?

Kuinka oppimista voisi helpottaa?

Ei:

Miksi et käytä?

Miten toimit, kun et käytä?

Kuinka voisit mahdollisesti oppia?

Miten digitalisaatio on vaikuttanut pankkipalvelujen käyttöön?

Kuinka tyytyväinen olet tämänhetkiseen tilanteeseen?

Mitä asioita kaipaat konttorilla asioimisesta?

Miten palveluita tulisi kehittää? (digipalveluita, opastusta, mutta toimintaa...)

Minkälaisia ominaisuuksia kaipaisit verkkopankilta?

9.1.2 Pankkilaiset

Digitalisaatio

Kuinka suhtaudut digitalisoitumiseen?

Mitä myönteistä, mitä kielteistä?

Mihin palveluihin ja miten digitalisoituminen vaikuttaa?

Miten digitalisoituminen on vaikuttanut työhösi?

Digitalisaatio pankissa

Mitä mieltä olet pankin digitalisaatiosta?

Miten asiakkaiden palveleminen on helpottunut/vaikeutunut digitaalisten palveluiden myötä?

Miten asiakkaat yleensä ovat suhtautuneet pankin digitalisoitumiseen?

Miten sellaiset asiakkaat joilla ei ole hyviä valmiuksia/halua/kykyä käyttää digitaalisia palveluita, ovat suhtautuneet digitalisoitumiseen?

Miten ikääntyvillä asiakkailla on onnistunut digitaalisten palveluiden käyttöönotto?

Onko ikääntyvillä asiakkailla ollut ongelmia digitaalisten palveluiden käyttöönotossa?

Mitä syitä on, miksi ikääntyvät asiakkaat eivät käytä digitaalisia palveluita?

Mikä digitaalisissa palveluissa (verkkopankki/mobiilipankki/tunnuslukusovellus) tuntuu olevan vaikeaa ikääntyville asiakkaille?

Kuinka ikääntyviä asiakkaita voisi tukea paremmin?

Miten digitalisaatio on vaikuttanut asiakkaiden pankkipalvelujen käytön tyytyväisyyteen?
Yleensä / ikääntyneet?

Kuinka tyytyväisiä asiakkaat tuntevat olevan tämänhetkiseen tilanteeseen?

Mitä asioita asiakkaat kaipaavat konttorilla asioimisessa?

Miten digitaalisia palveluita tulisi kehittää kaikille sopiviksi erityisesti ikääntyneille? (digipalveluita, opastusta, muuta toimintaa...)

9.2 Liite 2. Kesäkassikysely

Hei !

Kirjoitamme opinnäytetyötä aiheesta: Digitaaliset pankkipalvelut ikäihmisille.

Olemme haastatelleet pankin työntekijöitä ja ikäihmisiä.

Tarvitsimme vielä muutaman hyvän idean, kuinka heitä voisi tukea paremmin digitaalisten palveluidemme käyttöönotossa.

Millaisia ajatuksia sinulla herää:

Miten pankit voisi tukea paremmin ikäihmisiä digitaalisten palveluiden käyttöönotossa (verkkopankki, tunnuslukusovellus...)?

Otamme innolla vastaan uusia ideoita! Lähetä ideasi osoitteeseen: eevian.vaisanen@gmail.fi

Paras idea palkitaan kesäkassilla !

Kesäkassin sisältö:

Grillipihdit

Juhlamokka-kahvi

Aurinkorasva

Fazer-suklaalevy