

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2020

Annika Vainio

PANKKITOIMIHENKILÖN TYÖNKUVA ASUNTO- OSAKEKAUPOISSA

– DIAS-järjestelmän tuomat muutokset

Annika Vainio

PANKKITOIMIHENKILÖN TYÖNKUVA ASUNTO-OSAKEKAUPOISSA

- DIAS-järjestelmän tuomat muutokset

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää pankkitoimihenkilön työnkuvaa asunto-osakekaupoissa. Tarkoitus oli myös selvittää, millaisia muutoksia DIAS-järjestelmän käyttöönotto on tuonut pankkitoimihenkilöiden osuuteen asunto-osakekaupoissa. Samalla tutkittiin onko pankki x:n DIAS-kauppaprosessi toimiva, koska järjestelmä ei ole ollut käytössä vielä kauaa.

Teoriaosassa perehdytään pankkitoimihenkilön työnkuvaan asunto-osakekaupoissa sekä digitaalisuuteen ja sähköiseen kaupankäyntiin. Nämä ovat pohjustusta tutkimukselle, jossa selvitetään DIAS-järjestelmän tuomia muutoksia sekä pankkitoimihenkilöiden kokemuksia.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on pankki x. DIAS-järjestelmä on otettu käyttöön pankki x:ssä 2020 kesällä. DIAS-järjestelmän avulla asunto-osakekaupat tehdään digitaalisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Tutkimuskohteena olivat pankki x:n rahoitusta tekevät pankkitoimihenkilöt. Yhteensä kyselyyn vastasi 25 toimihenkilöä. Tutkimus toteutettiin kyselynä Forms-ohjelmalla. Kysely sisälsi yhteensä yhdeksän kysymystä, joista seitsemän oli monivalintakysymyksiä ja loput avoimia kysymyksiä.

Tutkimustulosten perusteella DIAS-järjestelmän käyttöönotto on ollut onnistunut. Asunto-osakekaupat ovat helpottuneet DIAS-kauppojen myötä sekä tuoneet ajankäyttöön hyötyjä. Tulosten perusteella kokemus DIAS-kaupoista on vielä vähäistä, jonka takia osa toimihenkilöstä koki haasteita kauppaprosessissa. Vaikka eletään digitaalisuuden ja sähköisen kaupankäynnin aikakautta, tulosten mukaan digitaaliset asunto-osakekaupat eivät vielä ole kovin yleisiä.

ASIASANAT:

Pankkitoimihenkilön työnkuva, asunto-osakekauppa, digitaalisuus, DIAS-järjestelmä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business economics

2020 | 28 pages, 2 pages in appendices

Annika Vainio

BANK EMPLOYEES JOB DESCRIPTION AS PART OF THE APARTMENT STOCK TRADING

- Chances that DIAS-system has brought

The purpose of this thesis was to clarify bank employees job description as part of the apartment stock trading. Purpose was also to clarify what kind of chances DIAS-systems deployment has brought to bank employee's parts of the apartment stock trading. At the same time, it was investigated whether DIAS-trade process was functional, because the system has not been in use for a long time.

Bank employees job description as part of the apartment stock trading, digitalization and e-commerce are introduced in the theory part. These are the preparations to research bank employees experience of the systems and the chances that DIAS-systems has brought.

The mandator of this thesis is bank x. DIAS-systems has been brought into use in bank x at the summer of 2020. With the help of DIAS-system, apartment stock trading can be made digitally regardless of time and place. Subjects were bank x's financial employees. Research was answered by 25 employees. Research was executed by using Forms-program. The inquiry contained a total of nine questions, seven of which were multiple choice questions and the rest open ended questions.

Based on the research, DIAS-systems deployment has been profitable. DIAS-systems has brought benefits to use of time and the use of DIAS has eased apartment stock trading According too the results, experience of DIAS-system is slight which is why some employees had challenges during the trade process. The results can be stated that digital apartment stock trading is not very common even though we are living in the era of digitalization.

KEYWORDS:

Bank employees job description, apartment stock trading, digitalization, DIAS-system

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PANKKITOIMIHENKILÖN TYÖ	7
2.1 Pankkitoimihenkilön työnkuva asunto-osakekaupoissa	7
2.2 Asunto-osake ja asunto-osakeyhtiö	8
2.3 Pankkitoiminnan kehittyminen ja digitalisoituminen Suomessa	9
3 SÄHKÖINEN KAUPANKÄYNTI	11
3.1 Sähköisen kaupankäynnin muodot	11
3.2 Sähköisen kaupankäynnin maksutavat	12
3.3 Suora ja epäsuora sähköinen kaupankäynti	13
4 DIGITAALISUUS	15
4.1 Digitaalisten palveluiden sääntely	15
4.2 Digiajan asiakaskokemus ja kilpailu	16
4.3 DIAS-järjestelmä	17
4.4 DIAS-kaupat pankki x:ssä	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma	20
5.2 Tutkimuskohde sekä aineiston keruu	20
5.3 Tutkimusmenetelmät	21
6 TULOKSET	22
6.1 Kyselylomakkeen tulokset ja tulosten tarkastelu	22
6.2 Tutkimuksen luotettavuus	26
7 POHDINTA	27
LÄHTEET	28

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

KUVAT

Kuva 1. Rahoitusyhtiömalli (mukaillen Havumäki & Jaranka 2014, 122.)	13
Kuva 2. Digitalisaatio muuttaa yritysten kilpailukenttää (mukaillen Gerdt & Eskelinen 2018, 55.)	17

KUVIOT

Kuvio 1. Kokemus DIAS-kaupoista	23
Kuvio 2. DIAS-kaupan hyödyt ajankäytössä	23
Kuvio 3. DIAS-kaupoista saatavilla oleva tieto	24
Kuvio 4. DIAS-kaupan aikarajat	24
Kuvio 5. DIAS-kauppaprosessi	25

1 JOHDANTO

Digitalisaatio ja digitalisoituminen on muokannut tapoja toimia jo usean vuoden ajan. Moni ala on kokenut digitalisaation myötä suuria muutoksia, kuten myös finanssiala. Pysyäkseen alalla vallitsevassa kilpailussa mukana on myös palveluiden ja toimintatapojen kehityttävä. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on ymmärtää ja tutkia digitalisaation tuomaa muutosta pankkitoimihenkilön työnkuvaan asunto-osakekaupoissa.

Opinnäytetyön aiheena on tutkia DIAS-järjestelmän eli digitaalisen asunto-osakekauppa järjestelmän tuomia muutoksia pankkitoimihenkilön työnkuvaan asunto-osakekaupoissa. Työssä selvitetään myös, millaisia kokemuksia DIAS-kaupoista pankki x:n toimihenkilöillä on sekä onko DIAS-kauppaprosessi toimiva. Opinnäytetyössä tutkitaan vain pankki x:n toimihenkilöitä sekä heidän kokemuksiaan DIAS-kaupoista. DIAS-järjestelmän avulla asunto-osakekaupat voidaan tehdä sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Järjestelmän avulla perinteistä kauppatahtumaa pankkikonttorissa ei enää tarvita.

Työ tehdään toimeksiantona pankki x:lle, jossa DIAS-järjestelmä on otettu alkukesällä 2020 käyttöön. Järjestelmä on lanseerattu vuonna 2019, joten aiheena DIAS-järjestelmä on uusi. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena pankki x:n henkilö- ja yritysrahoitusta tekeville toimihenkilöille. Yhteensä tutkimukseen osallistui 25 toimihenkilöä.

Opinnäytetyö koostuu teoria- sekä tutkimusosuudesta. Teoriaosuudessa perehdytään digitaalisuuteen ja sähköiseen kaupankäyntiin yleisesti. Tarkemmin teoriassa tarkastellaan pankkitoimihenkilön työtä sekä DIAS-kauppaprosessia yleisellä tasolla, mutta myös pankki x:n näkökulmasta. Työn tarkoituksena on kuvata lukijalle DIAS-kauppaprosessi sekä millaisia kokemuksia ja muutoksia se on tuonut pankkitoimihenkilöille.

Työn tutkimusmenetelmänä käytetään sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. DIAS-järjestelmä on uusi ja digitaaliset asunto-osakekaupat ovat vasta tänä vuonna olleet mahdollisia pankki x:ssä. Tämän takia molempia tutkimusmenetelmiä käytetään, jotta tuloksista saadaan mahdollisimman kattava ja luotettava.

2 PANKKITOIMIHENKILÖN TYÖ

Pankkitoimihenkilön työ on tarjota neuvontaa sekä ratkaisuja asiakkaan pankkiasioissa. Pankkitoimihenkilöt tarjoavat palvelua ja neuvontaa niin päivittäisissä pankkiasioissa, kuin myös rahoitukseen, säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvissä asioissa sekä laki- ja yritysasioissa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pankkitoimihenkilön työnkuvaan, johon kuuluu palvelua henkilöasiakkaita heidän rahoitukseen liittyvissä asioissaan.

Pääasissa rahoitusta tekevät toimihenkilöt keskittyvät uusien rahoitusten neuvotteluun, mutta myös jo olemassa olevien luottojen muutoksiin ja laina-asiakkaan kokonaisvaltaiseen talouden hoitamiseen. Digitaalisuuden lisääntyessä viime vuosina, on myös pankkitoimihenkilön työnkuva muuttunut ja muuttuu edelleen. Yhä enemmän asiakastapauksia hoidetaan sähköisesti ja digitaalisten palveluiden lisääntyessä yhä harvemmin pankissa käynti on enää välttämätön. Esimerkiksi asuntolainan voi neuvotella verkko-neuvottelulla sekä paperit allekirjoittaa sähköisesti verkkopankissa ja asuntokaupat voidaan hoitaa sähköisesti.

Pankkitoimihenkilön työ on pitkälti asiakaspalvelua ja tärkeimpänä työvälineenä voidaankin pitää toimihenkilön persoonaa. Vuorovaikutustaidot ovat isossa roolissa, kun työskennellään asiakasrajapinnassa. Pankkitoimihenkilölle myös tärkeitä ominaisuuksia ovat vuorovaikutustaidot, ulospäin suuntautuneisuus sekä kärsivällisyys ja huolellisuus. (Pankkitoimihenkilö, ammattinetti, 2020.)

2.1 Pankkitoimihenkilön työnkuva asunto-osakekaupoissa

Asunto-osakekaupat joihin liittyy asuntolaina tehdään yleensä pankissa. Pankkitoimihenkilön luokse kokoontuu ostaja, myyjä sekä välittäjä. Samalla hetkellä kun kauppakirja allekirjoitetaan manuaalisesti suoritetaan kauppahinnan maksu. Kauppatilanteessa hoidetaan yleensä myös välittäjän palkkion ja varainsiirtoveron maksu. Ennen kauppahetkeä pankkivirkailija on hoitanut laina-asiat ostajan kanssa kuntoon. Laina on neuvoteltu ja lainapaperit allekirjoitettu ennen kauppaa, jotta kauppahetkellä kaikki on valmista. Perinteiset asunto-osakekaupat vaiheittain:

- Kun kaikki kaupan osapuolet ovat paikalla kauppailaisuus aloitetaan kauppakirjan läpikäymisellä sekä kauppakirjan allekirjoittamisella. Välittäjän tehtävä on käydä kauppakirja läpi kaikkien osapuolten kesken, ennen kuin kaupan osapuolet sen allekirjoittavat. Kauppakirjoja allekirjoitetaan yhteensä neljä.
- Tämän jälkeen suoritetaan kauppahinnan maksu. Mikäli pankki on rahoittanut ostajan, tehdään kaupat yleensä ostajan pankissa. Mikäli kauppaan liittyy asuntolainaa, ovat ostajat allekirjoittaneet lainapaperit etukäteen joko edellisenä päivänä tai ennen kauppailaisuutta. Pankkitoimihenkilö on nostanut lainan tilille jo valmiiksi tai tekee sen juuri ennen kauppahinnan maksua. Pankkivirkailija suorittaa kauppahinnan maksun myyjän tilille. Mikäli kaupat tehdään muualla, on kauppahinnan maksu sovittu etukäteen. Ostaja on tehnyt toimeksiannot pankkivirkailijansa kanssa niin, että virkailija siirtää kauppahinnan myyjälle, saatuaan sähköpostiin skannauksen allekirjoitetusta kauppakirjasta.
- Kauppahinnan maksun jälkeen välittäjä tekee merkinnät osakekirjaan ja samalla osakekirja luovutetaan myyjältä ostajalle.
- Tämän jälkeen kauppaan liittyviä velvollisuuksia on mm. välittäjäpalkkion ja varainsiirtoveron maksu. Useimmiten varainsiirtovero maksetaan paikan päällä pankkitoimihenkilön toimesta.

Kauppailaisuuden jälkeen pankkitoimihenkilö hoitaa jälkityöt eli lainapapereiden arkistoinnin sekä tarvittaessa jatkaa vielä ostajien kanssa henkilökohtaisissa pankkiasioissa. Kauppailaisuus itsessään vie pankkitoimihenkilöltä aikaa keskimäärin yhden tunnin.

2.2 Asunto-osake ja asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiö tarkoittaa osakeyhtiötä. Asunto-osakeyhtiön tarkoituksena on yhtiöjärjestyksen mukaan omistaa ja hallita rakennusta tai rakennuksia, joiden lattiapinta-alasta yli puolet on määrätty asuinhuoneistoiksi. Asunto-osakeyhtiön tarkoitus on ylläpitää huoneistoja osakkeenomistajien käytettäväksi. Yhtiökokousten päätökset pohjautuvat tähän käyttötarkoitukseen. (Kasso 2014, 17-18.)

Asunto-osakkeella taas tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön osaketta. Asunto-osake antaa hallintaoikeuden osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä määritettyyn huoneistoon tai rakennukseen. (Kasso 2014, 17.) Asunto-osakkeen omistaja saa asunto-osakeyhtiöltä osakekirjan, josta ilmenevät osakkeet joiden hallintaan asunto-osakkeen omistajalla on oikeus. Asunto-osakkeen vaihtaessa omistajaa kirjataan siirtomerkinnät sekä kaupan tiedot osakekirjaan, jonka perusteella hallintaoikeudet siirtyvät. (Kasso 2014, 23.) Asunto-osakkeen omistajalla on velvollisuuksia asunto-osakeyhtiössä. Tärkein velvollisuus on maksaa yhtiövastiketta. Yhtiövastike tarkoittaa jokaisen osakkeenomistajan velvollisuutta oli asunto-osake käytössä tai käyttämättä. Yhtiövastikkeen summa määräytyy omistusten mukaan. Yhtiövastikkeella katetaan mm. isännöinti sekä huolto- siivous- ja korjauskulut. (Kasso 2014, 35-36.)

2.3 Pankkitoiminnan kehittyminen ja digitalisoituminen Suomessa

Pankki sekä koko finanssiala on ollut murroksessa viime vuosina. Toimintatavat ovat muokkaantuneet paljon siitä mitä ne ovat joskus olleet. 1980-luvulla rahoitusmarkkinoiden vapautuessa markkinoille tuli uusia pankkeja ja pankkiiriliikkeitä niin ulkomailta kuin kotimaasta. 1990-luvulla lama aiheutti ns. pankkikriisin. Tämän jälkeen pankkien rakenne koki muutoksen, jonka seurauksena monia konttoreita sekä henkilökuntaa vähennettiin. Fuusioituminen ja eri pankkien yhteenliittymät viimeisen 20 vuoden aikana ovat olleet yleisiä. Viime vuosien muutoksiin pankkitoiminnassa on vaikuttanut etenkin kansainvälistyminen, mutta myös vakavaraisuusvaatimusten ja riskienhallinnan kehittyminen. Myös asiakkaiden tarpeet ja asiakaskäyttäytyminen sekä tästä johtuva kilpailu on tuonut muutoksia. Suurimman muutoksen pankkitoimintaan on tuonut tietotekniikan kehittyminen. Tietotekniikka on muokannut pankkien sisäisiä toimintoja, mutta myös asiakkaiden toimintaa. Internet- sekä mobiilipankkipalveluiden sekä pankkikorttien käyttö on kasvanut viime vuosina suuresti. Nykyään pankissa asiointi on vähäistä, jonka takia moni pankki on sulkenut kassapalveluitaan sekä tarjoaa vain neuvontapalveluita. (Kontkanen 2011, 14-15.) Mobiilipankit ovatkin olleet viime vuosina yksi merkittävimmistä keksinnöistä pankkialalla. Myös lähimaksamisen käyttöönotto on muokannut käteisen rahan käyttöä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 169-170.)

1980-luvun alussa käynnistyivät ensimmäiset tietoyhteysien kautta käytettävät telepankkipalvelut. Tämä tarkoitti sitä, että asiakkaiden palveluja voitiin käyttää tietokonepäätteillä sekä näppäinpuhelimilla. (Kontkanen 2011, 203.)

Pankkialan muokkaantumiseen on pilviteknologialla, tekoälyllä ja koneoppimisella ollut suuria vaikutuksia. Esimerkiksi asiakaspalvelun automatisointi mm. chattien ja verkkoviestien kautta. Myös luottoasioiden analysoinnissa käytetään dataa nykypäivänä merkittävästi ja tämä on yleistymässä tulevien vuosien aikana. (Gerdt & Eskelinen 2018, 166.)

Digitalisoitumisen muokatessa pankkialaa on myös ihmisten pankkikäyttäytyminen muuttunut vuosien aikana. Ennen arvostettiin pitkiä pankkisuhteita ja lapsena avattu tili pysyi vuosien kuluessa edelleen käytössä. Nykyään pankinvaihto on yleistä etuihin ja tarjouksiin pohjautuvaa. Hyvää asiakaspalvelua arvostetaan vielä nykyään ja usein pankinvaihdoin syynä onkin asiakaspalvelu ja asiakaskokemus. (Gerdt & Eskelinen 2018, 170.)

3 SÄHKÖINEN KAUPANKÄYNTI

Sähköisellä kaupankäynnillä tarkoitetaan elektronista tietoverkossa tapahtuvaa myyjän ja ostajan välistä kauppaa. Sähköisen kaupankäynnin termejä ovat myös verkkokauppa, elektroninen kauppa sekä nettikauppa. Sähköisellä kaupankäynnillä on myös erilaisia muotoja, johon vaikuttavat kaupan osapuolet sekä käytetty tietotekniikka. (Havumäki & Jaranka 2014, 18.) Sähköistä kauppaa voidaan käydä uudesta sekä vanhasta tavarasta. Verkkokauppojen suosio on jatkuvassa kasvussa. Palveluita ja tavaraa ostetaan yhä enemmän sähköisten kauppavälineiden kautta sekä sähköisessä muodossa oleva tieto muokkaa jatkuvasti ihmisten ostopäätöksiä. (Ruokonen 2016, 8.) Digimurroksen eteneminen on ollut vauhdikasta viime vuosina ja jatkaa vain kasvua. Verkkokauppojen markkinoiden kasvu on Suomessa ollut huomattavasti nopeampaa talouteen verrattuna. Verkkokauppojen markkinoiden kasvu on myös koko maailmassa ollut suurta, jonka takia kansainvälinen kilpailu kovenee koko ajan. Suomalaisten verkkokauppaostoista enää vain noin 50% tehdään suomalaisista verkkokaupoista. (Pyyhtiä, 2019.)

3.1 Sähköisen kaupankäynnin muodot

Sähköisellä kaupankäynnillä on erilaisia muotoja riippuen kaupan osapuolista ja kauppatastavasta. Tunnetuin sähköisen kaupan muoto on B2B-kauppa eli Business-to-Business. Käytännössä B2B-kauppa tarkoittaa yritysten välistä kauppaa, eli esimerkiksi vähittäistavarakauppiaan ja tukkukauppiaan välistä kauppaa. B2C-kaupassa yritys ja kuluttaja kohtaavat toisensa. Myyjänä B2C-kaupassa toimii yritys ja ostajana kuluttaja. B2C-kaupan perustana on vahva luottamus. C2C-kaupassa molempina osapuolina on kuluttaja. C2C-kauppaa tehdään nykyisin paljon esimerkiksi kirpputoreilla. B2G-kauppa on yritysten ja julkisen sektorin välistä kauppaa. Esimerkiksi yritys myy palveluitaan kunnalle tai kaupungille. (Havumäki & Jaranka 2014, 18-19.)

Riippuen käytetystä teknologiasta sähköinen kaupankäynti voidaan jakaa myös eri muotoihin. Neljä yleisintä muotoa ovat E-commerce, M-commerce, F-commerce sekä Shop-in-shop.

E-Commerce tarkoittaa kaikkea internetissä tehtävää kauppaa. M-Commercella tarkoitetaan mobiiliverkkokauppaa eli mobiililaitteilla tehtävää asiointia verkkokaupoissa. F-Commerce tulee sanasta Facebook-commerce. Tällä tarkoitetaan sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa kaupankäyntiä. Esimerkiksi monet julkisuudenhenkilöt tekevät kaupallista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sosiaalisessa mediassa minkä takia tämä kaupan muoto on ollut viime vuosina suuressa kasvussa. Shop-in-Shop muodolla tarkoitetaan pienistä kaupoista koostuvaa virtuaalista kauppapaikkaa. Shop-in-Shop muoto mahdollistaa kaupan avaamisen ja ylläpitämisen, koska on osa isompaa kauppaportaalia. (Havumäki & Jaranka 2014, 19-20.)

3.2 Sähköisen kaupankäynnin maksutavat

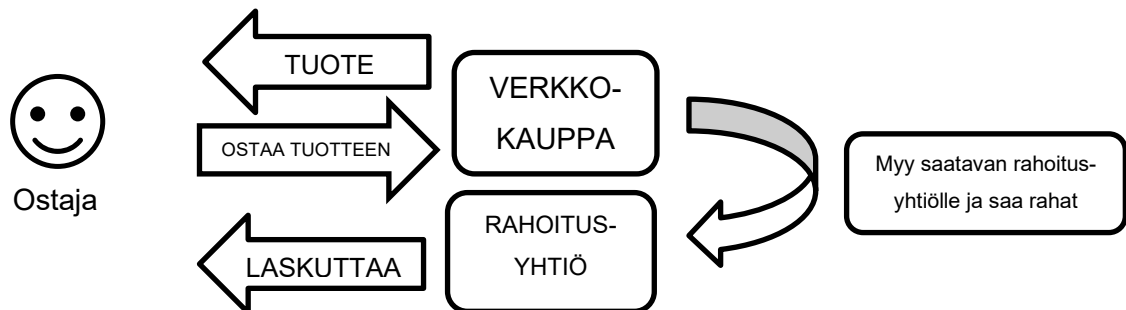
Sähköinen kaupankäynti tapahtuu ilman konkreettista kauppahetkeä, jolloin myös kauppahinta liikkuu ilman konkreettista rahan siirtoa ostajalta myyjälle. Useassa sähköisen kaupan muodossa luottoriski on merkittävässä roolissa. Luottoriskiä esiintyy niin ostajien kuin myyjien puolesta. Yleisimpiä maksutapoja ovat ennakkomaksaminen, maksaminen vastaanotettaessa tavara, korttimaksaminen, lasku ja osamaksu sekä mobiilimaksaminen. (Havumäki & Jaranka 2014, 121-124.)

Ennakkomaksaminen: Ennakkomaksu tarkoittaa, että tuote on maksettu ennen tuotteen toimittamista. Ennakkomaksu tapahtuu verkkopankin kautta. Ennakkomaksussa ostaja kantaa luottoriskin, joka saattaa olla kynnyksellä ostaa tuote. (Havumäki & Jaranka 2014, 121.)

Maksu vastaanotettaessa tavara: tuote tai palvelu voidaan maksaa myös vasta, kun ostettu tuote vastaanotetaan. Tämä on mahdollista, jos verkkokaupalla on kivijalkamyymälä, noutopiste tai kotiinkuljetus. (Havumäki & Jaranka 2014, 121.)

Korttimaksaminen: Korttimaksaminen on mahdollista Debit-kortilla, jolloin maksu menee suoraan pankkitililtä tai Credit-kortilla, jolloin ostaja käyttää luottoa ja maksuaikaa. Credit-korttia käytettäessä ostaja saa luottokorttiyhtiön turvan kaupalleen. Verkkokaupalla on vastuu asiakkaan tunnistamisesta, jotta korttiväärinkäytöksiltä vältytään. Tunnistaminen onnistuu ns. Tupas-tunnistuksella eli ostaja tunnistautuu verkkopankkitunnuksillaan maksun todentamispalveluun kuten esimerkiksi Verified by Visa. (Havumäki & Jaranka 2014, 122.)

Lasku ja osamaksu: Laskuun ja osamaksuun maksutapana liittyy aina luottoriski. B2B-kaupassa luottoriskin kantaminen on yleinen tapa toimia. B2C-kaupassa luottoriskiä pienennetään rahoitusyhtiön avulla. Alla oleva kuva (kuva 1.) kuvaa rahoitusyhtiömallia.



Kuva 1. Rahoitusyhtiömalli (mukaillen Havumäki & Jaranka 2014, 122.)

Mobiilimaksaminen: Mobiilimaksaminen tarkoittaa matkapuhelimella suoritettavaa maksua. Mobiilimaksaminen pohjautuu puhelinoperaattorin kautta toimivalla laskutuksella tai pankkikortin kautta tapahtuvalla laskutuksella. (Havumäki & Jaranka 2014, 124.)

3.3 Suora ja epäsuora sähköinen kaupankäynti

Sähköinen kaupankäynti voidaan jakaa kahteen eri muotoon, suoraan ja epäsuoraan sähköiseen kaupankäyntiin. Suoran ja epäsuoran kaupankäynnin ero on ostettavan tuotteen tai tavaran toimitustapa. (Sähköinen kaupankäynti: tietoverkoissa käytävä kauppa, 2020.)

Suora sähköinen kaupankäynti:

Suorassa sähköisessä kaupankäynnissä kaupankohde liikkuu tietoverkkoja pitkin, eikä näin ole mikään fyysinen tavara. Käytännössä kaikki kaupan vaiheet toteutetaan sähköisesti, etenkin kaupan kohteen jakaminen. Yleensä kaupan muut vaiheet kuten maksaminen tapahtuu myös sähköisesti, mutta ei ole edellytys suoralle sähköiselle kaupankäynnille. (Mannio 2001, 249.) Suoran sähköisen kaupankäynnin esimerkituotteita ovat mm. musiikki ja tietokonepelit. Nykypäivänä moni tuote tai palvelu on digitalisoitu, joten suora sähköinen kaupankäynti on yleistynyt viime vuosina paljon. Esimerkiksi kirjoja voi ostaa nykyään ääni- ja e-kirjoina sekä erilaisia treeni- ja hyvinvointiohjelmia myydään paljon sähköisesti.

Epäsuora sähköinen kaupankäynti:

Epäsuora sähköinen kaupankäynti eroaa suorasta sähköisestä kaupankäynnistä siten, että kaupan kohteena on fyysinen tuote. Epäsuorassa sähköisessä kaupankäynnissä kauppaprosessi tapahtuu sähköisesti, mutta kaupan kohteen siirtäminen tapahtuu perinteisen kaupan menetelmin, kuten postin kautta tai noutona suoraan toimipisteeltä. Muut kaupankäynnin vaiheet voitaisiin myös suorittaa perinteisin menetelmin, mutta nykypäivänä sähköisen kaupankäynnin suosio on kasvanut huimasti. Sähköisten tietoverkkojen takia kaupankäynti sähköisesti on niin helppoa, että perinteistä kauppaa käytetään yhä vähemmän. Nimitys epäsuorasta sähköisestä kaupankäynnistä toteutuukin silloin, kuin edes joku kaupan osa tehdään sähköisesti. (Mannio 2001, 23.)

4 DIGITAALISUUS

Digitaalisuus tarkoittaa erilaisten toimintojen muuttumista digitaaliseen muotoon. Viimeiset 20-vuotta on ollut erittäin merkityksellistä aikaa teknologiakehityksessä. Muutoksella on ollut merkityksellisiä vaikutuksia eri toimialoihin niin hyvässä kuin pahassa. (Ruokonen 2016, 7.) Verkkoselainten kehittymisen myötä 1990-luvulla digitalisaatio lähti leviämään ympäri maailman. Internet Explorerin sekä Netscapen kautta verkkoselaaminen nousi ihmisten suosioon 1990-luvulla sekä Apple on 2000-luvulla vauhdittanut digitalisaatiota omilla tuotteillaan. (Gerdt & Eskelinen 2018, 13.)

Digitaalisuus on muokannut erilaisia toiminta- ja palvelumalleja digitaalisiksi. Digitaalisuus tarjoaa uusia mahdollisuuksia mutta myös haasteita. Esimerkiksi paperiset sanomalehdet ovat vaihtuneet digilehdiksi ja bussipysäkkien aikataulunäytöt ovat digitaalisia. (Voutilainen 2020, 18.) Digitaalisuus on aiemmin muokannut kuluttajien elämää ja toimintatapoja, mutta yhä enemmän myös reaalityöntöä. Käytännössä digitaalisuus muokkaa alaa kuin alaa, mutta suurimpia muutoksia on koettu etenkin finanssi- ja opetusalailla sekä tuotannossa ja logistiikassa. (Ruokonen 2016, 8.) Tietoyhteiskunnan kehittyminen on muokannut kuluttajapalveluita niin, että lähes kaikki palvelut ovat saatavilla Internetissä. Erilaisten tietojärjestelmien varassa toimivat nykypäivänä monet yhteiskunnalliset toiminnot ja palvelut. Terveystieteissä on tarjolla digitaalisia vastaanottopalveluita, joissa lääkärit määräävät reseptejä digitaalisesti apteekkeihin, joista lääkkeet voi tilata apteekkien digitaalisilla palveluilla kotiin. (Voutilainen 2020, 15.) Käytännössä on lähes mahdotonta enää nykypäivänä löytää yritystä jonka liiketoiminnassa ei olisi mitään digitaalista. Yrityksen tuote tai palvelu voi olla vielä digitalisoimatonta, mutta varmasti heidänkin yritystoiminnastaan on joitain osa-alueita digitalisoitu. Esimerkiksi kampaajan työtä ei ole vielä digitalisoitu, mutta heilläkin on käytössään sähköinen ajanvarausjärjestelmä tai maksupääte joka toimii sähköisesti. (Digia, Mitä digitaalinen liiketoiminta tarkoittaa, 2019.)

4.1 Digitaalisten palveluiden sääntely

Digitaalisten palveluiden sääntelyn tavoitteena on turvata digitaalisten palveluiden käyttäjien oikeusturva, tietosuoja ja kuluttajansuoja palveluita käyttäessä. Viimeisen 20 vuoden aikana sääntelyn määrä on kasvanut digitalisoinnin edistymisen myötä. (Voutilainen

2020, 18.) Tänä aikana on koettu hyödylliseksi digitaalisten sääntelyiden kehittäminen, koska samanaikaisesti digitaalisiin palvelualustoihin kohdistuu paljon hajanaista sääntelyä mm. kilpailu-, kuluttajansuoja- ja tietosuojasääntelystä. (Voutilainen 2020, 16.) Sääntelyn taustalla on perusoikeuksien turvaaminen, koska monissa palveluissa käsitellään kuluttajien henkilötietoja. Sääntely ohjaa myös eri toimijoiden digitaalisten palveluiden sisältöä. (Voutilainen 2020, 19.) Digitaaliset palvelut ja niiden osiot jaetaan viiteen ryhmään:

- Tieto- ja tiedottamispalvelut
- Asiakaspalautepalvelut
- Tiedonkeruupalvelut
- Vireillepanopalvelut
- Sähköisen asiointin vuorovaikutteis palvelut

Kyseisiä palveluita kutsutaan myös sähköisiksi tiedonsiirtomenetelmiksi. Kaikki digitaaliset palvelut ovat sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä mutta eivät välttämättä täytä laissa säädettyjä digitaalisen palvelun käsitteitä. Digitaalinen palvelu on esimerkiksi verkkosivusto tai mobiilisovellus. Matkapuhelimen tekstiviestiohjelma on sähköinen tiedonsiirtomenetelmä, mutta ei digitaalinen palvelu kuten ladattava mobiilisovellus WhatsApp. (Voutilainen 2020, 26-28.)

4.2 Digiajan asiakaskokemus ja kilpailu

Digitaalisuuden kasvaessa ja niin sanottua digiaikaa eläessä on liiketoiminnan kannalta tärkeää pysyä kehityksessä mukana. Enää kilpailu ei ole maantieteellisesti sidottua, vaan kuluttaja voi hankkia haluamansa tuotteen tai palvelun käytännössä mistä vain. (Gerdt & Eskelinen, 2018, 54.) Alla oleva kuva (kuva 2.) kuvaa yritysten kilpailukenttää nykypäivänä.



Kuva 2. Digitalisaatio muuttaa yritysten kilpailukenttää (mukaillen Gerdt & Eskelinen 2018, 55.)

Asiakaskokemuksen neljä tärkeintä seikkaa ovat:

- **Palvelun nopeus:** Asiakas olettaa saavansa palvelua tai tilaamansa tuotteen heti. Asioiden pitää tapahtua reaaliajassa ja olla automatisoitua sekä käytännössä koko ajan saatavilla.
- **Personointi:** Asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua. Digiaikana fyysiset kohtaamiset vähenevät, mutta siltikään pelkkä tunne henkilökohtaisuudesta ei enää riitä asiakkaille.
- **Käyttäjäystävällisyys:** Ensikohtaamiset yritysten ja kuluttajien välillä tapahtuvat nykyään digitaalisesti, joten enää ei riitä, että käyttäjäystävällisyys on liitetty tuotteisiin tai logistiikkaan. Tärkeää on, että digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja ostokokemus intuitiivinen.
- **Teknologiaympäristö:** Ilman kunnollista teknologiaa digiajan asiakaskokemuksen kehittäminen ei ole kannattavaa. Mm. tekoälyn hyötyä voidaan verrata teollisten koneiden vaikutuksiin fyysisten rajoitteiden kanssa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56-59.)

4.3 DIAS-järjestelmä

DIAS-järjestelmä on ohjelma, jonka kautta asunto-osakekaupat tehdään digitaalisesti. DIAS-järjestelmän kautta asunto-osakekaupat voidaan tehdä missä ja milloin vain ajasta ja paikasta riippumatta. Vuoden 2020 aikana useampia pankkeja on ottanut järjestelmän

käyttöön ja tällä hetkellä yhdeksän pankkia on mukana DIAS-järjestelmässä. (DIAS, Digitaalinen asuntokauppa, 2020.) Suomessa yli 3000 välittäjää on ottanut myös DIAS-järjestelmän käyttöön. Välittäjien tekemistä kaupoista joka viides tehdään DIAS-järjestelmän kautta. (Joka viides välittäjän tekemä kauppa toteutetaan digitaalisesti, 2020.) Asiakkailta järjestelmän käyttö vaatii voimassa olevat verkkopankkitunnukset. Verkkopankkitunnuksissa tulee olla vahva tunnistautuminen käytössä eli käyttäjältä vaaditaan voimassa oleva passi tai henkilökortti.

Asunto-osakekaupan eteneminen DIAS-järjestelmän kautta:

1. Välittäjä hyväksyttää kauppakirjan liitteineen kaupan osapuolilla. Välittäjä lähettää kaupan DIAS-järjestelmään.
2. Pankit tarkistavat ja valmistelevat kaupat. Oman tarkistuksensa suorittaa ensin myyjän pankki, sitten vasta ostajan. Keskimäärin valmisteluun ja tarkistuksiin menee viisi pankkipäivää. Lainaneuvottelut sekä lainojen ja vakuuksien järjestely saattavat vaikuttaa valmistelun kestoan.
3. Pankkien työvaiheiden jälkeen välittäjä käynnistää allekirjoitusvaiheen välitysjärjestelmässä. Kaupan osapuolet saavat sähköpostitse kutsun käydä allekirjoittamassa kauppa 24 tunnin sisällä välitysjärjestelmässä.
4. Ostaja ja myyjä tunnistautuvat palveluun verkkopankkitunnuksillaan ja tarvittaessa antavat pankeille valtuudet maksujen ja osakekirjan siirtomerkintöjen hoitamisesta.
5. Pankit hoitavat oman osuutensa eli kauppahinnan ja välityspalkkion maksun, osakekirjan siirrot sekä varainsiirtoveron.
6. Välittäjät hoitavat varainsiirtoveroilmoituksen sekä lataavat DIAS-kaupan dokumentit järjestelmästä ja välittävät tarvittavat tiedot taloyhtiön isännöitsijälle. (DIAS, Digitaalinen asuntokauppa, 2020.)

4.4 DIAS-kaupat pankki x:ssä

Pankki x on ulkoistanut suurimman osan DIAS-kauppojen vaiheista. Pankilla on Back Office, jossa hoidetaan DIAS-kauppojen käytännön asiat. Pankkitoimihenkilön vastuulle jäävät rahan siirto sekä asiakkaan laina-asiat. DIAS-järjestelmät vaiheittain pankki x:ssä:

- Asiakas on neuvotellut pankkitoimihenkilön kanssa asuntolainasta ja asiakas on hyväksynyt lainatarjouksen. Yleensä pankkitoimihenkilö saa asiakkaalta jo tietoonsa, että kaupat tehdään DIAS-järjestelmän kautta. Pankkitoimihenkilö saa kuitenkin vielä sähköpostin siitä, että DIAS-kaupat on tulossa.
- Pankki x:llä on oma sähköpostiosoite, johon Back Office laittaa tiedon, kun kaupan käynti DIAS-järjestelmässä on alkanut. Viestistä ilmenee kaupan kohde sekä ostajat. Viestissä on mukana kauppakirja sekä isännöitsijäntodistus. Pankkitoimihenkilön tehtävä on tarkistaa kauppakirja sekä valmistella asiakkaan laina-asiat mukaan lukien lainapapereiden allekirjoitus. Kaiken ollessa kunnossa pankkitoimihenkilö vastaa kyseiseen viestiin ja näin antaa kaupalle luvan. Samalla hän ilmoittaa omat yhteystietonsa. Pankilla on viisi päivää aikaa hyväksyä kauppa. Back Office hoitaa kaupan hyväksynnän DIAS-järjestelmään.
- Pankkitoimihenkilö saa uuden viestin, kun kauppa on hyväksytty järjestelmässä, jonka jälkeen ostaja ja myyjä käyvät allekirjoittamassa kaupat.
- Allekirjoitusten jälkeen seuraavana päivänä pankkitoimihenkilö saa viestin, että allekirjoitukset ovat kunnossa. Tämän jälkeen hän nostaa lainan sekä maksaa kauppahinnan ja mahdollisesti varainsiirtoveron. Sähköpostissa on tarvittavat maksutiedot. Pankkitoimihenkilö toimittaa kuitit maksuista Back Officelle, jonka jälkeen kaupat hänen osaltaan ovat ohi.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia muutoksia DIAS-järjestelmä on tuonut pankkitoimihenkilön työnkuvaan asunto-osakekaupoissa, sekä millaisia kokemuksia DIAS-kaupoista on pankki x:n toimihenkilöillä. Lisäksi tutkimuksen tavoitteen on selvittää, ovatko DIAS-kauppojen muutokset positiivisia sekä onko DIAS-kauppojen prosessi järkevästi toteutettu pankki x:ssä.

Työn tutkimusongelmana on millaisia muutoksia DIAS-järjestelmä on tuonut pankkitoimihenkilön työnkuvaan asunto-osakekaupoissa.

5.2 Tutkimuskohde sekä aineiston keruu

Tutkittavana kohteena tutkimuksessa ovat pankki x:n henkilö- sekä yritysrahoituksen toimihenkilöt. Yhteensä tutkittavia henkilöitä on 31.

Aineiston keruuvälineenä tutkimuksessa käytettiin kyselyä (liite 1), jonka avulla kerättiin tietoa pankki x:n toimihenkilöiltä DIAS-järjestelmän kautta tehdyistä asunto-osakekaupoista. Kysely oli varmin tapa kerätä mahdollisimman paljon vastauksia, koska toimihenkilöt työskentelevät eri konttoreissa pitkienkin välimatkojen päässä. Kyselytutkimuksen etuna pidetäänkin juuri sitä, että sen avulla pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto sekä menetelmänä se on tehokas. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 184.) Kysely toteutettiin Office 365 työympäristön Forms-ohjelmalla, koska pankki x on siirtynyt hiljattain käyttämään Office 365 työympäristöä. Kysely pitää sisällään monivalintakysymyksiä sekä avoimen kysymyksen. Monivalintakysymykset ovat valikoituja eli standardoituja. Tällä tavoitellaan kysymysten vertailukelpoisuutta. Avoimet kysymykset taas mahdollistavat spontaanit vastaukset eikä tutkittavan vastaamista rajata. (Vilkkä 2015, 106.)

Kyselyn heikkoutena on mm. vastaajien välinpitämättömyys sekä vastaamattomuus. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 184.) Nämä ongelmat huomioiden jokaiselle vastaajalle tehtiin kalenterivaraus, jonka aikana heidän tulisi kyselyyn vastata. Kalenterivarauksella pyrittiin varmistamaan mahdollisimman suuri vastausprosentti.

5.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tuloksien analysointiin ja tulkintaan käytetään tutkimusmenetelmiä, joita voivat olla joko määrällinen eli kvantitatiivinen tai laadullinen eli kvalitatiivinen. Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan pitää toisiaan täydentävinä suuntauksina. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 127.) Kyselylomakkeen analysoinnissa käytetään molempia menetelmiä, koska näin saadaan kattavin ja luotettavin tutkimustulos.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä kuvaa tutkimustuloksia tilastollisesti, eli taulukoin tai kaavioin. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä auttaa tekemään johtopäätöksiä tutkimuksesta. Määrällisessä tutkimuksessa kyselylomake on tärkeässä roolissa. Tässä tutkimuksessa käytettiin monivalintakysymyksiä, jolloin vastaajalle on valmiit vaihtoehdot. Monivalintakysymykset ovat vakioituja, eli kaikilla vastaajilla on samat kysymykset. (Vilka 2015, 106.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä auttaa ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkittavaa kohdetta. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankkimista. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 155.) Pääsääntöisesti kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään haastatteluilla ja havainnoinnilla. Myös avoimet kysymykset kuvaavat kvalitatiivista menetelmää, mitä myös tässä työssä käytetään.

Tämä työ toteutettiin molempia menetelmiä käyttämällä. Tutkimus on kvantitatiivinen, mutta tutkimuksesta saatavan riittävän hyödyn takia kyselyssä oli myös kaksi avointa kysymys, joita tulkitaan kvalitatiivisin menetelmin. Kuten Hirsijärvi, Remes & Sajavaara (1997, 128) kertovat laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan, eivätkä ole toistensa vastakohtia. Molempia menetelmiä käyttämällä tutkimuksesta saadaan kattava ja luotettava.

6 TULOKSET

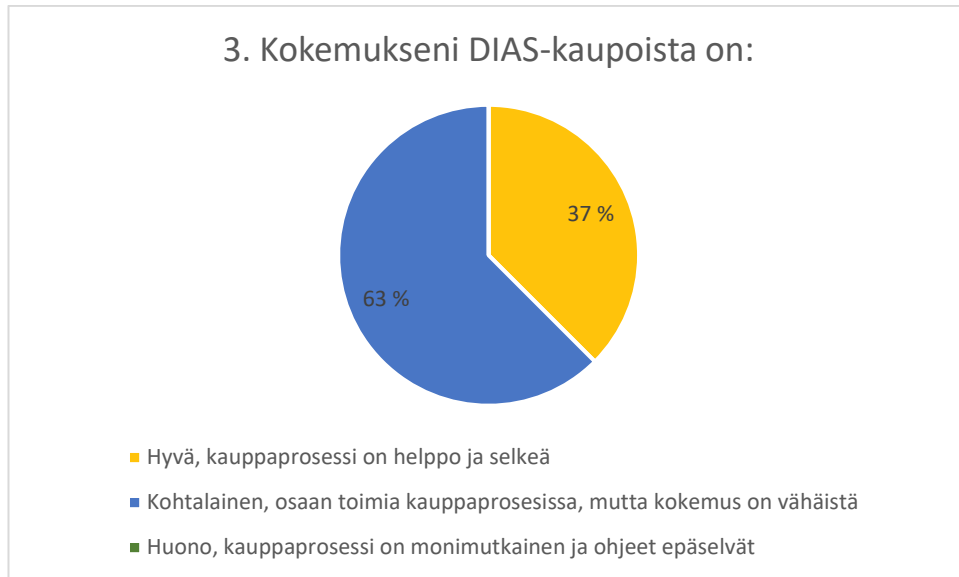
Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen tulokset sekä perehdytään tutkimuksen luotettavuuteen.

6.1 Kyselylomakkeen tulokset ja tulosten tarkastelu

Kysely sisälsi seitsemän monivalintakysymystä sekä kaksi avointa kysymystä. Monivalintakysymyksillä selvitettiin DIAS-kauppaprosessia yleisesti sekä sen tuomia muutoksia. Avoimilla kysymyksillä selvitettiin kokemuksia DIAS-kaupoista sekä toimihenkilöiden omia kokemuksia sen tuomista muutoksista. Kyselyyn vastasi yhteensä 25 henkilöä.

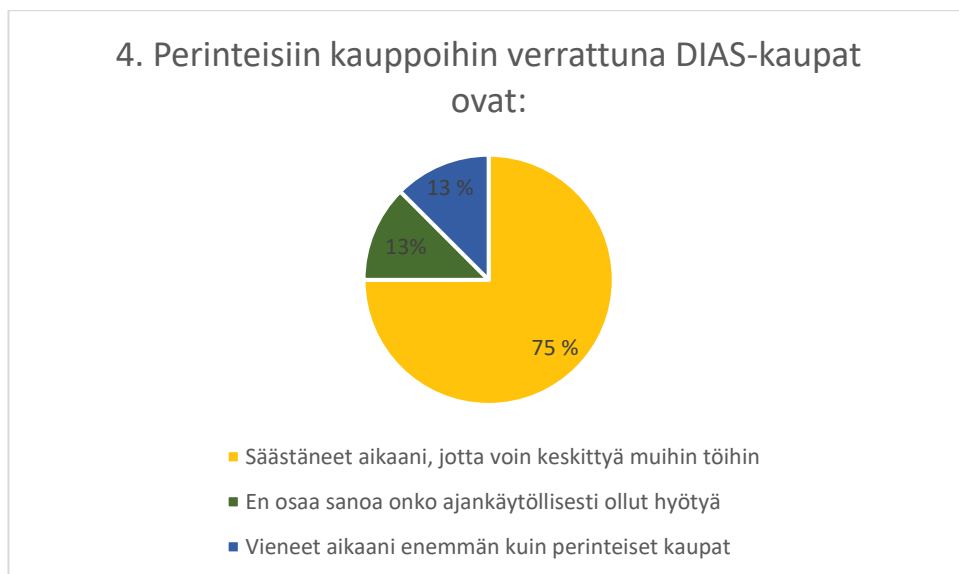
Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka moni pankki x:n henkilö- ja yritysrahoituksen työntekijöistä on tehnyt DIAS-kauppoja. Vastanneista 32% on tehnyt DIAS-kauppoja ja 68% ei ole tehnyt. Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat myös toiseen kysymykseen: Tiedätkö miten sinun kuuluu toimia DIAS-kaupoissa? Enemmistö, 56% vastanneista tietää miten hänen tulee toimia DIAS-kaupoissa. Vastanneista 44% ei tiedä miten DIAS-kaupoissa toimia. Tästä voidaan päätellä, että kertaus DIAS-kauppojen vaiheista on tarpeen. Mikäli kyselyyn osallistunut vastasi 1. kysymykseen kieltävästi, eli ei ole tehnyt DIAS-kauppoja kysely päättyi hänen osaltaan.

Kolmannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää miten pankkitoimihenkilöt kokevat DIAS-kaupat. Tuloksista (kuvio 1.) voidaan päätellä, että DIAS-kaupat ovat positiivinen asia, mutta rutiini ja kokemus DIAS-kaupoista vielä puuttuu.



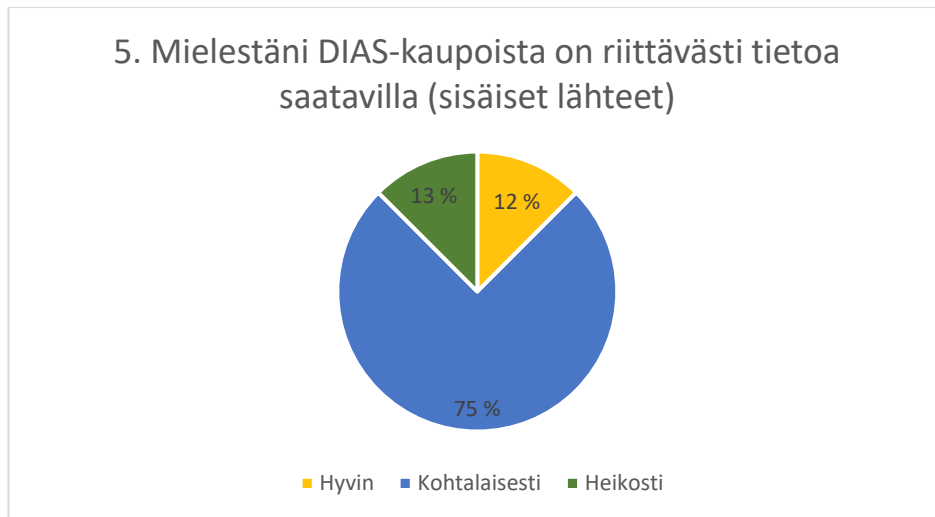
Kuvio 1. Kokemus DIAS-kaupoista

Kolmannen kysymyksen jälkeen, kun oli selvitetty kokemuksia DIAS-kaupoista, kysyttiin ajankäytöllistä hyötyä DIAS-kaupoista verrattuna perinteisiin kauppoihin. Mielenpitoet ajansäästämisen hyödyistä olivat hieman ristiriitaisia (kuviot 2.). Valtaosa vastanneista kuitenkin koki, että DIAS-kaupat ovat ajankäytöllisesti tehokkaampia kuin perinteiset asun-
to-kaupat.



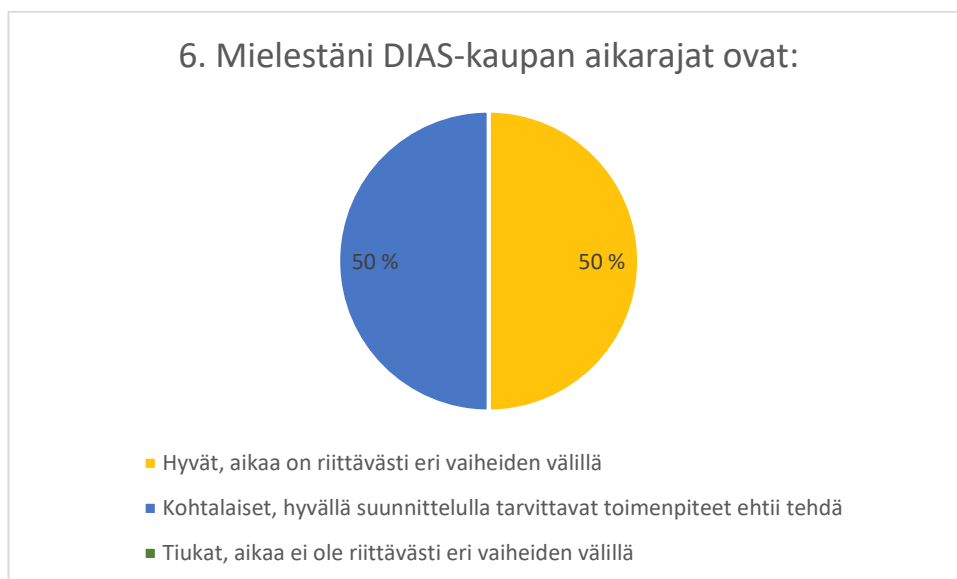
Kuvio 2. DIAS-kaupan hyödyt ajankäytössä

Viidennen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, onko DIAS-kauppojen ohjeistus riittävää sekä riittävästi tietoa saatavilla, jotta DIAS-kaupat ovat sujuvia ja näin ajankäytöllisesti kannattavia. Kysymys oli tarkennettu sisäisistä lähteistä löytyvään tietoon. Vastauksista päätellen (kuvio 3.) tietoa DIAS-kaupoista on kohtalaisesti tarjolla.



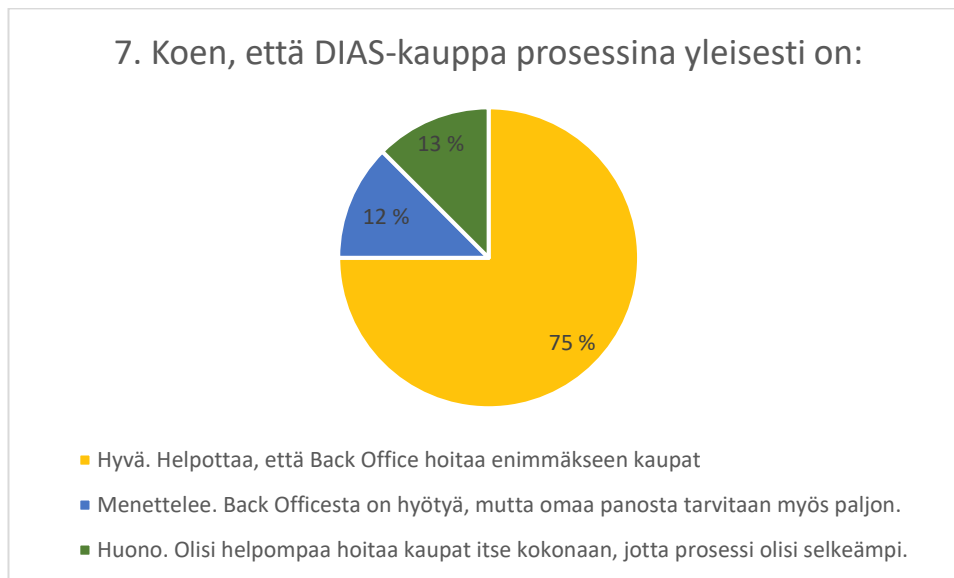
Kuvio 3. DIAS-kaupoista saatavilla oleva tieto

Kyselyssä haluttiin myös selvittää toimihenkilöiden mielipiteitä DIAS-kaupan aikarajoista. Vastaukset jakoivat hieman mielipiteitä (kuvio 4.). Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että aikaa on riittävästi. Loput olivat sitä mieltä, että aikaa on kohtalaisesti eri vaiheiden välillä, mutta hyvällä suunnittelulla ja oman kalenterin hallinnalla kaupat onnistuvat.



Kuvio 4. DIAS-kaupan aikarajat

Seitsemannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, onko pankki x:ssä käytetty DIAS-kauppaprosessi onnistunut. Vastauksista (kuvio 5.) voidaan päätellä, että Back Officen apu on hyödyllinen ja prosessi toimiva.



Kuvio 5. DIAS-kauppaprosessi

Loput kysymyksistä olivat avoimia kysymyksiä. Niissä kysyttiin millaisia muutoksia toimihenkilöt ovat kokeneet DIAS-järjestelmän tuovan heidän työhönsä (mm. ajankäyttö ja tehokkuus), sekä millaisia heidän omat kokemuksensa DIAS-kaupoista ovat. Suuria muutoksia toimihenkilöt eivät olleet kokeneet. Aikaa säästyy, kun perinteinen kauppatilaisuus jää pois, mutta toisaalta kokonaisuus vaatii pidempiaikaisen panoksen kauppoihin, kuin perinteinen kauppatilaisuus. Sähköisen asioinnin lisääntyessä myös sähköistä asunto-osakekauppaa pidettiin kannattavana, koska omasta kalenterista vapautuu aikaa, kun erillisiä tapaamisia ei tarvita. Muutama vastaajista oli kokenut yksittäisiä haasteita DIAS-kauppojen aikana, mutta muuten toimihenkilöiden kokemukset DIAS-kaupoista olivat pääsääntöisesti hyviä. Kauppaprosessi on hyvä erityisesti silloin, kun kaupan osapuolet ovat eri paikkakunnilta. Prosessi Back Officen kanssa on hyvä, lisäksi sieltä on ohjeita ja apuja helposti saatavilla. Osa toimihenkilöistä koki kaupan eri vaiheiden aikana tulevat sähköpostit haastaviksi. Vastaajia mietitytti erityisesti, huomaako yhteisestä sähköpostista aina ajoissa, kun viesti omiin kauppoihin liittyen on saapunut.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin sekä validiteetin avulla. Reliabiliteetti sekä validiteetti yhdessä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen tarkkuutta. Reliaabeli antaa tarkkoja ja ei-sattumanvaraisia vastauksia. Toistettaessa sama tutkimus samalle henkilölle olisivat vastaukset myös samat. Tutkimuksen reliaabeliin voi vaikuttaa inhimilliset virheet, kuten vastauksen kirjaus väärin tai vastaaja ymmärtää tutkimuksen väärin. Tutkimuksen tavoitteiden kannalta virheiden vaikutus jää todennäköisesti vähäiseksi. (Vilka 2015, 194.)

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Jotta tutkimus on validi, tulee sen mitata juuri sitä mitä oli tarkoitus. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttavat systemaattiset virheet kuten väärinymmärretty kysely tai vastaaja ei ajattele niin kuin tutkija olettaa. Näitä systemaattisia virheitä ei validissa tutkimuksessa saisi olla ja teoreettisten sekä operatiivisten käsitteiden tulee olla yhtäpitäviä. (Vilka 2015, 193.)

Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Toisaalta kokemukset DIAS-kaupoista olivat vähäisiä, joka vaikutti kokonaisuuteen.

7 POHDINTA

Digitaalisuus on muokannut eri aloja viime vuosina. Etenkin finanssiala on kokenut hurjia muutoksia. Nykypäivänä ihmiset arvostavat asioiden nopeaa ja helppoa hoitoa sähköisesti, joten yritysten on pystyttävä vastaamaan kysyntään. DIAS-järjestelmä on melko uusi, joten aiemmin asunto-osakekaupat on tehty perinteisesti eli kauppatilaisuus järjestämällä. Tämän työn tavoite oli selvittää, millaisia muutoksia DIAS-järjestelmä on tuonut sekä millaisia kokemuksia sen käytöstä pankki x:n työntekijöillä on. Työ tehtiin kyselynä Forms-ohjelman kautta, mikä onnistui mielestäni hyvin. Ohjelmaa oli helppo käyttää sekä jakaa tutkittavalle kohteelle. Kysymysten muotoilu toi haasteita, täytyi pohtia esimerkiksi miten kysymyksistä tulisi mahdollisimman selkeitä sekä miten osaisin kysyä juuri oikeaa asiaa.

Kysely toteutettiin hieman nopealla aikataululla, mutta vain muutama kohderyhmään kuuluvista ei vastannut kyselyyn. Vastausprosentin ollessa suhteellisen suuri, koen kyselyn olleen onnistunut. Vastauksia tarkisteltaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että vain noin kolmanneksella kyselyyn osallistuneista oli kokemuksia DIAS-kaupoista. Tästä johtuen tulosten luotettavuutta tulee pohtia hieman kriittisesti. Vastauksissa ei kuitenkaan kovin suurta hajontaa ole, joten mielestäni vastaukset antavat hyvän yleiskuvan DIAS-järjestelmän vaikutuksista ja kokemuksista.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen oli haastavaa, mutta mielenkiintoista. Kyselyn tekeminen oli uutta ja opettavaista. Ajattelin kyselyn toteuttamisen olevan haastavaa ja aikaa vievää, mutta loppujen lopuksi kyselyn teko onnistui sujuvasti sekä kyselyn vastaukset sain nopealla aikataululla. Suurin haaste opinnäytetyöni kirjoittamisessa oli aikataulut. Työtä kirjoittaessa olin kokoaikaisessa töissä, joten aika työn kirjoittamiseen oli vähissä. Hyvällä aikataulutamisella sekä asioiden priorisoinnilla onnistuin opinnäytetyöni kirjoittamisessa aikataulun mukaisesti.

LÄHTEET

DIAS, Digitaalinen asuntokauppa 2020. Luettavissa: <https://dias.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html> Viitattu: 29.09.2020.

Gedt, B & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus, oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent

Havumäki, H & Jaranka, E. 2014. Sähköinen kaupankäynti. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi

Joka viides välittäjän tekemä asunto-osakekauppa toteutetaan digitaalisesti. Luettavissa:

<https://dias.fi/tiedote-19-5-2020.html> Viitattu: 29.09.2020

Kasso, M. 2014. Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen. Helsinki: Talentum Media Oy & Matti Kasso

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy

Mannio, L. 2001. Sähköisen kaupankäynnin verotus. Helsinki: WSOY lakitieto

Mitä digitaalinen liiketoiminta tarkoittaa? Luettavissa:

<https://resources.digia.com/digitaalinen-liiketoiminta> Viitattu: 20.09.2020

Pankkitoimihenkilö, ammattinetti. Luettavissa:

http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/21/1/334_ammatti Viitattu: 27.10.2020

Pyyhtiö, T. 2019. Digiajan johtajan käsikirja. Helsinki: Books on Demand

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä, digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy

Sähköinen kaupankäynti: tietoverkoissa käytävä kauppa. Luettavissa:

<https://www.laki24.fi/yrityksaloittavayritys-sahkoinenkaupankaynti/> Viitattu 11.10.2020.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

Voutilainen, T. 2020. Digitaalisten palveluiden sääntely. Helsinki: Alma Talent

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

1. Oletko tehnyt asunto-osakekauppoja DIAS-järjestelmän kautta?

kyllä ()

en ()

2. Tiedätkö miten sinun kuuluu toimia DIAS-kaupoissa?

kyllä ()

en ()

Mikäli vastasit 1. kysymykseen ”en” kysely päättyy osaltasi tähän. – Voit siirtyä palauttamaan vastauksesi.

3. Kokemukseni DIAS-kaupoista on:

() Hyvä kauppaprosessi on helppo ja selkeä

() Kohtalainen, osaan toimia kauppaprosessissa, mutta kokemus on vähäistä

() Huono, kauppaprosessi on monimutkainen ja ohjeet epäselvät

4. Perinteisiin kauppoihin verrattuna DIAS-kaupat ovat:

() Säästäneet aikaani, jotta voin keskittyä muihin töihin

() En osaa sanoa onko ajankäytöllisesti ollut hyötyä

() Vieneet aikaani enemmän kuin perinteiset kaupat

5. Mielestäni DIAS-kaupoista on riittävästi tietoa saatavilla (sisäiset lähteet)

() Heikosti

() Kohtalaisesti

() Hyvin

6. Mielestäni DIAS-kaupan aikarajat ovat:

() Hyvät, aikaa on riittävästi eri vaiheiden välillä

() Kohtalaiset, hyvällä suunnittelulla tarvittavat toimenpiteet ehtii tehdä

() Tiukat, aikaa ei ole riittävästi eri vaiheiden välillä

7. Koen, että DIAS-kauppa prosessina yleisesti on :
- Hyvä. Helpottaa, että Back Office hoitaa enimmäkseen kaupat.
 - Menettelee. Back Officesta on hyötyä, mutta omaa panosta tarvitaan myös paljon.
 - Huono. Olisi helpompi hoitaa kaupat itse kokonaan, jotta prosessi olisi selkeämpi.
8. Oletko huomannut, että DIAS-järjestelmän käyttö on tuonut muutoksia työhösi (ajan-
käyttö, tehokkuus yms.) Millaisia?
9. Oma kokemukseni DIAS-kaupoista: