

Joni Kinnunen

TRADENOMIOPIISKELIJOIDEN
KIINNOSTUS PANKKITYÖTÄ
KOHTAAN

Opinnäytetyö
Liiketalous


Maaliskuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p>19.3.2012</p>	
<p>Tekijä Joni Kinnunen</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, yrityshallinto</p>	
<p>Nimeke</p> <p>Tradenomiopiskelijoiden kiinnostus pankkityötä kohtaan</p>		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on tutkia Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden laitoksen kolmannen vuoden tradenomiopiskelijoiden kiinnostusta pankkityötä kohtaan ja samalla selvitetään heidän tietämystään alasta. Tutkimuksen toisena tavoitteena on selvittää, mitä Mikkelin Handelsbanken odottaa työnhakijoilta. Työssä haetaan ratkaisua tutkimusongelmaan, eli kiinnostaako pankki tradenomiopiskelijoita työnantajana ja mitä pankki odottaa työnhakijalta.</p> <p>Teoreettisen viitekehyksen rakennan kertomalla ensin finanssimarkkinoista, josta syvennyn pankkitoimintaan ja -järjestelmään. Käyn läpi pankkien merkitystä talouselämässä, jonka jälkeen pääsen kertomaan talletuspankeista. Talletuspankeissa syvennyn niiden toimintaan ja palveluihin sekä itse työtehtäviin.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käytettiin opiskelijoille tehdyn lomakekyselyn analysoimiseksi. Tutkimukseen osallistui yhteensä 51 opiskelijaa, jotka pääosin olivat kolmannen vuosikurssin opiskelijoita, mutta mukana oli myös viisi aikuisopiskelijaa. Kvalitatiivista eli laadullista menetelmää käytin Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtajalle tekemäni haastattelun tulkitsemiseksi.</p> <p>Tuloksista nousi esille se, että noin puolia tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista kiinnostaa pankkityö, mikä varmasti riittää kattamaan työvoiman tarpeen pankkien rekrytointitilanteissa. Opiskelijoiden tiedot ja odotukset pankkialasta olivat realistisia. Handelsbanken edellyttää työnhakijalta pääpiirteittäin monipuolista ja asiakaspalveluhenkistä persoonaa, jolla on jonkinlaista työkokemusta. Mielestäni valmistuvien opiskelijoiden tarjonta pitäisi kattaa pankkien rekrytoinnin tarpeet.</p>		
<p>Asiasanat (avainsanat)</p> <p>Finanssiala, Pankkiala, Rahoitusala, Tradenomit</p>		
<p>Sivumäärä 68 + liitteet 9</p>	<p>Kieli Suomi</p>	<p>URN</p>
<p>Huomautus (huomautukset liitteistä)</p>		
<p>Ohjaavan opettajan nimi Eila Jussila</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin Handelsbanken</p>	

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Date of the bachelor's thesis 19 March 2012
Author Joni Kinnunen	Degree programme and option Business management,	
Name of the bachelor's thesis BBA students interest in work in a bank		
Abstract <p>The aim of this survey is to study third year Mikkeli University of Applied Sciences BBA students' of the interest in work in a bank and their knowledge of banking. The other aim is to find out what expectations Handelsbanken of Mikkeli has of job applicants. The research problem is to find out whether BBA students are interested in being employed by a bank and what expectation the bank has of the applicants.</p> <p>The theoretical framework deals with financial markets, banking system and banking. I also discuss the banks' importance for economic life and after that I discuss the deposit banks. Here I focus their activities, services and their duties.</p> <p>Both quantitative and qualitative methods has have been used in this survey. A quantitative method was used for analyzing the replies to the questionnaire. 51 BBA students took part in this survey and 5 of them were mature students and the rest were in the third year. A qualitative method was used in my interview with branch office manager of Handelsbanken of Mikkeli.</p> <p>The results showed that about half of the surveyed students are interested in working in a bank which will cover the banks' need in recruiting situations. The students' knowledge and expectations of banking were realistic. Handelsbanken needs all-round and custom service oriented persons who have some kind of work experience. I think that graduating students could cover the banks' recruitment needs.</p>		
Subject headings, (keywords) The financial sector, banking, the funding sector, BBA		
Pages 68 + app. 9	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Eila Jussila	Bachelor's thesis assigned by Handelsbanken Mikkeli	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PANKIT OSANA FINANSSIMAAILMAA	2
2.1	Pankkijärjestelmä.....	3
2.2	Pankkitoiminta.....	5
2.3	Pankkien tehtävä ja merkitys talouselämässä	6
2.4	Luottolaitokset	7
2.4.1	Talletuspankit.....	7
2.4.2	Luottolaitosten sääntely	9
2.4.3	Pankkisalaisuus ja liikesalaisuus.....	11
2.4.4	Hyvä pankkitapa	12
3	PANKKIPALVELUT JA –TYÖSKENTELEY.....	13
3.1	Päivittäisasiointi.....	14
3.2	Säästäminen ja sijoittaminen	15
3.3	Rahoitus	18
3.4	Pankki työnantajana.....	20
3.4.1	Tehtävät.....	22
3.4.2	Pankki tänään	25
4	PANKKI TRADENOMIOPISKELIJAN TULEVANA TYÖNANTAJANA	27
4.1	Handelsbanken.....	27
4.2	Tutkimusmenetelmät	29
4.3	Tutkimusaineisto ja sen kerääminen.....	31
5	OPISKELIJOIDEN KIINNOSTUS JA PANKIN ODOTUKSET	32
5.1	Tradenomiopiskelijat tulevana pankkityöntekijöinä	32
5.2	Handelsbankeniin kaivataan monipuolisia persoonia.....	46
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	49
6.1	Tradenomiopiskelijoiden halukkuus alalle	50
6.2	Tradenomiopiskelijoiden tietämys alasta.....	54
6.3	Handelsbankenin odotukset	58
6.4	Yhteenvedo ja kehitysehdotukset	60
6.5	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	62
7	LOPUKSI.....	64
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Uravalinta on monien ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelmassa opiskelevien mielessä oleva asia. Opiskeluaikana mietitään, missä haluaisi työskennellä valmistumisen jälkeen. Liiketalouden koulutus avaa lukuisia vaihtoehtoja, ja koulutusta vastaavien työtehtävien kirjo on moninainen. Tulevaan työnkuvaan vaikuttavat suuntautuminen opinnoissa, harjoittelu- ja työpaikat, henkilön osaaminen ja persoona.

Pankit ovat tärkeässä asemassa koko kansantaloudessa, markkinatalous ja rahamarkkinat ovat riippuvaisia pankkien toiminnasta. Pankkiala on monelle tradenomille mielenkiintoinen vaihtoehto laaja-alaisuutensa vuoksi. Pankeissa on monenlaisia tehtäviä tarjolla erilaisille osaajille ja avoimiin paikkoihin haetaan usein tradenomeja. Sijoitusten tai rahoituksen hoito kuulostaa monen liiketalouden opiskelijan korvassa tavoitteematilille ja tavoitteet ovat tehty saavutettaviksi.

Tämän opinnäytetyön tavoite on selvittää Mikkelin ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden opiskelijoiden kiinnostusta ja mielikuvia pankkialaa kohtaan sekä pankin edellytyksiä hakijalle. Pääongelmana on ”kiinnostaako pankki tradenomiopiskelijoita työnantajana ja mitä pankki odottaa työnhakijalta”. Alue rajataan koskemaan talletuspankkeja, joka määritellään tekstissä myöhemmin.

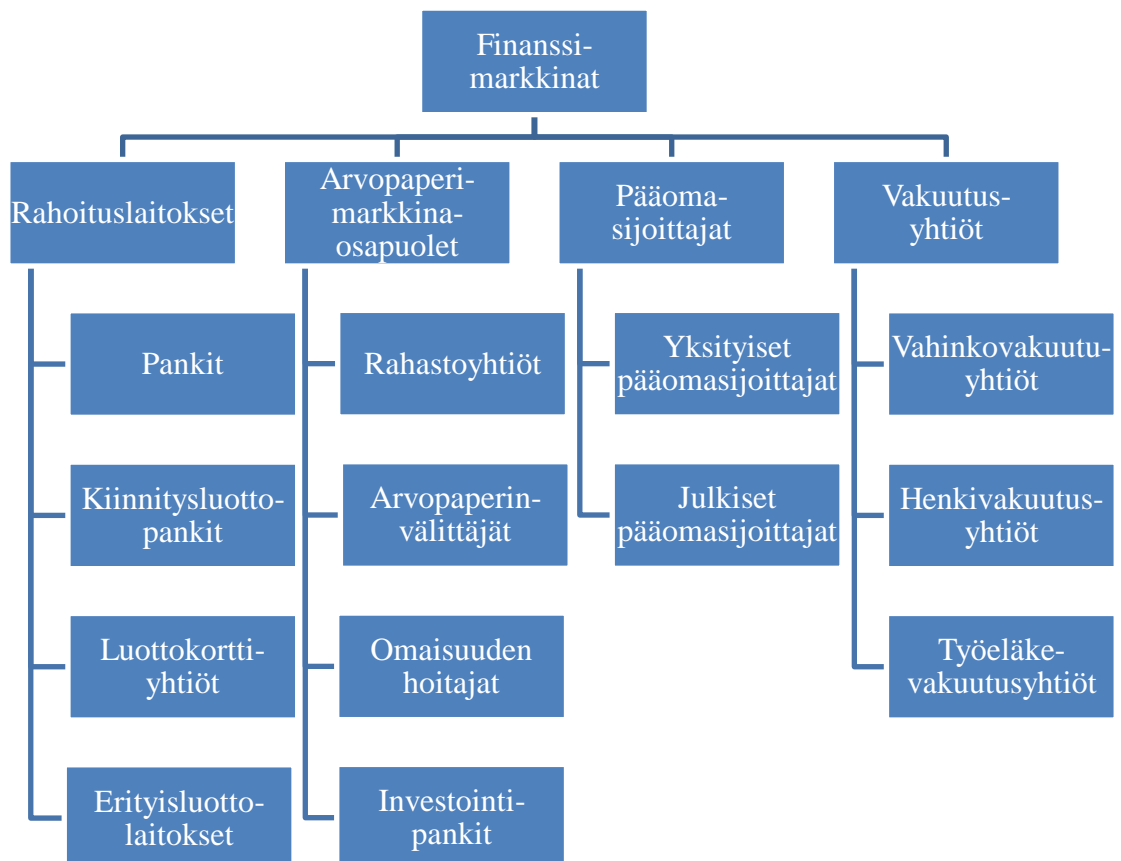
Viitekehyksessä kerron yleisesti finanssimarkkinoista ja sitten syvennyn itse pankkialaan. Pankkien toiminnassa keskityn kertomaan talletuspankeista, sen toiminnasta ja palveluista. Seuraavassa osuudessa käyn pankin työnantajanäkökulmaa läpi, minkälaisia paikkoja pankit tarjoavat, minkälainen on palkkaus ja minkälaista henkilöstöä pankkeihin rekrytoidaan.

Tutkimusongelmaan lähden etsimään ratkaisua tutkimalla, mitä pankkialalta odotetaan sekä mitä pankkialalle hakevilta odotetaan. Lähestyn ongelmaa molemmilta puolilta, sekä työnhakijan että työnantajan kannalta. Uskon, että tällä tavoin saan riittävän aineiston johtopäätösten tekemiseen. Tutkimustuloksia verrataan viitekehykseen, pankkien vaatimuksiin ja työtehtäviin. Näiden jälkeen pääsen pohtimaan, miten pankkialasta saadaan kiinnostavampi, jotta pankkialalle saadaan motivoituneet ja halutut osaajat. Niitähän pankkiala on aina kaivannut. Pankit rekrytoivat uusia työntekijöitä aika ajoin. Kilpailu alalla on kovaa ja pankin menestymisen kannalta on tärkeää saada

sinne sopivaa työvoimaa. Tulevaisuudessa työpaikkoja aukeaa suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle ja kilpailu työpaikoista kovenee.

2 PANKIT OSANA FINANSSIMAAILMAA

Finanssiala on ylätermi yrityksille, jotka tarjoavat pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluita. Pankkisektori on viime aikoina muokkautunut fuusioitumisen seurauksena; finanssikonserneja on tullut markkinoille sekä pankkien ja vakuutusyhtiöiden yhteistyösopimuksia on tehty. Näihin konserneihin kuuluu lähes aina pankki, rahoitusyhtiö, rahastoyhtiö, vahinkovakuutusyhtiö ja henkivakuutusyhtiö. (Kontkanen 2009, 16–17.) Asiakkaat jaetaan finanssimaailmassa kolmeen ryhmään, jotka ovat kotitaloudet, yritykset ja julkisyhteisöt (Alhonsuo ym. 2009, 20). Finanssimarkkinoiden rakenne on kuvattu kuviossa 1.

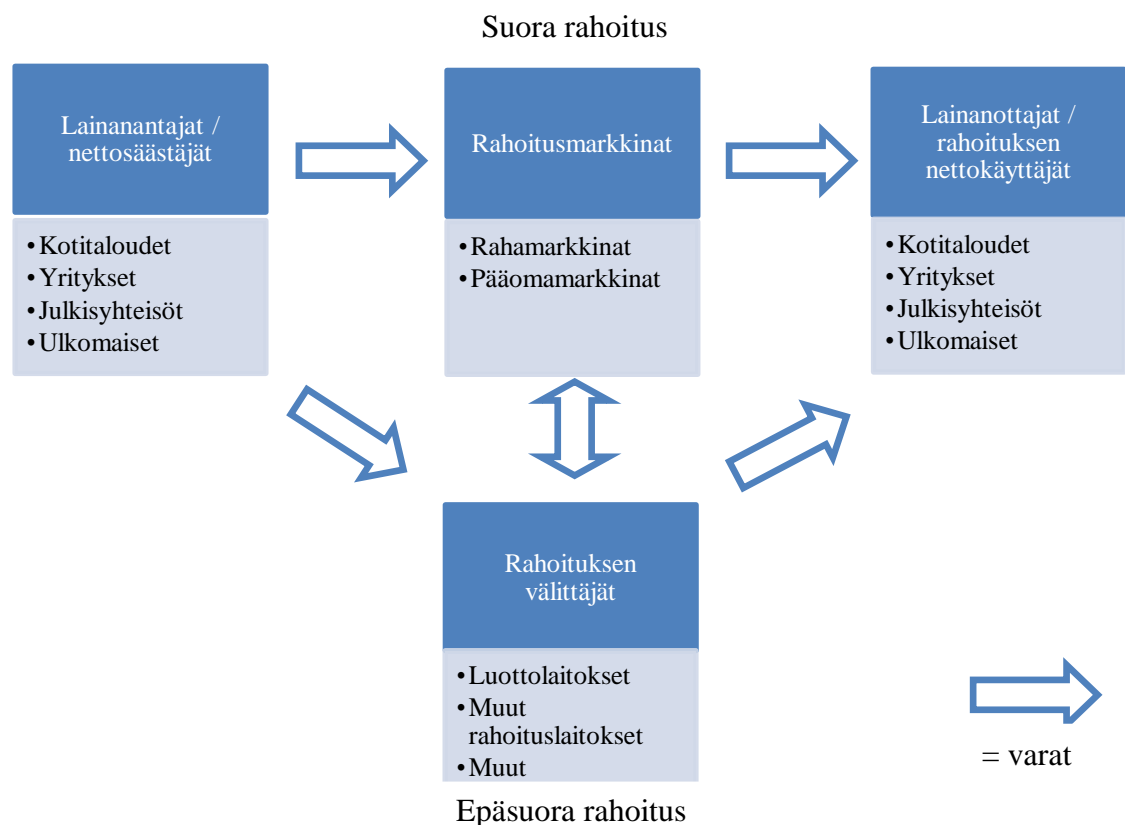


KUVIO 1. Finanssimarkkinoilla toimijat (Kontkanen 2009, 17)

Finanssimarkkinoiden tehtävä taloudessa on varallisuuden välitys ja varallisuuden lainaamisen mahdollistaminen. Se, jolla on ylämääräistä varallisuutta, lainaa sitä muil-

le. Tapa, jolla varallisuus lainataan, vaihtelee. Lainaamista voidaan kuvata yksinkertaisesti kahdella käsitteellä: suora ja epäsuora rahoitus (kuvio 2). Suoraa rahoitusta käytetään silloin, kun rahoituksen tarjoajan ja saajan välissä ei ole muita toimijoita. Esimerkkinä suorasta rahoituksesta toimii yritys, joka hankkii rahoitusta pääomamarkkinoilta vaikkapa osakeannin muodossa. Markkinapaikkana suorassa rahoituksessa on pörssi. (Alhonsuo ym. 2009, 15.)

Epäsuorassa rahoituksessa rahoituksen tarjoajan ja saajan välissä on välittäjä eli pankki. Kyseinen rahoitusmuoto on niin sanottu tavallinen luotonanto. Asiakas anoo lainaa pankilta esimerkiksi asunnon ostoon. Pankilla on oltava varoja, jotta se voi myöntää lainan. (Alhonsuo ym. 2009, 15.)



KUVIO 2. Rahoituksen välitys (Suomen Pankki 2011a)

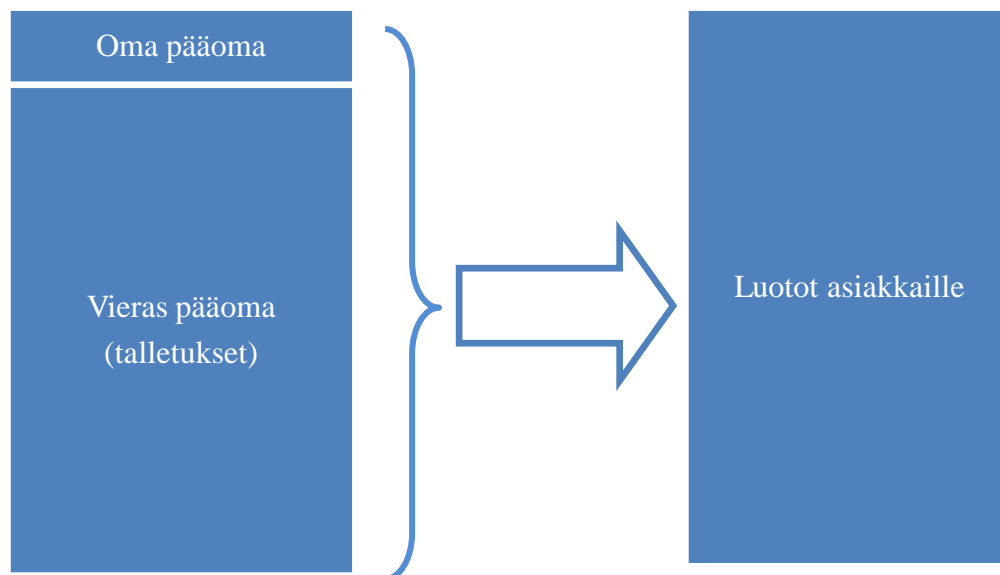
2.1 Pankkijärjestelmä

Pankkitoimintaa on ollut olemassa jo hyvin kauan. Alkuun oli kultaseppiä, jotka ottivat rahaa säilöön, sekä rahanvaihtajia. Kun tähän lisättiin luotonanto aiemman talletustoiminnan päälle, syntyi pankkitoiminnan alkeet. Pian tällaista toimintaa harjoitta-

via laitoksia alettiin kutsua nimellä *pankki*. Pankit tarjosivat asiakkailleen maksuvälineitä, ottivat talletuksia vastaan ja myönsivät taas rahaa asiakkailleen tarjoamalla lainoja. (Kontkanen 2009, 10.)

Nykymuotoinen pankkitoiminta alkoi kehittyä teollisuusmaissa 1800-luvulla, myös Suomessa kehitys alkoi samoihin aikoihin. Kansantalouksien kehittyessä alkoi muodostua nykyinen rahoitusjärjestelmä, joka muodostuu keskuspankista, kansallisista rahoitusmarkkinoista ja eri rahoituslaitoksista. Pankkitoimintaa kehitettiin hyvin pitkälle kansallisesti ja vasta viime aikoina mukaan on tullut kansainvälistä kehitystä. Pitkään itsenäisesti toimineet rahamarkkinat saivat aikaan sen, että maakohtaiset erot voivat olla isoja. (Kontkanen 2009, 10.) Suomessa keskuspankkina toimii Suomen Pankki, joka on kansallinen rahaviranomainen ja osa Euroopan keskuspankkijärjestelmää sekä eurojärjestelmää (Suomen Pankki 2011b).

Pankkiyritysten toimintatapa ja ansaintalogiikka on erilainen kuin muilla yrityksillä. Kontkasen (2009, 11) mukaan pankkien oman pääoman määrä verrattuna muihin yrityksiin on ”suhteellisen alhainen”, niiden pääomasta yli 90 % on luottoja asiakkaille, tämä pääoma on taas ottolainausta asiakkaiden talletuksina. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Pankin pääoma

Pankkien tasetta tarkasteltaessa käy ilmi, että asiakkaiden talletukset näkyvät saamisena, eli taseen vastattavalla puolella. Näitä talletuksia, eli pankkien saamaa velkaa tallettajilta, pankit sijoittavat lainaamalla sitä korkoa vastaan muille asiakkaille. Pankki-

en asiakkailleen myöntämät luotot näkyvät taseella taas vastaavalla puolella. Pankkien myöntämää lainaa kutsutaan antolainaukseksi ja asiakkaiden tallettamaa rahaa kutsutaan ottolainaukseksi. (Alhonsuo ym. 2009, 82.)

TAULUKKO 1. Pankin taseen keskeiset erät (Alhonsuo ym. 2009, 82)

Vastaavaa = Saamiset	Vastattavaa = Velat
Antolainaus = Luotot asiakkaille <ul style="list-style-type: none"> • Korkotuotto 	Ottolainaus = Asiakkaiden talletukset <ul style="list-style-type: none"> • Korkokulu
Sijoitukset muihin pankkeihin ja keskuspankkeihin <ul style="list-style-type: none"> • Korkotuotto 	Muu varainhankinta rahamarkkinoilta tai finanssimarkkinoilta <ul style="list-style-type: none"> • Korkokulu
Muut sijoitukset, kuten arvopaperit <ul style="list-style-type: none"> • Korkotuotto 	Pankin oma pääoma <ul style="list-style-type: none"> • Tappiopuskuri
Taseen ulkopuoliset erät saamisissa ja veloissa	

2.2 Pankkitoiminta

Pankkitoiminta jaetaan yleensä kahteen osaan, jotka eivät nykyään enää ole kovin selkeät rahoitusmarkkinoiden kehityksen vuoksi. Nämä osat ovat vähittäispankkitoiminta sekä tukkupankkitoiminta. (Kontkanen 2009, 11.) Alhonsuo ym. (2009, 85) tekevät jaon vähittäispankkitoimintaan sekä tukku- ja pääomamarkkinasidonnaiseen toimintaan.

Vähittäispankkitoiminta

Vähittäispankkitoiminta kattaa kotitalouksien sekä pk-yritysten kaikki anto- ja ottolainauspalvelut. Kyseisessä toiminnassa pankin on tunnettava sekä asiakkaansa että paikalliset olosuhteet hyvin – eri maissa palvelut eroavat toisistaan lainojen korkojen, vakuusvaatimusten sekä lainojen maturiteettien osalta. Kotitalousasiakkailta pankki- ja sijoituspalveluiden kysyntä on muuttunut, koska niillä on enemmän varallisuutta. Varainhoito- ja sijoituspalveluille on yhä enemmän kysyntää. Vähittäispankkitoiminta on pitkäjänteistä mutta hyvin tärkeä osa pankin toimintaa. (Alhonsuo ym. 2009, 84.)

Tukkupankki- ja pääomamarkkinasidonnainen toiminta

Kontkanen kertoo kirjassaan (2009, 11), että tukkupankkitoiminnalla tarkoitetaan kaupankäyntiä kotimaisilla ja ulkomaisilla arvopaperi- ja rahamarkkinoilla, valuuttamääräistä rahoitusta sekä investointipankkitoimintaa. Pankit sekä muut rahoituslaitokset markkinoivat luottoja, talletuksia sekä johdannaisia. Ne pankit, joilla on paljon vapaata rahaa, lainaavat sitä toisille pääomaa tarvitseville pankeille. Tämä on tärkeää tukkupankkitoiminnassa. Toinen osa taas on vakuudettomat talletusmarkkinat, jossa pankit lainaavat rahaa lyhyeksi aikaa ilman vakuuksia. Repo-markkinoilla puolestaan käydään arvopaperikauppaa, jossa sovitaan että myyjä ostaa arvopaperin tietyn ajan kuluessa takaisin ostajan käyttäessä sitä sinä aikana oman toiminnan vakuutena.

Samaan kategoriaan kuuluu luottojen arvopaperistaminen. Tässä tapauksessa pankki kasaa samanlaisia luottoja eteenpäin myytäväksi arvopapereiksi, jossa luotolla ostettu omaisuus toimii vakuutena. Tällä tavalla myyjäpankki saa luotot pois omasta taseesta, kun taas ostajapankki saa tuloja luottojen lyhennyksistä. Tällainen luottojen jälleenvyynti oli yleistä Yhdysvalloissa 2003–2007. (Alhonsuo ym. 2009, 84.) Sokalan mukaan (2011) Yhdysvalloissa tehty asuntoluottojen arvopaperistaminen meni niin pitkälle, että viimein koko talous romahti.

2.3 Pankkien tehtävä ja merkitys talouselämässä

Pankeilla on merkittävä rooli rahoituksen välittäjänä rahoitusmarkkinoilla sekä koko kansantaloudessa. Pankit ottavat vastaan talletuksia ja antavat luottoja asiakkailleen. Samalla pankit hoitavat asiakkaiden sijoituksia ja heidän varallisuuttaan. Pankkitoiminnassa merkittävä rooli on toimivalla maksujenvälityksellä; se on toimivan markkinatalouden kulmakivi. (Finanssialan Keskusliitto 2011a.)

Nykyään Suomessa ja EU-alueella on käytetty yleis- eli universaalipankin toimintamalli. Se tarkoittaa, että perinteisestä pankista ollaan menossa kohti kattavan palveluvalikoiman finanssiyritystä. Pankkien päätehtävät ovat edelleen rahoituksen välitys ja sen palvelut, maksuliike ja palvelut riskienhallintaan. Koko toiminnan sydän on rahoituksen välitys. (Kontkanen 2009, 12.)

Pankki tarjoaa mahdollisuuden säästää ja se antaa myös mahdollisuuden ottaa luottoa isompiin hankintoihin. Kun pankin asiakkaila, yksityisillä, yrityksillä ja julkisyhteisöillä on ylijäämäisiä rahoitusvaroja, niitä talletetaan pankkiin. Kun rahoitusvarallisuus on alijäämäistä, otetaan luottoa. Näiden tarpeiden toteuttaminen ei onnistuisi ilman rahoitusmarkkinoita ja sen toimintaa tukevia laitoksia. Pankin täytyy tarjota varallisuutta ja ottaa riskejä muiden sijasta. Markkinatalous tarvitsee tehokkaan maksujenvälityksen ja pankin tehtävä on saada se toimivaksi. Yhä enemmän maksut siirtyvät elektronisesti eikä käteistä rahaa juuri liiku. Riskien hallinnassa tärkeitä ovat palvelut, joilla suojaudutaan valuutta- ja korkoriskeiltä sekä suunnittelupalvelut, joilla hajautetaan riskejä. (Kontkanen 2009, 12–13.)

2.4 Luottolaitokset

Luottolaitoksia ovat talletuspankit, luottoyhteisöt sekä maksuliikkeyhteisöt (Kontkanen 2009, 26). Vain talletuspankit voivat ottaa talletuksia vastaan yleisöltä. Muut luottolaitokset kuin talletuspankit, hankkivat rahoituksensa esimerkiksi joukkovelkakirjalainoilla (Alhonsuo ym. 2009, 20).

Luottoyhteisö tarkoittaa luottolaitosta, joka vastaanottaa muita takaisinmaksettavia varoja kuin talletuksia ja tarjoaa luottoja tai muuta rahoitusta omaan lukuunsa. Luottoyhteisö voi myös harjoittaa yleistä maksujenvälitystä sekä laskea sähköistä rahaa liikkeelle. Kolmas luottolaitosmuoto, maksuliikkeyhteisö, voi harjoittaa yleistä maksujenvälitystä ja laskea sähköistä rahaa liikkeeseen. (Kontkanen 2009, 27.)

2.4.1 Talletuspankit

Talletuspankit jaetaan yhtiömuotojen perusteella liike-, osuus- ja säästöpankkeihin. Yleensä liikepankit toimivat maanlaajuisesti, kun osuus- ja säästöpankit toimivat tavallisesti paikallisesti. Niitä nimitetäänkin joskus paikallispankeiksi. Paikallispankeilla on liikepankkimuotoinen keskusrahailaitos, joka hoitaa yhteyden keskuspankkiin. Liike- ja paikallispankkien erot ovat kaventuneet. (Kontkanen 2009, 17.)

Talletuspankki on yleisöltä talletuksia ja takaisinmaksettavia varoja vastaanottava luottolaitos. Luottolaitoksista ainoastaan talletuspankit ovat luvallisia ottamaan talletuksia vastaan yleisöltä, yksityishenkilöiltä. Talletuspankit kuuluvat talletussuojara-

hastoon. Suomessa kaikilla kansalaisilla on oikeus pankkipalveluihin, eikä pankki voi kieltäytyä tilin avaamisesta ilman painavaa perustetta. (Nettilaki 2011.)

Talletuspankit saavat harjoittaa vain sellaista liiketoimintaa, mikä on säädetty luottolaitoslaissa. Sallittua liiketoimintoihin ovat

- talletusten sekä muiden takaisinmaksettavien varojen hankinta
- muu varainhankinta
- luotonanto, rahoitustoiminta sekä muu rahoituksen järjestäminen
- rahoitusleasing
- yleinen maksujenvälitys ja muu maksuliike
- sähköisen rahan liikkeellelasku, siihen liittyvä tietojenkäsittely ja tietojen tallentaminen sähköiselle tietovälineelle muun yrityksen lukuun
- maksujen periminen
- valuutanvaihto
- notariaattitoiminta
- arvopaperikauppa ja muu arvopaperitoiminta
- takaustoiminta
- luottotietotoiminta
- asuntosäästötoimintaan liittyvä asunto-osakkaiden ja -osuuksien sekä kotikiinteistöjen välitys
- muu aiempiin kohtiin verrattava toiminta.

(Kontkanen 2009, 27.)

Kuten on käynyt aiemmin ilmi, ainoastaan talletuspankit ottavat talletuksia vastaan yleisöltä. Talletusten vastaanottaminen on pankkien varainhankinnan pohja. Suurin osa pankkien varoista tulee talletuksina, osa tulee pankkien välisiltä talletusmarkkinoilta ja loput sijoitustodistuksilla tai joukkovelkakirjoilla pääomamarkkinoilta. Talletusten suosio pitää hyvin pintansa eri sijoitus- ja säästövaihtoehtoista huolimatta ja talouden horjumisen lisää luottamusta talletuksiin. Kotitaloudet ovat tärkein tallettajaryhmä. (Kontkanen 2009, 18.)

Suomen pankkimarkkinoilla ulkomaisomisteiset pankit ovat alkaneet vallata alaa. Pankkitoimintaa harjoitetaan tytä pankin tai sivukonttorin kautta. Talletuksista noin puolet on pankeissa, jotka ovat ulkomaisomisteisiä. (Kontkanen 2009, 17.)

2.4.2 Luottolaitosten sääntely

Pankkien toimintaa säädellään tarkasti laeilla sekä viranomaisten määräyksillä. Tällä tavoin pyritään turvaamaan etupäässä sijoittajien saamia. Perustan pankkitoiminnan sääntelylle muodostaa vuonna 1993 säädetty laki luottolaitosten toiminnasta. Vuonna 2007 lakia muutettiin vakavaraisuuden osalta, mutta muuten asiasisältö ei muuttunut. Luottolaitoslaki koskettaa kaikkea liiketoimintaa. (Kontkanen 2009, 26.) Luottolaitoksilla on oltava Finanssivalvonnan myöntämä toimilupa, joka oikeuttaa luottolaitostoimintaan (Alhonsuo ym. 2009, 112).

Jotta luottolaitos voi sanoa kutsua itseään suomalaiseksi, on pääkonttori oltava Suomessa, sekä sillä on oltava vähintään yksi kiinteä toimipaikka. Ulkomaisilla pankeilla on myös toimintaa Suomessa. Niillä on joko sivukonttori tai tytä pankki Suomessa, tai he ovat ilmoittaneet harjoittavansa luottolaitostoimintaa maassamme. (Alhonsuo ym. 2009, 112.)

Vakavaraisuus

Luottolaitos ei saa ottaa riskiä, josta aiheutuisi vaaraa maksuvalmiudelle tai vakavaraisuudelle. Riskejä pyritään hallinnoimaan luotettavalla hallinnolla, kattavalla sisäisellä valvonnalla sekä riskienhallintajärjestelmillä. (Alhonsuo ym. 2009, 113.) Kontkanen (2009, 31) kirjoittaa, että talletuspankilla tulee olla maksuvalmius, joka toimii kaikissa tilanteissa.

Pankeille ja luottolaitoksille on määritelty vakavaraisuussäännökset. Vakavaraisuus määritellään oman pääoman sekä sijoitusten, saamisten ja taseen ulkopuolisten erien suhteena. Pankeilla on oltava omaa pääomaa sijoitusten, saamisten ja taseen ulkopuolisten erien sitoumusten yhteismäärästä vähintään 8 prosenttia. (Kontkanen 2009, 29.)

Kun tarkastellaan pankkien vakavaraisuuslaskentaa, huomataan, että omien varojen määritelmä on erilainen kuin tavallisesti kirjanpitotermi, oma pääoma, antaa ymmärtää. Pankin vakavaraisuuden sääntelyssä varat on jaettu ensisijaisiin ja toissijaisiin omiin varoihin, jotka on lueteltu taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Ensi- ja toissijaiset omat varat (Kontkanen 2009, 29)

Ensisijaiset omat varat	Toissijaiset omat varat
<ul style="list-style-type: none"> • Osakepääoma • Osuuspääoma • Lisäosuuspääoma • Peruspääoma • Erityisehtoiset pääomasijoitukset • Sijoituspääoma • Kantarahasto • Osakeanti • Vastaavilla tileillä olevat varat • Vararahasto • Vapaan oman pääoman rahastot • Yleinen tappiovaraus • Sekamuotoiset hybridi-instrumentit <p style="text-align: center;">Max 50 % ensisij. omista varoista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arvonkorotusrahasto • Sitoumukset, jotka ovat etuoikeus- asemaltaan huonommassa asemassa • Debentuurit • Arvopaperien kaupankäyntivaraston arvonnousu, jota ei realisoitu

Omista varoista vähennetään vakavaraisuuslaskelmissa luottolaitoksen yli 10 %:n omistusoikeuden oikeuttavat sijoitukset konsernin ulkopuolisiin luotto- ja rahoituslaitoksiin sekä vakuutuslaitoksiin. Toissijaisista omista varoista voidaan huomioida enintään ensisijaisten omien varojen määrä. 2008 voimaan tulleet vakavaraisuusvaatimukset velvoittavat pankkeja valvomaan riskejään siten, että riskien suhde omaan pääomaan ei nouse liian suureksi. Nämä riskit koskevat riskisijoituksia, riskipitoisia asiakkaita sekä pankin omaa toimintaa ja ulkoisia tekijöitä. (Kontkanen 2009, 30–31.)

Luottolaitoslakiin on kirjattu asiakkaansuojasta, joka on kattavampi kuin lainsäädäntö yleisestä kuluttajansuojasta. Asiakkaansuoja koskee kaikkia pankin asiakkaita. Pankki ei saa käyttää sellaisia ehtoja liittyen toimintaansa, jotka eivät kuulu luottolaitoksen toimintaan. Tämä koskee esimerkiksi tapauksia, joissa asiakkaan käyttämän hyödykkeen osto tai käyttö häiritseisi pankin palveluiden saamista tai niiden sopimusaikoja. Pankki ei myöskään saa rajoittaa asiakkaansa oikeuksia muiden palveluntarjoajien palveluihin. (Kontkanen 2009, 31–32.)

Talletussuoja

Talletussuoja turvaa asiakkaiden talletuksia. Kaikki talletuspankit kuuluvat talletussuojan piiriin kuulumalla talletussuojarahastoon. (Alhonsuo ym. 2009, 113.) Talletussuojarahasto on perustettu, jotta pankin asiakkaiden talletusvarat olisivat turvassa. Rahaston tehtävä on turvata asiakkaiden saatavat pankilta maksukyvyttömyystilanteessa. Talletussuoja on 100 000 €:on asti, eli jos pankki joutuisi maksukyvyttömäksi esimerkiksi konkurssin takia, turvataan yhden asiakkaan talletukset tilien määrästä ja summista riippumatta yhdessä pankissa edellä mainittuun summaan asti. Oman asunnon kaupasta saadut rahat korvataan täysimääräisenä puolen vuoden ajan, jos ne oli tarkoitus käyttää uuden asunnon ostoon. (Talletussuojarahasto 2011.)

2.4.3 Pankkisalaisuus ja liikesalaisuus

Pankkisalaisuuden lähtökohtana on, että osapuolina ovat asiakas ja pankkitoiminnan harjoittaja, eli pankki. Asiakassuhteessa pankin tulee tuntea asiakkaansa voidakseen luottaa häneen. Pankin on tiedettävä asiakkaan maksukyky, joten pankki saa kysyä asiakkaalta tietoja ja pyytää toimittamaan dokumentteja maksukykyänsä todistamiseksi. Asiakas taas valmistautuu antamaan näitä tietoja pankille, jotta voisi saada pankkipalveluita. Hänen on myös luotettava pankkiin, että tiedot ovat turvassa, vain pankin käytävissä. (Konstari & Kalima 2002, 19.)

Salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvat kaikki ne henkilöt jotka työssänsä pääsevät käsiksi asiakasta koskeviin tietoihin (Konstari & Kalima 2002, 33). Finanssialan keskusliitto kirjoittaa sivuillaan pankkisalaisuudesta, että kun pankkien toimihenkilöt sekä myös luottamushenkilöt saavat asiakkaistaan tietoja työtä tehdessään, ei tietoja saa vuotaa ulkopuolisille henkilöille. Pankkisalaisuus on yksityisyyden suojaa, joka suojaa niin yksityisiä henkilöitä kuin yhteisöjä ja yrityksiäkin. (Finanssialan keskusliitto 2009.) Kun asiakas voidaan yksilöidä jonkun tiedon perusteella, on kysymys pankkisalaisuudesta (Kontkanen 2009, 32).

Pankkisalaisuus ei ainoastaan koske pankin jo olemassa olevia asiakkaita, vaan myös mahdollisia tulevia asiakkaita tai pankin asiakkaiksi tahtovia henkilöitä. Konstari & Kalima (2002, 34) kirjoittavat, että esimerkiksi asiakkuuteen johtamattomassa lainaneuvottelussa saadut tiedot kuuluvat myös pankkisalaisuuden piiriin. Ennen asiakas-

suhteen alkamista ja myös sen loppumisen jälkeen saadut tiedot kuuluvat pankkisalaisuuteen. Toimihenkilön salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. (Konstari & Kalima 2002, 40.)

On tapauksia, joissa pankkisalaisuudesta poiketaan. Pankkeja valvovalla viranomaisilla, poliisi- ja veroviranomaisilla on oikeus saada asiakastietoja (Kontkanen 2009, 32). Pankin asiakas voi antaa kolmannelle osapuolelle oikeuden valtakirjalla saamaan tietoja tai tekemään toimia. Valtakirjassa on oltava näkyvillä yksilöitynä toimiin oikeutettu henkilö tai esimerkiksi asianajotoimisto, sekä mihin pankkiin ja mihin toimiin valtuutettu on oikeutettu. (Konstari & Kalima 2002, 51–52.)

Pohtiessani pankkisalaisuutta, huomaan sen olevan hyvin tärkeä osa pankin toimintaa ja sen jatkuvuutta. Pankkisalaisuuden ylläpitäminen kuuluu pankkitoimihenkilön jokapäiväiseen toimintaa niin työssä kuin vapaa-aikanakin. Edes pankin asiakkaita ei ulkopuolisille saa mainita. Pankkisalaisuutta ei saa sekoittaa pankin liikesalaisuuteen.

Liikesalaisuus on pankin toimintaan liittyvät tunnusluvut ja suunnitelmat. Näihin voidaan laskea suunnitelmat, jotka koskevat pankin markkinointia ja kehitystä, pankin talouteen liittyvät tunnusluvut, pankin hallituksessa ja hallintoneuvoksessa läpi käydyt asiat. (Kontkanen 2009, 33.)

2.4.4 Hyvä pankkitapa

Hyvä pankkitapa sisältää sääntöjä asiakkaan ja pankin välisestä suhteesta sekä pankkien toimintatapaperiaatteita. Hyvän pankkitavan mukaisesti pankin on tunnettava asiakkaansa ja asiakkaan taloudellinen tilanne sillä laajuudella kuin asiakassuhde edellyttää. Palveluista, joita asiakkaalle otetaan käyttöön, laaditaan sopimukset. Asiakas on tunnistettava ennen sopimusten tekoa. Pankki huolehtii, että henkilökunta soveltuu tehtäviinsä ja on tarpeeksi koulutettu. Pankkitoimintaa täytyy valvoa, johtaa ja ohjeistaa. (Suomen Pankkiyhdistys 2004a, 1–2.)

Lainsäädännön, viranomaismääräysten ja palveluiden sopimusehtojen puitteissa pankki tarjoaa asiakkaalleen peruspankkipalveluita. Niitä ovat päivittäisten raha-asioiden hoitoon tarkoitettu tili, tilinkäyttöön oikeuttava tilinkäyttöväline ja maksujen välitystä koskevien toimeksiantojen hoitaminen. Asiakkaalle annetaan tiedot palvelumaksuista,

pankin tarjoamista tilimuodoista, tiliehdoista ja tilien tuotoista sekä maksuvälineistä ja maksuvälineiden käytöstä. Pankki huolehtii asiakkaan antamien maksutoimeksiantojen hoitamisesta. Pankki voi kieltäytyä tarjoamasta peruspankkipalvelua asiakkaalle painavasta syystä. Syy on kerrottava asiakkaalle. (Suomen Pankkiyhdistys 2004a, 2–3.)

Asiakkaan hakiessa luottopalveluita hänen tietoon on saatettava luottovaihtoehdot, niiden keskeiset ehdot ja kustannukset. Säästämis- ja sijoittamispalveluissa tallettajan asema on turvattava. Asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan pankin tulee hoitaa asiakkaan omaisuutta tarkasti. (Alhonsuo ym. 2009, 125.) Asiakassuhde perustetaan rehellisyyteen ja luottamukseen molemmin puolin. Asiakkaan etu otetaan pankkien liiketoiminnassa huomioon. Pankin tarjoamista palveluista asiakas saa vapaasti valita haluamansa ja asiakkaan tarpeisiin sopivista vaihtoehtoisista palveluista pankin tulee kertoa. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa pankkia ja käyttämiään palveluita, ellei niiden välinen sopimus jonkin palvelun osalta rajoita sitä. (Suomen Pankkiyhdistys 2004a, 4–5.)

Pankilla on lupa hankkia asiakkaasta tarpeellisia tietoja takaisinmaksukyvyn turvaamiseksi ja asiakkaan taloudellisen aseman selvittämiseksi. Toiminnan kannalta vain tarpeelliset tiedot asiakkaasta rekisteröidään pankkiin, ja nämä tiedot ovat pankkisalaisuuden alaisia. Pankin toimipisteessä on palveluhinnastot oltava asiakkaan nähtävillä ja verkossa tarjottavien palveluiden hinnat on nähtävä verkkosivuilta. Ennen hinnanmuutosten voimaantuloa on niistä ilmoitettava. Palvelusopimusten tulee olla ymmärrettäviä, niissä on oltava molempien puolien velvollisuudet ja oikeudet näkyvillä. Pankin mainonnan ja markkinoinnin tulee olla totuudenmukaista ja mukautua yleisesti hyväksytyihin markkinoinnin periaatteisiin. Asiakaspalautteelle on oltava ohjeet toimipisteissä ja verkossa. Palautteeseen tulee vastata kohtuullisessa ajassa. (Suomen Pankkiyhdistys 2004a, 5–6.)

3 PANKKIPALVELUT JA –TYÖSKENTELEY

Talletuspankit tarjoavat asiakkailleen monenlaisia palveluita. Palvelut ovat asiakkaille tärkeitä, osa jopa välttämättömiä. Eri pankkien palvelut voivat erota sopimusehdoiltaan ja ominaisuuksiltaan toisistaan. Kuluttajille on tarjolla peruspankkipalveluita, toisin sanoen päivittäisasiointipalveluita, jotka sisältävät talletustilin sekä tilinkäyttö-

välineitä, joilla käyttää tilillä olevia varoja. Peruspankkipalveluiden lisäksi myös lainat ja säästämisen sekä sijoittamisen palvelut ovat asiakkaille tärkeitä. (Finanssivalvonta 2010.) Palveluja käyttävät yksityiset ja yritykset, ominaisuudet vain vaihtelevat käyttäjäryhmän mukaan.

Ennen kuin päästään pankkipalveluihin, on tiedettävä mitä viitekorkoja pankeissa käytetään. Euribor on korko, jolla eurooppalaiset pankit lainaavat ja tallettavat rahaa keskenään. Se muodostetaan päivittäin. (European Bankind Federation 2011.) Jokaisella pankilla on oma prime-korko. Sen suuruus ja muutokset määrittelee pankki itse. Asiakkaan korko muodostuu viitekorosta ja korkomarginaalista, joka on asiakaskohtainen. (Alhonsuo ym. 2009, 231.). Pankit tarjoavat kattavan palvelutarjonnan, mutta esittelen tässä tärkeimmät palvelut ja niistä sen, mitä tutkimuksen mahdollistamiseksi on hyvä tietää.

3.1 Päivittäisasiointi

Monien maksujen, kuten palkkojen, vastaanottamiseen tarvitaan pankkitili. Myös mahdollisuus maksaa tuote tai palvelu käteismaksulla maksunsaajalle on vähentynyt. (Wuolijoki 2003, 74.) Tästä pääteltynä käyttötili on lähes välttämätön tänä päivänä. Käyttötiliä voidaan käyttää maksujen, kuten esimerkiksi palkan vastaanottamiseen. Käteistä rahaa nostetaan yleensä automaateilta tai joskus myös pankkikonttorista. Jotta tililtä voidaan maksaa tuotteita ja palveluita, tarvitaan tiliin liitetty kortti. Yleisnimitys ostosten maksuun tarkoitettulle kortille on maksukortti. Verkkopankki on myös suosittu palvelu pankin asiakkaille erilaisten maksujen suorittamiseen ja tilitietojen seuraamiseen. (Kontkanen 2009. 70, 222.)

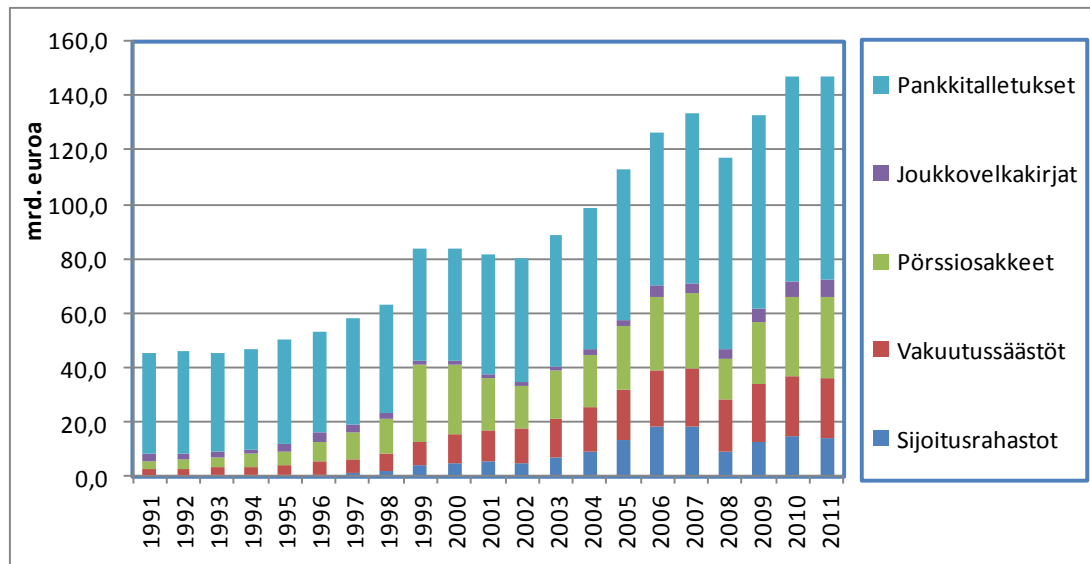
Pankit tarjoavat asiakkailleen erilaisia kortteja, joista asiakas valitsee omiin tarpeisiin parhaiten sopivan vaihtoehdon. Kortin valintaan vaikuttaa käytetäänkö maksukorttia kotimaassa vai myös ulkomailla ja tarvitseeko saada maksuaikaa tai luottoa ostoksille. Yleisimmät korttityypit ovat Debit-kortti, Electron-kortti, luotto- ja maksuaikakortit sekä näiden yhdistelmät. Kortteja on käytössä sekä yksityishenkilöillä että yrityksillä ja niitä löytyy moneen tarpeeseen ja elämäntilanteeseen, joskus niitä on hyvä olla useampia. (Alhonsuo ym. 2009, 192–195.)

Verkkopankki, tai toiselta nimeltään internetpankki, mahdollistaa monet pankin palvelut verkon kautta. Internetpankissa voi maksaa laskuja, seurata tilitapahtumia, käydä arvopaperikauppaa, hakea luottoa ja hoitaa toimeksiantoja. Verkkopankki on liitetty asiakkaan tiliin tai tileihin. (Kontkanen 2009, 70.) Internetpankki on yleistynyt laskujen maksutapana. 2000-luvun taitteessa verkkopankki syrjäytti tilisiirtoautomaatit laskujen maksun tapana. (Suomen Pankkiyhdistys 2004b, 8.)

3.2 Säästäminen ja sijoittaminen

Pankin tarjoavat asiakkailleen mahdollisuutta sijoittaa varallisuuttaan ja saada sille tuottoa. Asiakkaita neuvotaan sijoituksissa ja annetaan vinkkejä eri sijoitusvaihtoehtoihin. Pankin kautta voi sijoittaa esimerkiksi suoraan arvopapereihin, rahastoihin tai vakuutuksien kautta arvopapereihin tai rahastoihin. Seuraavissa kappaleissa kerron lyhyesti muutamia pankin tarjoamia säästämis- ja sijoitusvaihtoehtoja ja niiden pääpiirteitä. Vaihtoehtoja on myös muita, mutta en näe niiden läpikäymistä tarpeelliseksi.

Säästämis- ja sijoittamispalvelut ovat kasvaneet ja kasvavat yhä pankkien palvelutarjonnassa. Aiemmin oli yleistä säästää talletuksilla. Nyt vaihtoehtoja on useita ja niiden käyttö on myös yleistynyt. Suomessa tuli sijoituskohteita lisää talletusten ja suorien osakesijoitusten lisäksi 1980-luvulla. Myös kotitalouksien varallisuuden kasvu (kuvio 2) on antanut edellytykset kasvavalle sijoitustoiminnalle. (Kontkanen 2009, 106.) Kuviossa 4 näkyy kotitalouksien rahoitusvarat vuodesta 1991 tähän vuoteen, jossa vakuutussäästöt sisältävät yksityishenkilöiden säästöhenkivakuutukset ja eläkevakuutukset.



KUVIO 4. Kotitalouksien rahoitusvarat (Finanssialan keskusliitto 2011b)

Tilisäästäminen

Tileille tehdään talletuksia, jotka ovat rahamääräisiä ja ne ovat pankin kirjanpidollisella tilillä. Tilit ovat tallettajakohtaisia eri tilimuotoineen ja talletusmäärät vaihtelevat lukuun ottamatta määräaikaista talletuksia. Laissa on määritetty, että pankin on kuultava talletussuojarahastoon, joka turvaa tallettajien varojen saannin pankin maksukyvyttömyystilanteessa. Talletustilit ovat kaikissa pankeissa perusominaisuuksiltaan samanlaisia, vain talletuskorko, tilinhoidolliset palkkiot ja tilin palvelut vaihtelevat. Talletuksia voi tehdä normaalille käyttötilille, erilaisille talletustileille tai muille tileille. Säästämiseen on tarkoitettu talletustili, jolle voi vapaasti tallettaa rahaa, mutta joissakin pankeissa nostojen määrää on rajoitettu. Talletuskorko vaihtelee pankeittain, joskus korkoon vaikuttaa myös talletusmäärä. Määräaikaiselle talletustilille talletus tehdään kerran ja se on nostettavissa määräajan päätyttyä. Määräaika vaihtelee yleensä vuodesta muutamaan vuoteen. (Kontkanen 2009, 110–112.)

ASP-tili on tarkoitettu nuorille, jotka säästävät asuntoa varten. Tilille tehtävät talletukset ovat Asuntosäästöpalkkiolain mukaan verovapaita. (Kontkanen 2009, 113.) ASP-tilin ideana on se, että tilille talletetaan rahaa vuosineljänneksittäin tietty summa vähintään kahdeksana vuosineljänneksenä. Kun määrätty summa asunnon kauppahinnasta on säästetty, saa asiakas lainaa asunnon ostoon. ASP-lainalle on määrätty maksimimäärä, joka vaihtelee alueittain. (Simola 2009.)

Arvopaperit

Arvopaperimarkkinoilla sijoittajat ja sijoituksia kaipaavat yhteisöt käyvät kauppaa arvopapereilla. Arvopaperimarkkinoilla käydään kauppaa osakkeilla, optioilla, joukkovelkakirjalainoilla, rahamarkkinainstrumenteilla ja johdannaisilla. Osakkeet ovat osakeyhtiön liikkeelle laskemia arvopapereita, joista käydään kauppaa pörssissä. Osakkeiden arvo perustuu markkinoiden näkemykseen yhtiön arvosta ja sen omistaminen oikeuttaa saamaan yhtiön maksamaa osinkoa. Osakkeiden omistaminen antaa äänivaltaa yhtiössä ja äänivallan määrä riippuu omistusten määrästä. Osakesijoittamiseen liittyy riskejä hinnan vaihtelun ja yrityksen toiminnan jatkuvuuden kannalta. (Kontkanen 2009, 115–120.)

Joukkovelkakirja on valtion, kunnan, yrityksen tai yhteisön liikkeelle laskema laina, joka otetaan yleisöltä eli sijoittajilta. Lainan ehdoissa määritellään tuoton määräytymisperusteet. Lainasta saadaan tuottoa lainanottajan maksamana korkona ja laina-ajan päätyttyä lainanottaja maksaa lainaajilleen sijoitetut varat takaisin. Joukkovelkakirjalainoja voidaan kaupata edelleen. (Kontkanen 2009, 117–119.)

Johdannaiset pohjautuvat toisen kohde-etuuden, kuten korkojen, indeksien, osakkeiden tai muiden arvopapereiden hintaan, ominaisuuksiin tai arvonmuutoksiin. Optio on johdannainen, joka oikeuttaa sen haltijaa halutessaan ostamaan tai myymään arvopaperi tai hyödyke ennalta sovittuun hintaan johdannaisen eräpäivään mennessä. Futuurit ja termiinit ovat arvopapereita, joihin on kirjattu sitoumus arvopaperin myymisestä tai ostamisesta. Futuureihin ja termiineihin liittyy myös velvollisuus vakuuden asettamisesta. Warrantit ovat arvopapereita, joilla pyritään ennustamaan markkinoiden liikkeitä. (Kontkanen 2009, 55–59.)

Rahastot

Rahastot - toisin sanoen sijoitusrahastot - ovat sijoituskohde, jossa sijoitetaan osake-, korko-, indeksi-, yhdistelmä- tai muihin rahastoihin. Rahastoyhtiö hoitaa sijoitusrahastoa rahastonhoitajan kautta. Sijoitusrahastoissa kaupataan rahasto-osuuksia, joiden arvo vaihtelee sijoituskohteen muutoksien johdosta. (Pörssisäätiö 2009a.) Osakerahastoissa varat sijoitetaan nimensä mukaisesti osakkeisiin, korkorahastoissa erilaisiin joukkolainoihin ja muihin korkoinstrumentteihin, joita Pörssisäätiö (2010) luettelee

olevan kuntien ja valtioiden velkakirjat, eri riskien yrityslainat, pitkät ja lyhyet korot sekä määräaikaistalletukset.

Yhdistelmärahastossa on yhdistelty osakkeita ja korkoja, joiden suhdetta muutetaan markkinatilanteen mukaan. Indeksirahastoissa sijoitetaan valitun indeksin osakkeisiin. (Pörssisäätiö 2009b.) Indeksi tarkoittaa Seligson & CO:n (2009) mukaan siihen lukeutuvien osakkeiden painotettua keskiarvoa osakkeiden kurseista ja sitä käytetään kuvaamaan niiden kehitystä. Rahasto ostaa osakkeita samassa suhteessa kuin ne ovat indeksissä. Erikoissijoitusrahastoissa voidaan sijoittaa rajoittamattomia osuuksia tiettyihin kohteisiin. Rahasto-osuusrahastoissa sijoitetaan muihin rahastoihin. (Pörssisäätiö 2009b.)

Vakuutukset

Vakuutuksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sijoitus- ja eläkevakuutuksia. Vakuutuksen kautta tehdyssä sijoituksessa tuottoa verotetaan vasta sitten, kun vakuutus päättyy. Vakuutuksenottaja päättää itse varojen sijoituskohteen vakuutuksen antajan vaihtoehtoista. Sijoitusvakuutuksesta voi nostaa pääomaa verottomana, ainoastaan tuotto on veronalaista. Sijoitusvakuutus tehdään määräaikaisena. Sijoitusvakuutuksesta voidaan antaa lähiomaiselle vakuutuslahjana 8500 € kolmen vuoden välein. (Kontkanen 2009, 139.) Eläkevakuutuksessa säästetään rahaa vakuutuksena, joka erääntyy eläkkeelle päästessä. Vakuutuksessa säästösummat voidaan vähentää verotuksessa. Eläkesäästöistä maksetaan vero eläkettä nostettaessa. (Kontkanen 2009, 139–140.)

3.3 Rahoitus

Pankit myöntävät rahoitusta yksityisille ja yrityksille. Henkilöasiakkailta lainatarpeet vaihtelevat elämän eri vaiheissa. Yleensä henkilöasiakas tarvitsee asuntolainaa, kulutsluottoa tai opintolainaa. (Alhonsuo ym. 2009, 229.) Pankkien luotoista lukumääräisesti isoin osa on henkilöasiakkaiden luottoja. Henkilöasiakkaat ottavat lainaa nykyisen korkotason takia hanakasti ja asuntoluottojen määrät ovatkin kasvaneet. Tähän toki vaikuttaa myös laina-aikojen piteneminen. (Kontkanen 2009, 151.)

Suuryritykset käyttävät rahoitukseensa niin kotimaisia pankeja kuin ulkomaista rahoitusta. Pk-yritykset taas pääosin saavat rahoituksensa suoraan pankeista. Pankit myöntävät myös korkotukilainoja, joissa valtio huolehtii korkotuesta. Julkisyhteisöt

tarvitsevat myös rahoitusta ja kääntyvät siinä monesti pankkien puoleen. (Kontkanen 2009, 144.)

Rahoitusta myönnettäessä pankin on tunnettava hyvin asiakas, jolle lainaa ollaan myöntämässä. Tämä koskee henkilöasiakkaita mutta erityisesti yritysasiakkaita. Asiakkaan luottokelpoisuus selvitetään hyvin, jotta pankki voi toimia vakavaraisesti luottoja myöntäessään. Antolainaukseen liittyy lähes aina myös vakuudet. Pankki tarvitsee antamalleen rahoitukselle vakuutta maksukyvyyn vaarantumisen varalle. (Kontkanen 2009, 145, 151.) Yritysrahoituksessa pankin henkilökunnan on osattava yritystoimintaa voidakseen tehdä luottopäätöksiä arvioiden riskejä ja muita tekijöitä. Yritysrahoituksessa tilinpäätöksiä ja talouden tunnuslukuja tutkitaan tarkkaan. (Alhonsuo ym. 2009, 237.)

Velkojen päälle tuleva korko on kiinteä tai vaihtuva. Kiinteässä korossa korko ei muutu laina-aikana vaikka yleinen korkotaso vaihtelisi. Vaihtuvakorkoisessa lainassa korko on sidottu viitekorkoon, pankin omaan prime-korkoon tai euribor-korkoon. Vaihtuvakorkoisessa lainassa lainasta maksettava korko vaihtelee viitekoron muuttuessa. (Alhonsuo ym. 2009, 231.) Seuraavissa kappaleissa käyn läpi muutamia yksityis- ja yritysasiakkaiden lainavaihtoehtoja. Julkisyhteisöjen lainoihin ei tässä paneuduta.

Luotot

Asuntolaina on pankkien yleisin antolainausmuoto. Alhonsuo ym. (2009, 229) kertovat, että henkilöasiakkaat käyttävät asuntolainoja ensimmäisen asunnon hankintaan, asunnon remontoimiseen ja asunnon vaihtoon. Pankki sopii asiakkaan kanssa lainamäärästä, laina-ajasta, lainan lyhennystavasta sekä koroista (marginaali ja viitekorko) (Alhonsuo ym. 2009, 229). Kulutusluotto on antolainauksen muoto, jossa saadulla rahoituksella hankitaan kulutushyödykkeitä, kuten autoja, ja erilaisia palveluita. Kulutusluotot ovat asuntolainoihin verrattuna lyhyitä ja niihin vaaditaan melko usein vakuus. Tällainen esimerkiksi auton ostoon otettu kulutusluotto on kertaluotto. Jatkuva kulutusluotto voi olla esimerkiksi tililuotto, jossa tiliin on lisätty luottoraja. (Kontkanen 2009, 154–155.)

Opintolaina on valtion takaama laina, joka on tarkoitettu opintojen rahoitukseen. Kun opiskelija on saanut takauspäätöksen, voi hän hakea opintolainaa haluamastaan pan-

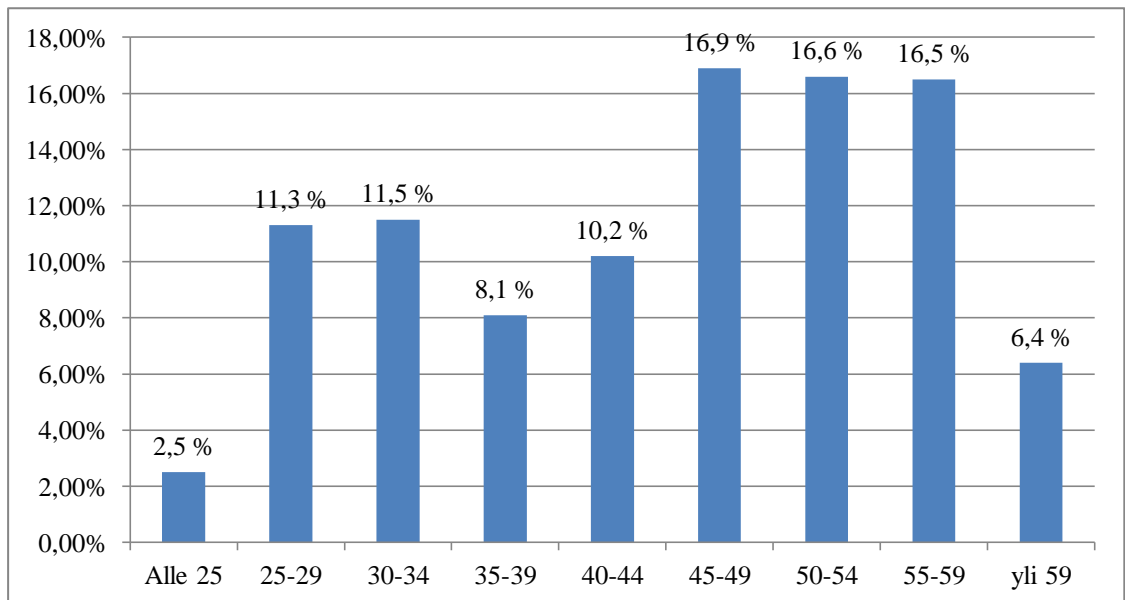
kista. Opintolainalle ei tarvita takauksia, koska valtio takaa lainan. Opintojen päätyttyä lainaa aletaan maksaa takaisin. (Kontkanen 2009, 155.)

Yritykset tarvitsevat luottoja investointeihin, pääoman keräämiseen ja käyttöön. Näitä lainoja voidaan jakaa käyttötarkoitusten lisäksi laina-ajan mukaan lyhyisiin, keskipitkiin ja pitkiin. Lyhyet lainat ovat alle vuoden, keskipitkät yhdestä viiteen vuoteen ja pitkät yli viisi vuotta. Lainatyyppejä on monenlaisia ja niistä sopivin valitaan tarpeen mukaan. (Kontkanen 2009, 156–157.)

3.4 Pankki työnantajana

Pankkialan työt ovat aina olleet palvelua, mikä taas vaatii henkilöstöä. Pankkien henkilöstömäärä kasvoi 1980-luvulle asti, jolloin pankeissa oli yli 53 000 henkilöä töissä. Niistä ajoista henkilömäärä on laskenut, vuosituhannen vaihteessa henkilöstömäärä oli puolittunut. Sen jälkeen määrissä ei ole ollut suuria muutoksia. Pankin konttoreissa asioimista on vähentänyt Internet-palvelut. Tietotekniikka on ajanut asiakkaat verkkoon, mikä karsii konttoreista rutiinityöskentelyä. Suurin osa asiakkaiden pankkiasi-oista hoituu verkkopankissa. (Kontkanen 2009, 66.)

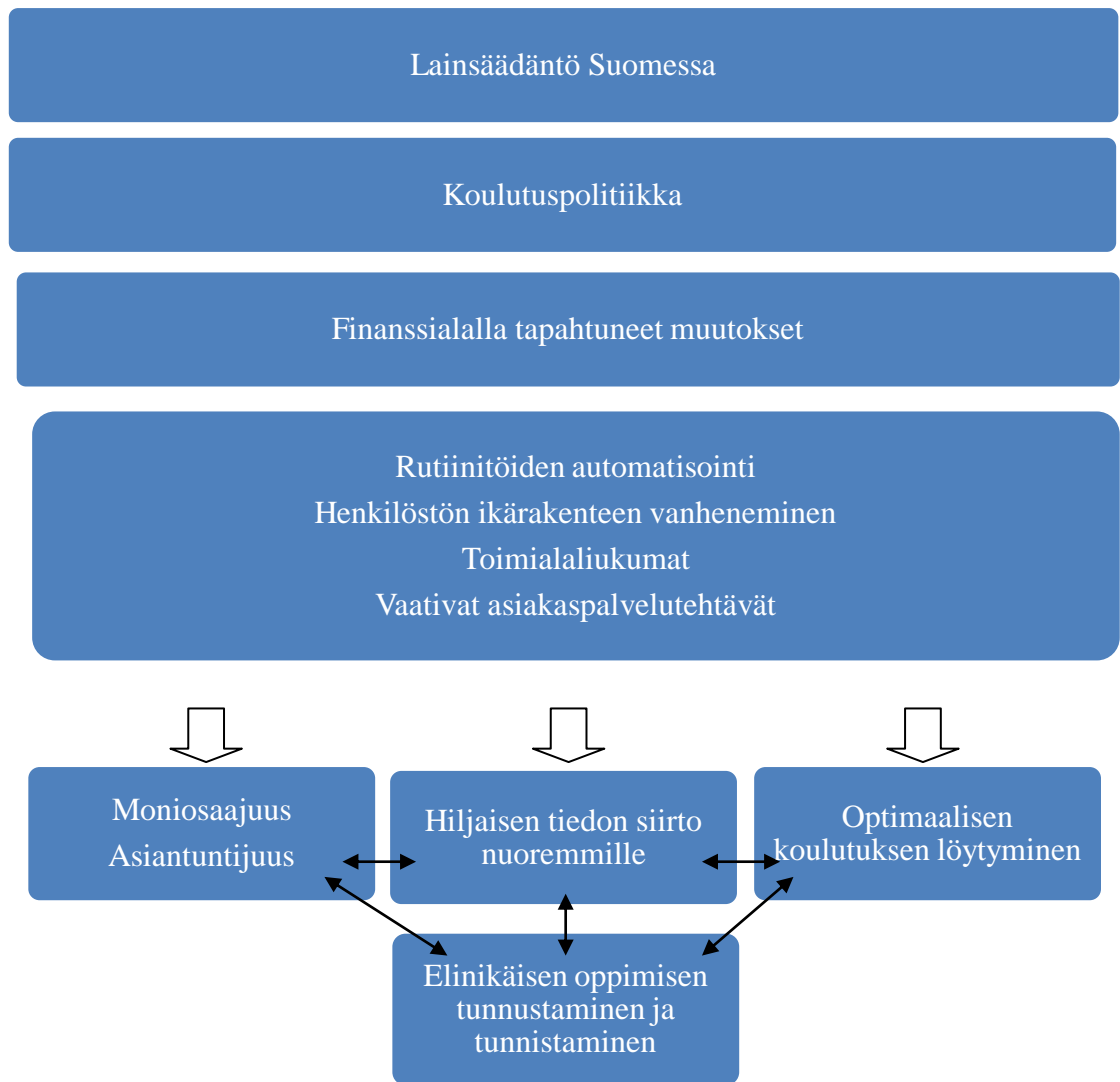
Pankkialan tehtävät ovat tulossa vaativammiksi. Pankkityöskentelyssä tarvitaan vahvaa erityisosaamista alalla sekä taitoa hallita palveluneuvontaa ja myymistä. Eri tilanteissa on sovellettava osaamistaan monipuolisesti, on pystyttävä joustamaan ja mukautumaan erilaisiin tilanteisiin. Työvoiman tarve tulee lisääntymään pankeissa suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. 1990-luvulla pankeihin ei juuri palkattu uusia työntekijöitä, joten keski-ikä on korkea. (Kontkanen 2009, 66.) Pankkien ikäjakauma näkyy seuraavan sivun taulukossa (kuvio 5).



KUVIO 5. Pankkien henkilöstön ikäjakauma 2010 (Finanssialan Keskusliitto, 2011c)

Suomessa pankit huolehtivat henkilöstöstään kehittämällä, kouluttamalla ja parantamalla osaamista. Koulutusta tehdään pankeissa sekä sisäisesti että ulkoisesti. Pankeilla on omat koulutussysteemit työn ohessa ja lisäkoulutusta järjestetään ulkoistetusti Suomessa ja ulkomailla. (Kontkanen 2009. 66–67.)

Kuviossa 6 kuvataan, miten finanssialalla henkilöstöä koulutetaan ja opastetaan. Pohjan toiminnalle antaa lainsäädäntö, jonka mukaan finanssialalla Suomessa toimitaan. Seuraavana tulee koulutuspolitiikka, joka vaihtelee yksiköittäin. Finanssialalla tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet työnkuvaan ja monipuolisuus on tullut pinnalle.



KUVIO 6. Finanssialan koulutus ja osaamistaso (Kontkanen 2009, 67)

Pankkitoiminta on teknologisoitunut huomasti. Hyötynä siitä on, että palvelut toimivat nopeasti ja ympäri vuorokauden. Asiakkaalle verkkotoiminnoista on hyötyä, että voi asioida yksin, missä ja milloin tahansa. Pankkipalvelut ovat hänelle helposti sekä edullisesti saatavilla. Pankit hyötävät verkkotoiminnasta nopeuden, edullisuuden, tehokkuuden ansiosta, suuret kohderyhmät tavoitetaan nopeasti, asiakkaille on helppo kommunikoida ja asiakaspalvelu on nopeaa. Verkkopankki on reaaliaikainen, eikä sen käyttö ole ajasta tai paikasta riippuvainen. Verkkopalvelut antavat asiakaspalvelulle aikaa tehdä muita tehtäviä. (Ylikoski ym. 2006, 136.)

3.4.1 Tehtävät

Pankkialalla tehtävät voidaan jakaa osa-alueiden mukaan toimihenkilö-, asiantuntija- ja esimiestehtäviin. Työ liittyy melkein aina asiakaspalveluun jollain asteella, toki

myös taustatehtäviä on. (Ammattinetti 2011a.) Seuraavissa kappaleissa on kuvattu muutamia tehtävänimikkeitä. Nimikkeet voivat vaihdella pankeittain sekä niiden toimenkuvat voi hieman erota.

Pankkitoimihenkilö

Pankkitoimihenkilö on pankkikonttorin tiskillä työskentelevä asiakaspalvelija. Toimihenkilön tehtäviin kuuluu asiakkaiden neuvominen ja kassapalvelut, kuten panot, nostot ja maksujen välitykset sekä esimerkiksi tilien avaamiset. Tehtäviin voi kuulua myös luottoasioiden sekä arvopaperiasioiden käsittelyä. Palvelutilanteet ovat lyhyitä. (Ammattinetti 2011b.)

Tehtävässään pankkitoimihenkilöllä ei juuri ole vapaata harkinta- ja päätösvaltaa, työ pohjautuu pitkälti pankin sääntöihin ja ohjeisiin. Palvelupäällikkö ja konttorinjohtaja ovat pankkitoimihenkilön esimiehiä. Pankkikonttorin koko sanelee toimihenkilöiden määrän. Työskennellessään pankkitoimihenkilö käyttää käteiskassaa sekä päätettä, josta toiminnot menevät eteenpäin. (Ammattinetti 2011b.)

Toimihenkilöllä on iso rooli pankin imagossa, hänen asiakaspalvelunsa ja persoonansa kautta rakentuu mielikuvaa pankista. Pankkitoimihenkilöltä vaaditaan vuorovaikutustaitoja, sosiaalisuutta, tarkkaavaisuutta, kärsivällisyyttä, rauhallisuutta sekä stressinsietokykyä. Hän on myös palautteiden vastaanottaja, risut ja ruusut annetaan yleensä ensimmäisenä kohdattuun toimihenkilölle. (Ammattinetti 2011b.)

Pohjakoulutuksena on yleensä vaadittu tradenomin tai vähintään merkonomin tutkintoa. Työn ohessa pankit jatkokouluttavat henkilökuntaansa. Palkkaus määritetään työehtosopimuksessa pätevyyden, työtehtävien ja oman suorituksen mukaan. Palkka on tunti- tai kuukausipohjainen, joissain pankeissa voi olla tulospalkkaus käytössä. (Ammattinetti 2011b.)

Palveluneuvoja

Palveluneuvojan tehtäviin kuuluu etupäässä pankin palveluiden esittely ja myynti. Neuvoja voi erikoistua johonkin tiettyyn alueeseen, kuten sijoitusneuvontaan. Toisaalta taas palveluneuvojan tehtävä voi olla laaja, kattaen monia eri tehtäviä niiden eri

syvyysasteilla. Palveluneuvonnan tehtävät vaativat kokemusta pankkitoiminnoista sekä tarkkuutta itsenäisessä työskentelyssä. (Ammattinetti 2011c.)

Palveluneuvojat pitävät suhteita yllä vanhoihin asiakkaisiin ja ottavat kontaktia uusiin asiakkaisiin. Heille tehdään tarvekartoitus, jonka pohjalta voidaan tarjota palveluita. Asiakkaalle esitellään tuote ja perustellaan sitä, valmistellaan hakemukset ja tarkistetaan tiedot. Pankin koosta riippuen palveluneuvojien määrä vaihtelee. Heitä johtaa palvelupäällikkö tai konttorinjohtaja. (Ammattinetti 2011c.)

Vaatimuksia palveluneuvojalle on vahva tuntemus ja hallinta pankkitoiminnoista. Tehtävissä tulee osata tehdä oikeita päätöksiä ja toimia itsenäisesti. Neuvottelutaitoja ja ihmistuntemusta tarvitaan tehtävissä päivittäin. Työ on vastuullista ja sen mukaisesti omaa harkintavaltaa on käytettävä. Koulutusvaatimukset tehtävään on samat kuin pankkitoimihenkilölle, mutta yleensä palveluneuvojalta vaaditaan työkokemusta pankissa sekä pankin sisäisten koulutuksien käymistä. Palkkaus määritellään työehtosopimuksen mukaan työtehtävää, osaamista ja kokemusta silmällä pitäen. (Ammattinetti 2011c.)

Rahoitusasiantuntija

Rahoitusasiantuntija välittää yrityksille kotimaista ja ulkomaista rahoitusta. Hänen tehtävä on välittää mahdollisimman tehokkaasti rahoitusta. Oma pankki ja idea on taas myytävä sijoittajille, jotta he sijoittaisivat siihen. Tehtävissä on tutkittava eri vaihtoehtoja, tehtävä analyysyjä ja arvonmäärittäjiä ja esiteltävä niitä asiakkaille. (Ammattinetti 2011d.)

Rahoitusasiantuntijan on hallittava sektorinsa teoriat ja osattava tulkita osakeyhtiölätkä hyvin. Matematiikan, laskentatoimen ja kansantalouden tuntemusta tarvitaan asiantuntijalta. Työssä on pystyttävä arvioimaan eri yritysten tarpeita ja niihin sopivia ratkaisuja. Itseään on kehitettävä ja koulutettava pysyäkseen ajan hermolla. Ala muuttuu nopeasti ja uusia rahoitusinstrumentteja tulee jatkuvasti ulkomailta. Tehtävässä tarvitaan markkinointikykyä, halua voittoihin ja kiinnostusta sekä rahoitus- että osakemarkkinoihin. Asiantuntijalta edellytetään oma-aloitteisuutta, kunnianhimoa, sinnikkyyttä ja kykyä tulla toimeen ihmisten kanssa. Koulutuksena rahoitusasiantuntijoilla on yleensä kaupallisen alan korkeakoulututkinto. (Ammattinetti 2011d.)

Konttorinjohtaja

Konttorinjohtaja johtaa yksittäistä pankkikonttoria, tehtävään suunnitella ja toteuttaa konttorin toiminta pääkonttorin ohjeiden mukaisesti. Hän pitää silmällä, että tulostavoitteet toteutuvat. Konttorinjohtaja päättää usein yksityisten ja yritysten luotonannosta. Hän pitää asiakassuhteita yllä ja osallistuu merkittävien asiakkaiden neuvotteluihin. Hänen työhön kuuluu pankin edustusta, esittelyä ja markkinointia. Konttorinjohtaja johtaa palveluhenkilöstöä ja hänellä voi olla palvelupäälliköitä alaisina, jotka taas vastaavat omien alueidensa toiminnasta ja toimivat konttorinjohtajan ja alaisien välillä. (Ammattinetti 2011e.)

Vaatimuksia konttorinjohtajalle on vahva pankkitoiminnan asiantuntemus, johtamistaidot, tuloksellisuus ja analyttisyys. Hänen tulee hallita kokonaisuuksia, tehdä itsenäisiä päätöksiä ja olla valmis pitkiin työpäiviin. Konttorinjohtaja esiintyy paljon sekä laatii erilaisia raportteja ja sopimuksia, niin suullinen kuin kirjallinen ulosanti on oltava kunnossa. Yleensä koulutukseltaan konttorinjohtajat ovat kauppatieteiden tai oikeustieteiden maistereita, mutta nykyään myös tradenomipohjalta, pankkialan työkokemuksen kautta, voi nousta konttorinjohtajaksi. Palkkaus menee työehtosopimuksen mukaan. (Ammattinetti 2011e.)

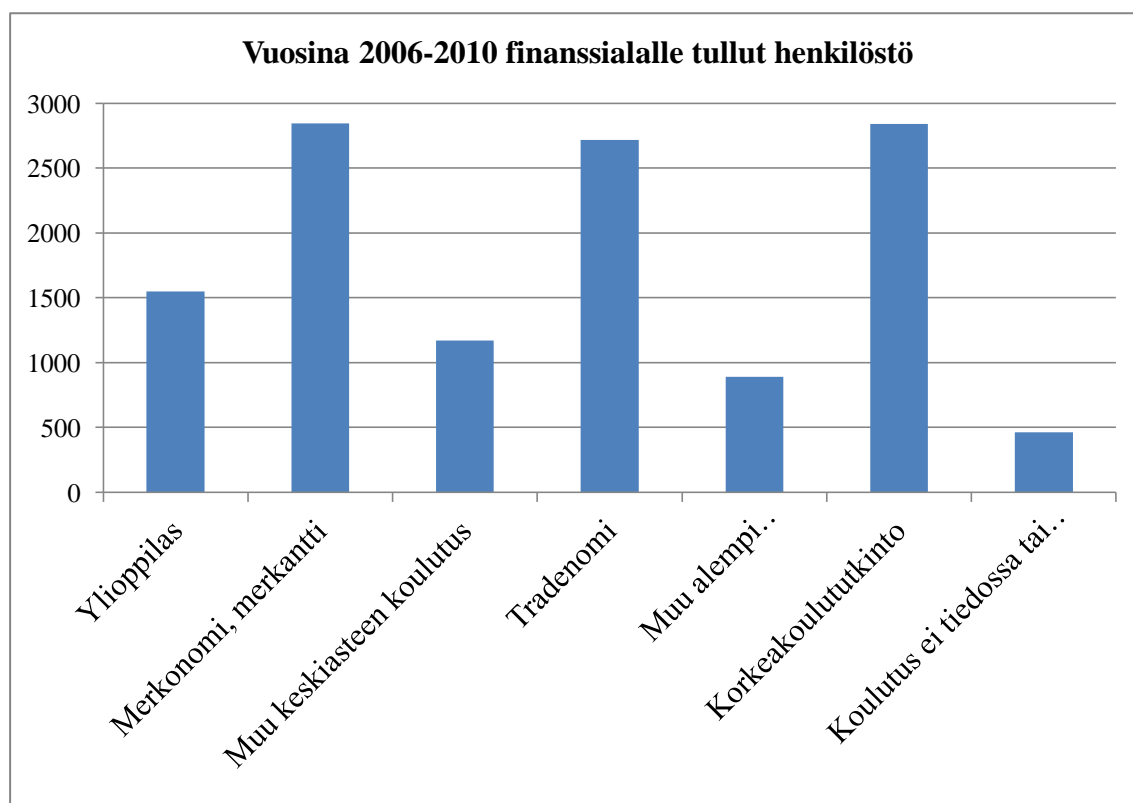
3.4.2 Pankki tänään

Rahoituslalla on kilpailukykyiset palkat. Taulukossa 3 on esitetty rahoitusalan palkat eri työtehtävien mukaan. Taulukossa on säännöllisen työajan keskipalkat lokakuulta 2008.

TAULUKKO 3. Rahoitusalan säännölliset työajan keskiansiot (Keep it rolling 2008)

Johtotehtävät	Henkilömäärä	Keskiansio €/kk
Miehet	919	7522
Naiset	445	6030
Yhteensä	1364	7035
Esimies- ja asiantuntijatehtävät	Henkilömäärä	Keskiansio €/kk
Miehet	3030	4897
Naiset	3513	4020
Yhteensä	3543	4426
Toimihenkilöt	Henkilömäärä	Keskiansio €/kk
Miehet	1647	3101
Naiset	12873	2604
Yhteensä	14520	2660
Yhteensä	Henkilömäärä	Keskiansio €/kk
Miehet	5596	4800
Naiset	16831	2990
Yhteensä	22427	3441

Finanssialalle suuntautuvat opiskelevat yleensä liiketalouden opintoja. Taulukossa 4 on kuvattu 2006–2010 finanssialalle tullutta henkilöstöä koulutuksen mukaan. Työkenneltäessä finanssialalla, voi työn ohessa kouluttautua erilaisia polkuja pitkin. Rahoitusosalalla on alan ylläpitämiä tutkintoja, kuten sijoituspalvelututkinnon APV 1 ja sijoitusneuvojan tutkinnon APV 2. (Finanssialan keskusliitto 2011.) Sijoituspalvelututkintoja tarvitaan monissa sijoitustehtävissä ja tutkinnoilla pyritään varmistamaan tehtävien hoitajien ammattitaito (Sijoittajapalvelin 2011). Täytyy huomioida, että kuvio 7 koskee koko finanssialaa, eli sekä rahoitus- että vakuutussektoria.



KUVIO 7. Finanssialan henkilöstö koulutuksen mukaan 2010 (Finanssialan keskusliitto 2011d.)

4 PANKKI TRADENOMIOPISKELIJAN TULEVANA TYÖNANTAJANA

Tutkimukseni ensimmäisenä tavoitteena on selvittää tradenomiopiskelijoiden mielenkiintoa pankkialaa kohtaan. Toisena tavoitteena on saada selville pankin näkökulma siihen, minkälaista työntekijää he odottavat. Tutkimuksista saatujen vastausten pohjalta nähdään, kuinka tradenomiopiskelijat näkevät pankin työnantajana ja vastaavatko pankin odotukset niitä.

Seuraavissa kappaleissa ensin esittelen toimeksiantajani, Mikkelin Handelsbankenin. Tämän jälkeen kuvailen käyttämäni tutkimusmenetelmät ja sen, miksi ne tähän tutkimukseen sopivat. Lopuksi kerron tutkimusaineiston keräämisestä.

4.1 Handelsbanken

Toimeksiantajani valikoitui melko helposti, koska olin Mikkelin Handelsbankenissa kesäharjoittelijana vuonna 2011. Jo silloin oli puhetta, että olisi mahdollista tehdä opinnäytetyö pankkiin. Syksyn saapuessa kesäharjoittelu muuttui tuntityöskentelyksi, jota tein opiskelujeni ohessa. Kun opinnäytetyö alkoi olla ajankohtainen, sain pankista

kyseisen aiheen tehtäväksi. Toimeksiantajani on siis Handelsbankenin Mikkelin konttori.

Pankin virallinen nimi on Svenska Handelsbanken AB (julk.). Pankki perustettiin Tukholmassa 1871 ja nimeksi tuli Stockholms Handelsbank. Alkuun se toimi vain Tukholmassa, mutta pankki laajeni muuallekin Ruotsiin. Laajentumisen yhteydessä nimeksi vaihdettiin vuonna 1919 Svenska Handelsbanken, joka on yhä käytössä. Pankki osti toisen maailmansodan jälkeen muita luottolaitoksia. (Handelsbanken 2011a.)

1980-luvulla pankki alkoi laajeta muualle Eurooppaan sekä Pohjois-Amerikkaan ja Aasiaan. Toiminta Suomessa aloitettiin edustustolla vuonna 1985, joka muutettiin Suomen tytäryhtiöksi 1990. Handelsbanken oli ensimmäinen täysin ulkomaisomisteinen täydet sivukonttorioikeudet saanut rahoituslaitos Suomessa. Konttoreita on perustettu Suomeen 45 kappaletta ja pankki työllistää noin 700 henkilöä. (Handelsbanken 2011a.)

Pankin tärkein tavoite on kannattavuus, jota mitataan oman pääoman tuotolla. Handelsbanken on ollut kannattavampi kuin muut Pohjoismaiset suurpankit keskimäärin vuodesta 1972 tähän päivään asti. Pankki sitouttaa ja palkitsee henkilöstöä Oksanen-henkilöstörahasella, johon jaetaan osa voitosta. Handelsbanken selvisi ainoana Pohjoismaisena suurpankkina 90-luvun pankkikriisistä ilman valtion tukea. (Handelsbanken 2011a.) Myös 2000-luvun pankkikriiseissä Handelsbanken on selvinnyt hyvin. Pankille on tärkeää, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja heidän toiveita kuunnellaan. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan ja heidän tulee antaa vain sellaisia neuvoja, jotka ajavat asiakkaan etua. (Handelsbanken 2011b.)

2011 uutistoimisto Bloomberg rankkasi maailmanlaajuisesti pankkeja, joiden varallisuus on 100 miljardia tai yli. Kriteereinä paremmuuteen olivat kustannustehokkuus, riskisijoitukset, saamiset, käteisvarat sekä pankkien varallisuus. Handelsbanken sijoitui toiseksi, eli Handelsbanken on maailman toiseksi vahvin pankki. Edelle ylsi vain Singaporelainen OCBC. (Bloomberg 2011.)

Mikkelissä oleva konttori on täyden palvelun pankki, jonka asiakkaina on sekä yrityksiä että yksityishenkilöitä. Konttorissa työskentelee konttorinjohtajan lisäksi kaksi

vakituista asiakasvastaavaa, lisäksi Mikkelin ammattikorkeakoulusta on aika ajoin harjoittelijoita pankissa. Handelsbanken haluaa olla kilpailukykyinen työnantaja ja se haluaa saada hyviä ja motivoituneita työntekijöitä.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäni ovat osittain Survey-tutkimusta ja osittain Case-tutkimusta. Survey-tutkimuksessa kerätään tietoa yhdenmukaistetussa muodossa joukolta ihmisiä. Tyypillisesti ihmisjoukosta poimitaan otos ja aineisto kerätään tavallisesti käyttäen kyselylomaketta. Kerätyllä aineistolla yritetään selittää, kuvailemaan ja vertailemaan ilmiötä. Case-tutkimuksessa eli tapaustutkimuksessa tietoa kerätään yksityiskohtaisesti ja intensiivisesti yksilöltä tai pieneltä joukolta. (Hirsjärvi ym. 2007, 131–132.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää ja siinä pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti kohdetta. Todellisuus on moninainen ja sitä ei voida hajottaa osiin mielivaltaisesti. Tutkija ei voi irtisanoutua arvolähtökohdistta, sillä tutkijan omat arvot muokkaavat ymmärrystä tutkittavaa ilmiötä kohtaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 157.) Laadullinen tutkimus auttaa käsittämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymiseen ja päätöksiin johtavia syitä. Tutkimus rajoitetaan pieneen määrään tapauksia ja ne analysoidaan tarkasti. Tutkittava valikoidaan harkiten. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa muun muassa kysymyksiin: miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2005, 16–17.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja. Tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto voi olla kirjallista, kuvallista tai äänimuotoista. Tiedot voidaan kerätä lomakehaastattelulla tai keskustelunomaisella haastattelulla. Tyypillisesti haastattelu on vuorovaikutuksellinen. Tutkimusvaiheet voidaan jakaa aineiston keruuseen, käsittelyyn ja johtopäätöksiin. (Heikkilä 2005, 17–18.) Laadullisessa tutkimuksessa on monia eri lajeja. Hirsjärvi ym. (2007, 158) listaavat kaikkiaan 43 laadullisen tutkimuksen lajia Delphi-tutkimuksesta aina yhteistoiminnalliseen tutkimukseen. Case-tutkimus eli tapaustutkimus tutkii perusteellisesti yhtä tai useampaa tapausta (Heikkilä 2005, 305).

Kvantitatiivinen eli tilastollinen tai määrällinen tutkimus selvittää lukumääriin ja prosentein kysymyksiä ja asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavan ilmiön muutoksia

(Heikkilä 2005, 16). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista faktoista. Tutkimuksessa yleensä aiemmat teoriat ja johtopäätökset tutkimuksista ovat keskeisiä. (Hirsjärvi ym. 2005, 135–136.) Tutkimus edellyttää tarpeeksi isoa ja edustavaa otosta. Aineisto kerätään tavallisesti tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asiat kuvataan numeerisesti ja tulokset on esitettävissä taulukoin ja kuvioin. Tutkimustavassa olemassa oleva tilanne saadaan kartoitettua hyvin, mutta syitä ei saada selville. Tutkimusta sanotaan tämän takia joskus pinnalliseksi. Tästä voi seurata, että tuloksista tehdään vääriä tulkintoja. (Heikkilä 2005, 16.)

Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tieto voidaan kerätä itse tai käyttää muiden keräämiä tilastoja, rekistereitä tai tietokantoja. Empiirisessä tutkimuksessa on tavallista kerätä tiedot itse. Tutkimusongelmanperusteella päätetään, mikä on oikea kohderyhmä ja mitä tiedonkeruumenetelmää käytetään. Tiedonkeruuseen voidaan käyttää postikyselyä, haastattelua, erilaisia kyselyitä lomakkeiden tai internetin välityksellä. (Heikkilä 2005, 17.) Perusjoukko on tutkimuksen kohteena oleva joukko, jota tutkitaan. Tutkimus voi olla kokonaistutkimus tai otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan koko perusjoukkoa ja otantatutkimuksessa tutkitaan vain osaa perusjoukosta, eli tehdään otos. (Heikkilä 2005, 14.) Suunnitelmallinen kyselytutkimus, jossa kerätään tietoa usealta henkilöltä, on survey-tutkimus (Heikkilä 2005, 19).

Omassa tutkimuksessani tutkimusmenetelminä käytin sekä laadullista että määrällistä tutkimusta. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tein puolistrukturoituna haastatteluna Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtajalle. Tutkimus oli tyypiltään Case-tutkimus, koska se tehtiin vain yhdelle henkilölle, jolta pyrittiin saamaan tiedot, jotka kattaisivat koko edustamansa sektorin. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tein lomakekyselynä Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden laitoksen kolmannen vuoden opiskelijoille. Tutkimustyyppinä oli Survey-tutkimus ja tutkittavien kannalta se oli kokonaistutkimus, koska tutkittaviksi oli valittu koko kolmas vuosikurssi. Tutkimuksen toteutukseen käytettiin vakiomuotoista kyselylomaketta. Kyselylomake sisälsi myös yhden avoimen kysymyksen, josta saatiin laadullista aineistoa. Kysymyksen sai vastata omin sanoin kehitysehdotuksia pankkityön kiinnostavuuden parantamiseksi. Tämä kysymys oli hyvä olla avoimena, koska siihen olisi ollut hankala laittaa rajattu määrä sopivia vaihtoehtoja.

4.3 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen

Tutkimukseen valitsin ammattikorkeakoulun liiketalouden laitoksen opiskelijoista kolmannen vuoden opiskelijat, koska he ovat kyseisen tai seuraavan lukuvuoden aikana valmistumassa. Tämän takia uravalinta on mielessä ja vaihtoehtoja pohditaan. Heillä on myös jonkin verran työelämäkokemusta ja liike-elämänäkemystä.

Määrällinen tutkimus on siis kokonaistutkimus, koska tutkittiin koko kolmannen vuosikurssin opiskelijajoukkoa. Liiketalouden kolmannen vuoden opiskelijoita on 80 ja tutkimusentekohetkellä paikalla oli ja siihen osallistui yhteensä 51 opiskelijaa. Heistä oli kaksi vaihto-opiskelijana ja vastaajista 7 oli aikuisopiskelijoita, jotka käyvät päiväopintoja eri vuosikurssien mukana. Näin ollen kyselyyn vastanneiden kolmannen vuosikurssin opiskelijoiden osuus otantajoukosta oli lähes 60 %. Vastausprosentti oli 100, koska jokainen tunneilla paikalla ollut opiskelija vastasi kyselyyn.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella (liite 2), jonka suunnittelin toimeksiantajan ja ohjaajani avustuksella. Kyselylomake oli tulostettu paperille kaksipuolisena. Lomake sisälsi sekä kysymyksiä että väittämiä. Kysymyksiin oli suljetut vastausvaihtoehdot lukuun ottamatta viimeistä kysymystä, joka oli avoin. Suurimmassa osassa kysymyksistä vastausasteikko oli neliportainen, joissa ensimmäinen arvo vastasi kysymykseen ”ei lainkaan” ja viimeinen ”erittäin paljon”. Väittämiin oli myös suljetut vastausvaihtoehdot asteikon ollessa myös neliportainen, jossa ensimmäinen arvo oli ”täysin eri mieltä” ja viimeinen arvo ”täysin samaa mieltä”. Vastausvaihtoehdoissa ei ollut mukana ”en osaa sanoa”- tai ”en tiedä”-vaihtoehtoja, koska tällä pyrin saamaan opiskelijoita miettimään tarkemmin vastauksia kysymyksiin.

Tutkimus tehtiin 24.–25.11.2011 opiskelijoille neljän eri kurssin tunnilla kahtena eri päivänä. Osa tunneista oli päällekkäin ja ne kaikki olivat eri aihepiireistä. Varmistin kysymällä, ketkä ovat jo kyselyyn vastanneet, jotta he eivät vastaa toista kertaa. Tutun opiskelijaporukan takia myös muistin, ketkä jo olivat aiemmin vastanneet kyselyyn.

Kerroin opiskelijoille, että teen opinnäytetyötä, johon kerään kyselylomakkeella opiskelijoilta aineistoa pankkityön kiinnostavuudesta. Kysymys- ja väittämävaihtoehdoista valittiin itselle sopivin vaihtoehto. Kehotin opiskelijoita myös kysymään, jos lomakkeella olevat kysymykset tai väittämät ovat epäselviä.

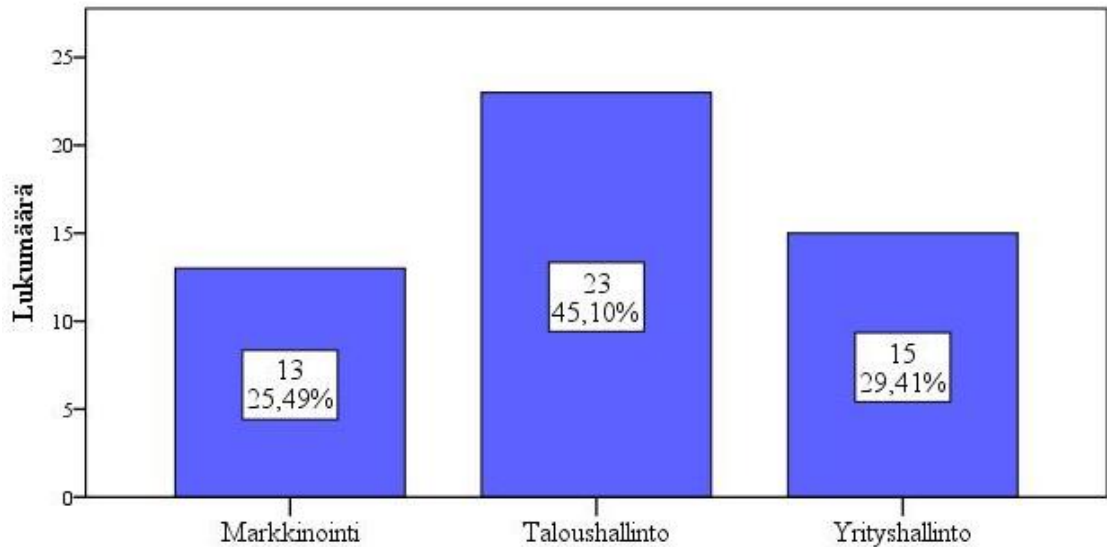
Laadullinen tutkimuksen eli haastattelun tein yhdelle henkilölle. Valitsin haastatteluun toimeksiantajani Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtajan. Haastattelin häntä puoliavoimella haastattelulla ja se tehtiin Handelsbankenin konttorin tiloissa konttorinjohtajan työhuoneessa 25.11.2011 ennen konttorin avaamista asiakkaille. Haastattelutilanne oli leppoinen, koska tila oli rauhallinen ja henkilö oli tuttu. Nauhoitin haastattelun matkapuhelimellani, mikä sopi myös haastateltavalle. Haastattelu eteni suunnittelemani rungon mukaan (liite 1) ja välillä esitin tarkentavia kysymyksiä saadakseni kattavan aineiston. Purin haastattelun kuuntelemalla nauhoitusta ja samalla kirjoitin siitä yhtenäisen vastauksen. Nauhoitusta oli kuunneltava monta kertaa läpi, että kaikki asiat tulivat varmasti kirjoitettua muistiin. Tämän pohjalta rakensin yhtenäisen tekstin, joka löytyy alaluvusta 5.2.

5 OPISKELIJOIDEN KIINNOSTUS JA PANKIN ODOTUKSET

Tämän luvun alle on purettu sekä kyselylomakkeista että haastattelusta saadut tiedot. Ensin käydään läpi määrällisen tutkimuksen aineisto, minkä jälkeen esitetään laadullisen tutkimuksen aineisto. Määrällisen tutkimuksen tulokset on esitetty taulukkoina, kuvioina, lukuina sekä tekstinä.

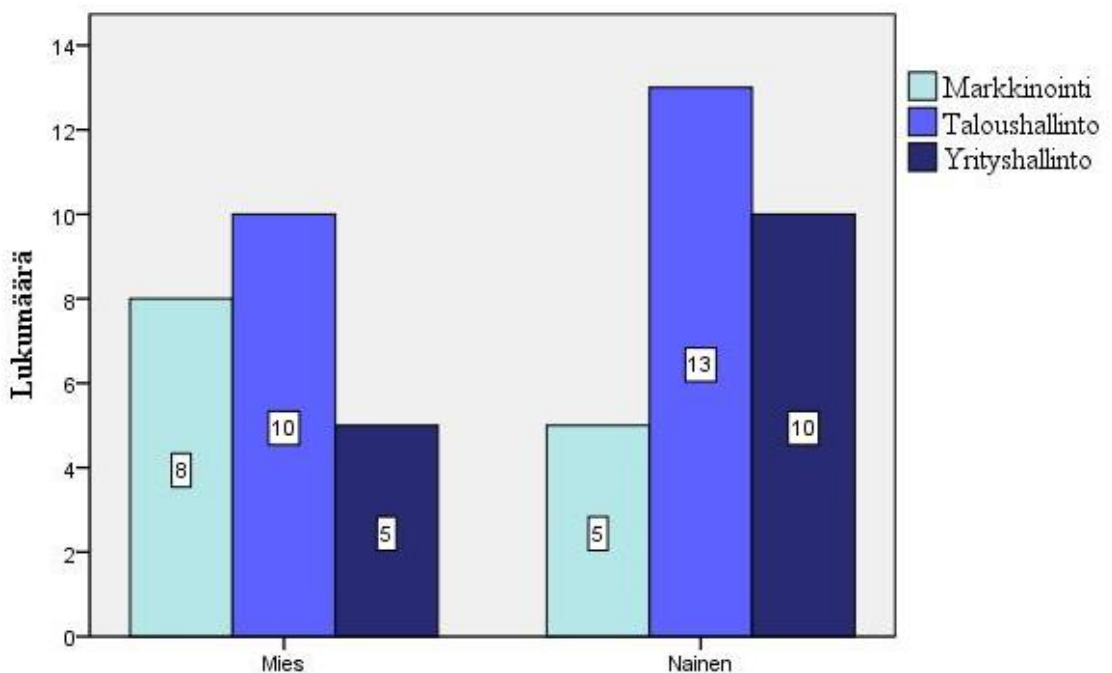
5.1 Tradenomiopiskelijat tulevina pankkityöntekijöinä

Kyselyyn vastasi yhteensä 51 Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijaa. Heistä 46 oli kolmannen vuoden opiskelijoita ja 5 oli aikuisia polkuopiskelijoita, eli he suorittavat opintonsa henkilökohtaisella opintosuunnitelmalla, joka poikkeaa normaalista suunnitelmasta. He käyvät kursseja eri vuosikurssien kanssa ja osa heistä vastasi tekemääni kyselyyn *Sijoitustoiminnan* kurssilla ja osa *Graafisen viestinnän* kurssilla.



KUVIO 8. Kyselyyn vastanneiden suuntautuminen opinnoissa

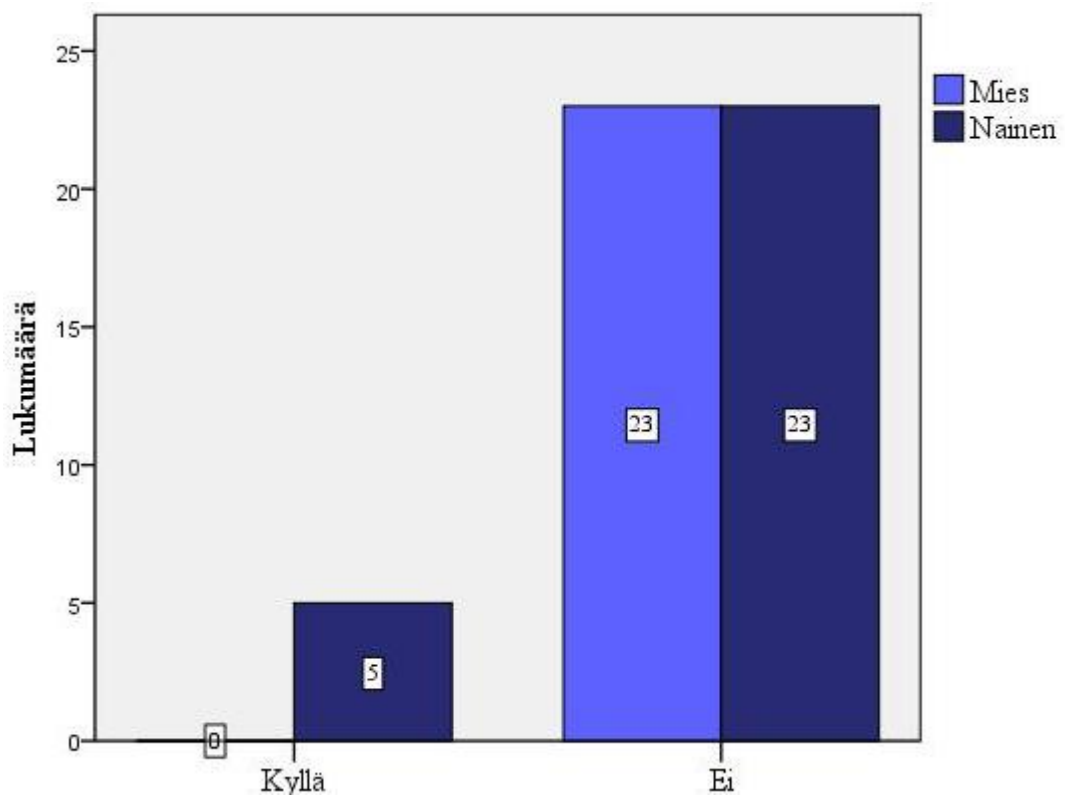
Kyselyn vastauksista kootut taulukot löytyvät liitteestä 3, jossa on kaikki kysymykset vastauksineen taulukoituna. Liitteen 3 taulukosta 15 näkyy, että kyselyyn osallistuneista 23 oli miehiä ja 28 naisia eli miehiä oli noin 45,1 % ja naisia 54,9 %. Opiskelijat olivat kolmesta eri suuntautumisvaihtoehdosta, joita Mikkelin Ammattikorkeakoulussa on markkinointi, taloushallinto ja yrityshallinto. Vastaajien sukupuolijakauma oli tasainen, mutta suuntautumisessa oli enemmän vaihtelua (liite 3, taulukko 16.) Heistä lähes puolet oli taloushallinnon opiskelijoita muiden linjojen opiskelijoiden vastaajamäärän ollen vähän pienempi (kuviokuva 8).



KUVIO 9. Vastaajien suuntautuminen opinnoissa sukupuolittain

Kyselyyn vastanneista miehistä suurin osa oli taloushallinnon opiskelijoita, ja toiseksi eniten oli markkinointiin suuntautuneita. Yrityshallinnon edustajia miehissä oli vähiten. Myös naisten puolella taloushallinto oli suosituin suuntautuminen vastaajilla, mutta toisena tuli yrityshallinto markkinoinnin edustajien jäädessä naisten keskuudessa vähäisimmäksi. Yrityshallinnon vastaajista kaksi kolmasosaa oli naisia, markkinoinnin vastaajista miehillä oli lievä enemmistö. Taloushallinnon ryhmä oli sukupuolien välillä tasaisin naisia ollen kuitenkin hieman enemmän. (Kuvio 9.)

Vastaajista vain viisi henkilöä (10 %) oli työskennellyt tai työskenteli tällä hetkellä pankissa (liite 3, taulukko 17). Kolme heistä oli työskennellyt OP-Ryhmässä ja kaksi Sammassa. Toinen Sampo Pankissa työskennellyt henkilö oli ollut töissä myös Säästöpankissa (liite 3, taulukko 18). Pankissa työskennelleistä opiskelijoista neljä oli yrityshallinnosta ja yksi taloushallinnosta. Kuviossa 10 on kuvattu pankissa työskennelleet henkilöt. Huomataan, että kyselyyn vastanneista pankissa työskennelleistä viidestä henkilöstä kaikki olivat naisia. Pankissa työskentelemättömistä puolet oli miehiä ja puolet naisia.



KUVIO 10. ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?”

Vastanneista opiskelijoista lievä enemmistö, eli yhteensä 54,9 % oli kiinnostunut pankkityöstä melko tai erittäin paljon. Erittäin paljon kiinnostuneita oli noin 13 %. Loput olivat kiinnostuneita melko vähän. Kukaan ei vastannut ”ei lainkaan”. (Liite 3, taulukko 19.)

TAULUKKO 4. Ristiintaulukointi sukupuolen ja pankkityön kiinnostavuuden välillä

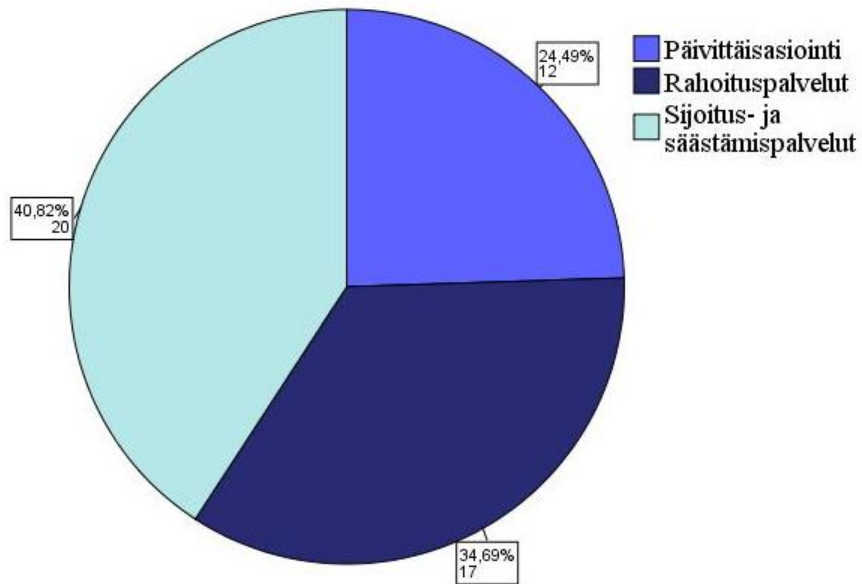
		Melko vähän	Melko paljon	Erittäin paljon	Yhteensä
Mies	Lukumäärä	10	11	2	23
	Prosenttia sukupuolen sisällä	43,5%	47,8%	8,7%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	43,5%	52,4%	28,6%	45,1%
Nainen	Lukumäärä	13	10	5	28
	Prosenttia sukupuolen sisällä	46,4%	35,7%	17,9%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	56,5%	47,6%	71,4%	54,9%
Yhteensä	Lukumäärä	23	21	7	51
	Prosenttia sukupuolen sisällä	45,1%	41,2%	13,7%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukossa 4 näkyy, miten vastaukset jakautuvat sukupuolien välillä. ”Erittäin paljon” -vaihtoehdossa kiinnostuneita oli enemmän naisissa. Sekä mies- että naisvastaajien keskuudessa lievä enemmistö oli kokonaisuudessaan kiinnostunut pankkityöstä. Vastaukset jakautuvat kuitenkin niin tasaisesti, sukupuolella ei ole tilastollisesti merkittävää vaikutusta kysymykseen. Ristiintaulukoinnista ei tehty riippumattomuustestiä, koska otos oli siihen hieman liian pieni.

TAULUKKO 5. Ristiintaulukointi suuntautumisen ja pankkityön kiinnostavuuden välillä

		Melko vähän	Melko paljon	Erittäin paljon	Yhteensä
Markkinointi	Lukumäärä	9	2	2	13
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	69,2%	15,4%	15,4%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	39,1%	9,5%	28,6%	25,5%
Taloushallinto	Lukumäärä	8	13	2	23
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	34,8%	56,5%	8,7%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	34,8%	61,9%	28,6%	45,1%
Yrityshallinto	Lukumäärä	6	6	3	15
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	26,1%	28,6%	42,9%	29,4%
Yhteensä	Lukumäärä	23	21	7	51
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	45,1%	41,2%	13,7%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Otoksessani suuntautumisella oli myös vaikutus pankkityön kiinnostavuuteen. Taulukossa 5 havainnoidaan mielipiteiden jakautumista pankkityön kiinnostavuuteen eri suuntautumisvaihtoehtojen sisällä. Markkinointilinja ei ollut yleisesti ottaen kovin kiinnostunut pankkityöskentelystä, mutta sielläkin noin kolmannes oli kiinnostunut. Yleisin vastaus heillä oli ”melko vähän”. Talous- ja yrityshallinnossa taas oli enemmän kiinnostuneita, taloushallinnon porukasta kiinnostuneita oli lukumääräisesti eniten. Sekä taloushallinnosta että yrityshallinnosta noin kaksi kolmasosaa oli kiinnostunut pankkityöstä. Erittäin paljon kiinnostuneista prosentuaalisesti suurin osa oli yrityshallintoon suuntautuneita vastaajia, mutta on hyvä huomata, että lukumääräisesti vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti eri linjoille. Taloushallinnon opiskelijoilla yleisin vastaus oli ”melko paljon” kun yrityshallinnon opiskelijoilla sekä ”melko vähän” että ”melko paljon” keräsivät saman verran vastauksia. Taulukon perusteella voi päätellä, että Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden kolmannen vuoden opiskelijoiden keskuudessa pankkityö kiinnostaa eniten talous- ja yrityshallinnon opiskelijoita.



KUVIO 11. Kiinnostavin alue pankkityössä

Kun kysymykseen tuli vastaajia kiinnostavin alue pankkityössä, oli vastauksissa enemmän hajaannusta. Eniten kiinnosti säästämis- ja sijoituspalvelut keräten noin 41 % vastauksista ja sen jälkeen rahoituspalvelut noin 35 prosenttiosuudella vastauksista. Päivittäisasiointi kiinnosti vastaajia vähinten. (Kuvio 11). Vertailuun en voinut ottaa kahta vastaajaa, koska he olivat valinneet enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Toinen heistä oli valinnut rahoituspalvelut sekä sijoitus- ja säästämispalvelut kun toinen oli valinnut kaikki kolme. (Liite 3, taulukko 20.)

TAULUKKO 6. Ristiintaulukointi sukupuolen ja kysymyksen ”Mikä näistä olisi kiinnostavin alue?” välillä

		Päivittäis- asiointi	Rahoitus- palvelut	Sijoitus- ja säästämis- palvelut	Yhteensä
Mies	Lukumäärä	3	6	14	23
	Prosenttia sukupuolen sisällä	13,0%	26,1%	60,9%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	25,0%	35,3%	70,0%	46,9%
Nainen	Lukumäärä	9	11	6	26
	Prosenttia sukupuolen sisällä	34,6%	42,3%	23,1%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	75,0%	64,7%	30,0%	53,1%
Yhteensä	Lukumäärä	12	17	20	49
	Prosenttia sukupuolen sisällä	24,5%	34,7%	40,8%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukosta 6 näkyy selvästi, että tutkimusotoksen miehiä kiinnostavin alue (60,9 %) oli sijoitus- ja säästämispalvelut. Sen jälkeen tuli rahoituspalvelut, päivittäisasiointi taas ei miehiä näyttänyt kovin paljoa kiinnostavan. Naisissa puolestaan mielenkiintoa herättivät eniten rahoituspalvelut (42,3 %), tosin päivittäisasiointi ei jäänyt kauaksi taakse. Vähiten kiinnostavaksi naisten mielestä oli säästämis- ja sijoittamispalvelut. Erot naisten valinnoissa olivat kuitenkin niin pienet ja kyseessä olleen otoskoon huomioiden, yleistyksiä ei voi tehdä.

TAULUKKO 7. Ristiintaulukointi suuntautumisen ja kysymyksen ”Mikä näistä olisi kiinnostavin alue?” välillä

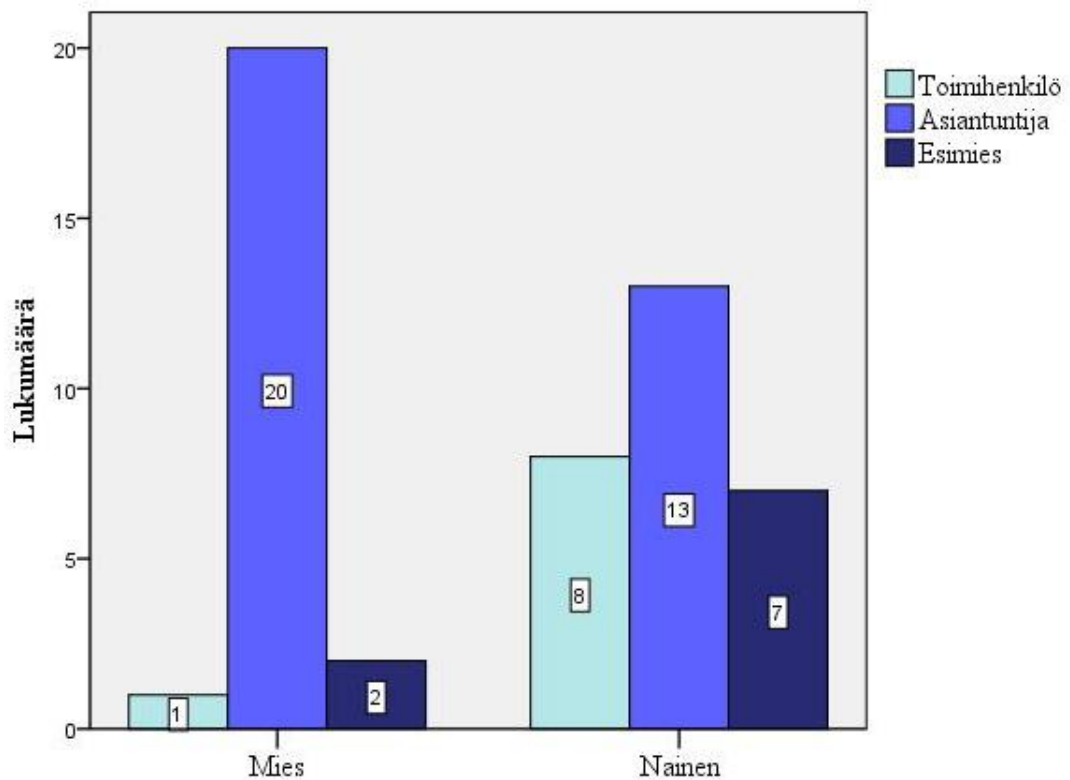
		Päivittäis- asiointi	Rahoitus- palvelut	Sijoitus- ja säästämis- palvelut	Yhteensä
Markkinointi	Lukumäärä	4	4	5	13
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	30,8%	30,8%	38,5%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	33,3%	23,5%	25,0%	26,5%
Taloushallinto	Lukumäärä	4	10	8	22
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	18,2%	45,5%	36,4%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	33,3%	58,8%	40,0%	44,9%
Yrityshallinto	Lukumäärä	4	3	7	14
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	28,6%	21,4%	50,0%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	33,3%	17,6%	35,0%	28,6%
Total	Lukumäärä	12	17	20	49
	Prosenttia suuntautumisen sisällä	24,5%	34,7%	40,8%	100,0%
	Prosenttia vastausvaihtoehdon sisällä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukosta 7 huomaa, että aluekohtaisesti tarkasteltuna päivittäisasiointi kiinnosti tasaisesti kaikkien suuntautumisvaihtoehtojen opiskelijoita. Rahoituspalveluista olivat taloushallinnon opiskelijat kiinnostuneimpia lähes 60 % osuudella kyseisestä alueesta. Säästämis- ja sijoituspalveluissa vastaukset hajaantuivat enemmän, mutta sekä talous- että yrityshallinto vastasivat näihin eniten. Jos samaa taulukkoa katsotaan linjoittain, hajaantuivat markkinoinnin vastaukset hyvin tasaisesti. Taloushallinnolla selkeä linja oli rahoitus- sekä säästämis- ja sijoituspalveluihin. Yrityshallinto puolestaan oli säästämis- ja sijoituspalveluista kiinnostunein.

Sijoitus- ja säästämispalvelut olivat selkeästi miesten valinnoissa kiinnostavin alue. Suuntautumisen pohjalta katsottuna taloushallinnon ja yrityshallinnon opiskelijat olivat tästä alueesta kiinnostuneimpia. Rahoituspalvelut vetivät eniten taloushallinnon vastaajia, mikä onkin loogista. Heidän opiskelussa tullut osaaminen tukee rahoituspalveluita eniten. Karkeasti voi yleistää, että Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoista talous- ja yrityshallinnon miehiä kiinnostaa säästämis- ja sijoituspalvelut ja vastaavasti rahoituspalvelut kiinnostavat taloushallinnon naisia pankkityös-

sä eniten. Päivittäisasiointi kiinnostaa naisia eniten, mutta siihen ei voi suuntautumisen kannalta vetää johtopäätöstä.

Liitteen 3 taulukossa 21 on kuvattu, millä tasolla kyselyyn vastanneet henkilöt haluaisivat työskennellä. 33 henkilöä eli 64,7 % tahtoisi toimia asiantuntijana, esimiehenä tai toimihenkilönä puolestaan molemmissa 17,6 % vastaajista. Tätä voidaan vertailla myös sukupuolten valintojen välillä. Kuviossa 12 näkyy selvästi, että miehet haluavat eniten asiantuntijatehtäviin. Muihin tehtäviin miehillä ei juuri ollut paloa. Naisilla asiantuntija on myös kiinnostavin vaihtoehto, mutta ei niin selkeästi kuin miehillä. Sekä esimiestehtäviin että päivittäisasiointiin naiset olivat miehiä halukkaampia.



KUVIO 12. Sukupuolten väliset halukkuuserot eri työskentelytasoihin

Taulukossa 8 kuvataan pankissa työskennelleiden ja muiden vastausten eroja kysymyksestä, ”millä tasolla haluaisit työskennellä”. Henkilöt, jotka ovat olleet jo pankissa töissä, haluavat kaikki yletä toimihenkilötasolta asiantuntija tai esimiestehtäviin. Toimihenkilötehtäviin halusi vain sellaisia henkilöitä, jotka eivät pankissa ennen ole töissä olleet.

TAULUKKO 8. Ristiintaulukointi kysymysten ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?” ja ”Mikä näistä olisi kiinnostavin alue?” välillä

	Toimihenkilö	Asiantuntija	Esimies	Yhteensä
Pankissa työskennelleet	0	3	2	5
Pankissa työskentelemättömät	9	30	7	46
Yhteensä	9	33	9	51

Taulukossa 22 liitteessä 3 näkyy, kuinka kysymyksessä ”Kuinka voimakkaasti pankki on esillä omana työpaikkavaihtoehtona?” vastaukset jakaantuivat tasaisesti molemmille puolille. 25 henkilöä oli melko tai erittäin paljon kiinnostunut ja 26 henkilöä oli melko vähän tai ei lainkaan kiinnostunut. Ääripäävastauksia *ei lainkaan*, tai *erittäin* paljon tuli molempia kaksi. Noin puolet siis ovat mahdollisesti hakemassa pankkien avoimiin paikkoihin valmistumisen jälkeen.

Pankkitoiminnan kiinnostavuus –kyselyssä vastaajista 54,9 %, eli 28 henkilöä, koki oman koulutuksensa vastaavan pankkityön vaatimuksia. Heistä kaksi oli sitä mieltä että se sopii pankkiin erittäin hyvin. Loput vastaajat kokivat, että koulutus vastaa melko niukasti pankin vaatimuksia. (Liite 3, taulukko 23.) Opiskelijoiden mielestä pankkityöstä on vähän tietoa tarjolla. 70,6 prosentin mielestä tietoa oli vähän tai ei lainkaan tarjolla, heistä suurin osa vastasi ”melko vähän” ja vain kaksi henkilöä vastasi ”ei lainkaan”. (Liite 3, taulukko 24.) Eurokriisi ei juuri ollut heikentänyt vastaajien luottamusta pankkeihin työnantajana. 23,5 prosenttia vastaajista ei ollut kokenut luottamuksen heikkenneen lainkaan ja 62,7 prosentin mielestä se oli vähentynyt melko vähän. (Liite 3, taulukko 25.)

Väittämän ”pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä” kanssa oltiin yksimielisiä. 98 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä, että pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä. Vastaajista täysin samaa mieltä oli 47,1 % väittämän kanssa. (Liite 3, taulukko 26.) Liitteen 3 taulukossa 27 näemme, että mielihope pankista varmana työnantajana hajaantui vastaajien keskuudessa. 51,0 % kyselyyn osallistuneista opiskelijoista koki pankin epävarmana työnantajana. Loput koki pankin melko varmana tai varmana työnantajana. Vain kaksi vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämästä ”pankki on varma työllistäjä”.

Taulukossa 28 liitteessä 3 on kuvattu vastausjakaumaa mielipiteestä pankkityön arvostukseen. Valtaosan, 92,2 %:n, mielestä pankkityö on arvostettua. Heistä seitsemän oli täysin samaa mieltä ja loput 40 olivat jokseenkin samaa mieltä. Voidaan siis yleistää, että liiketalouden opiskelijoiden mielestä pankkityötä on arvostettua. Taulukossa 29 näkyy mielipiteet väittämään ”pankkityön on hyvin palkattua”. Vastaajista 76,5 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, 19,6 % piti pankin palkkaa jokseenkin huonona. Ääripäävastauksia tuli vain yhdet.

Taulukosta 9 näkyy, että pankissa työskennelleistä yksi ei pitänyt pankkityötä lainkaan hyväpalkkaisena, mutta muut neljä pitivät sitä jollakin tapaa hyvin palkattuna. Palkkaan tyytymätön pankissa työskennellyt henkilö oli myös ainoa, joka oli väittämästä täysin eri mieltä. Tässä väittämässä pankissa työskentelemättömät olivat aika pitkälle samaa mieltä pankissa työskennelleiden kanssa.

TAULUKKO 9. Ristiintaulukointi kysymyksen ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?” ja väittämän ”Pankkityön on hyvin palkattua” välillä

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Pankissa työskennelleet	1	0	4	0	5
Pankissa työskentelemättömät	0	10	35	1	46
Yhteensä	1	10	39	1	51

Vastaajat olivat pääosin samaa mieltä väittämästä, että pankkityössä on hyvät etene-
mismahdollisuudet. Täysin samaa mieltä oli seitsemän vastaajaa (13,7 %) ja jokseenkin samaa mieltä oli 31 vastaajaa (60,8 %). Loput vastaajat olivat väittämästä jokseenkin eri mieltä. (Liite 3, taulukko 30.) Enemmistö vastaajista yhtyi myös väittämään siitä, että pankkityössä pääsee kehittämään itseään. Kolmekymmentäkaksi eli 62,7 %:a oli väittämän kanssa osittain tai täysin samaa mieltä. (Liite 3, taulukko 31.)

TAULUKKO 10. Vastaukset kuuteen ensimmäiseen väittämään

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia
Pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä.	2,0%	,0%	51,0%	47,1%	100,0%
Pankit ovat varma työllistäjä.	,0%	51,0%	45,1%	3,9%	100,0%
Pankkityö on arvostettua.	,0%	7,8%	78,4%	13,7%	100,0%
Pankkityö on hyvin palkattua.	2,0%	19,6%	76,5%	2,0%	100,0%
Pankkityössä on hyvät etenemismahdollisuudet.	,0%	25,5%	60,8%	13,7%	100,0%
Pankkityössä pääsee kehittämään itseään.	2,0%	35,3%	49,0%	13,7%	100,0%

Taulukossa 10 on vastaukset puoliin väittämistä. Yhteenvetona voidaan sanoa, että vastaajien mielestä pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä. Mielipiteen pankista varmana työnantajana hajaantuvat, että siitä ei voi tehdä mitään yleistystä. Opiskelijat, jotka vastasivat kyselyyn, kokivat pankkityön arvostettuna ja hyväpalkkaisena. Valtaosa uskoi, että työssä on hyvät mahdollisuudet edetä ja kehittää itseään. Taulukkoon 11 on koottu pankissa työskennelleiden vastaukset eriteltyinä, kun kysymyksessä oli etenemismahdollisuudet pankissa. Pankissa työskennelleistä neljän mielestä pankissa on hyvät mahdollisuudet edetä. Pankissa työskennelleiden yleisin mielipide poikkesi pääpiirteittäin muiden vastauksista.

TAULUKKO 11. Ristiintaulukointi kysymyksen ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?” ja väittämän ”Pankissa on hyvät etenemismahdollisuudet” välillä

	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Pankissa työskennelleet	1	0	4	5
Pankissa työskentelemättömät	12	31	3	46
Yhteensä	13	31	7	51

Pankin tarjoamiin jatkokoulutusmahdollisuuksiin uskoi reilu enemmistö vastaajista. Lähes 80 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä: ”Pankit tarjoavat jatkokoulutusta” Täysin samaa mieltä heistä oli noin 20 %. (Liite 3, taulukko 32).

Pankissa työskennelleet on taas eritelty taulukossa 12, jonka väittämä koski pankkien tarjoamaa jatkokoulutusta. He olivat yhtä mieltä siitä, että pankit tarjoavat hyvin jatkokoulutusta. Heistä neljä oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Pankissa työskentelemättömien moodi, eli tyypillisin vastaus, poikkesi pankissa työskennelleiden moodista hieman; pankkilaisten tyypillisin vastaus oli ”täysin samaa mieltä” kun muilla yleisin vastaus oli ”jokseenkin samaa mieltä”.

TAULUKKO 12. Ristiintaulukointi kysymyksen ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?” ja väittämän ”Pankit tarjoavat jatkokoulutusta” välillä

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Pankissa työskennelleet	0	0	1	4	5
Pankissa työskentelemättömät	1	10	28	7	46
Yhteensä	1	10	29	11	51

Kun päästiin väittämiin pankkityön ominaisuuksista, oli havaittavissa hyvin voimakasta samanmielisyyttä. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat samaa mieltä *pankkityö on vastuullista* –väittämästä ja vastaajista 74,5 % oli asiasta täysin samaa mieltä. (Liite 3, taulukko 33.) Liitteen 3 taulukosta 34 näkyy, myös vastaajien vahva mielipide pankkityön vaatimasta ehdottomasta rehellisyydestä. Kahta vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat yksimielisiä työn vaatimasta rehellisyydestä. 84,3 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä.

Liitteen 3 taulukossa 35 näkyy mielipidejakauma väittämään, ”kaikki pankkityössä saatu tieto on luottamuksellista”. Täysin samaa mieltä asiasta oli 78,4 % ja jokseenkin samaa mieltä 11,8 %. Yleinen mielipide kaiken tiedon luottamuksellisuuteen oli yhtäläinen väittämän kanssa. Vastaukset väittämään ”pankkityö on monipuolista” hajaantuivat enemmän. Kolmannes piti pankkityötä jokseenkin yksitoikkoisena kun loput pitivät työtä monipuolisena. Heistä 13,7 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. (Liite 3, taulukko 36.)

TAULUKKO 13. Ristiintaulukointi kysymyksen ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?” ja väittämän ”Pankkityön on monipuolista” välillä

	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Pankissa työskennelleet	0	1	4	5
Pankissa työskentelemättömät	17	26	3	46
Yhteensä	17	27	7	51

Taulukossa 13 on ristiintaulukoituna pankkityön monipuolisuuden väittämän ja pankissa työskennelleiden sekä työskentelemättömien vastaukset eriteltyinä. Kun osa pankkityötä tekemättömistä piti työtä yksitoikkoisena ja osa taas monipuolisena, kaikki pankissa työskennelleet pitivät työtänsä monipuolisena. ”Täysin samaa mieltä” vastausvaihtoehdosta yli puolet tulikin pankissa työskennelleiltä.

Viimeisestä väittämästä ”pankkityössä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja” vastaajat olivat samaa mieltä. Heistä 80,4 prosenttia oli asiasta täysin samaa mieltä ja loput 19,6 prosenttia olivat jokseenkin samaa mieltä. (Liite 3, taulukko 36). Vastausjakaumat kuuteen viimeiseen väittämään näkyvät taulukossa 14. Vastaajat uskoivat, että pankit tarjoavat jatkokoulutusta ja opiskelijat pitivät työtä vastuullisena. He näkivät pankkityön vaativan rehellisyyttä ja tiedon salassa pitämistä. Työ miellettiin monipuoliseksi ja asiakaspalvelutaitoja vaativiksi.

TAULUKKO 14. Vastaukset kuuteen viimeiseen väittämään

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia	Prosenttia
Pankit tarjoavat jatkokoulutusta.	2,0%	19,6%	56,9%	21,6%	100,0%
Pankkityö on vastuullista.	2,0%	,0%	23,5%	74,5%	100,0%
Pankkityössä vaaditaan ehdotonta rehellisyyttä.	,0%	3,9%	11,8%	84,3%	100,0%
Kaikki pankkityössä saatu tieto on luottamuksellista.	,0%	9,8%	11,8%	78,4%	100,0%
Pankkityö on monipuolista.	,0%	33,3%	52,9%	13,7%	100,0%
Pankkityössä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja.	,0%	,0%	19,6%	80,4%	100,0%

Avoimeen kysymykseen, ”miten pankit voisivat lisätä pankkityön kiinnostavuutta” vastasi 11 henkilöä. Osa vastauksista oli monisanaisia, osa lyhyitä. Vastaukset ovat kokonaisuudessaan koottu taulukkoon 38 liitteessä 3. Esille tulleet asiat voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen. Ensimmäinen alue oli harjoittelupaikkojen määrä, joka tuli kahdessa vastauksessa esille. He toivoivat harjoittelupaikkoja lisää opiskelijoille, jotta pääsisi näkemään pankkityötä sisältäpäin. Toinen alue oli palkka. Kolmessa vastauksessa tuli esille, että kiinnostavuus pankkityöhön lisääntyisi, jos pankit maksaisivat parempaa palkkaa. Yksi heistä piti pankin palkkaa kuuleman mukaan huonona. Kolmas alue oli lisäinfo, jota kaipasi kahdeksan vastaajaa. Opiskelijat kaipasivat pankilta infotilaisuuksia koululle sekä lisätietoa, millaista työtä pankissa tehdään, minkälaisia uria pankki voi tarjota ja miten pankkiin pääsee töihin. Esillä oloa ja markkinointia työnantajanäkökulmasta kaivattiin myös. Näiden alueiden lisäksi yksittäisinä vastauksina tuli esille työmahdollisuuden antamista kokemattomalle ja toisessa ehdotettiin, että pitäisi keksiä tapa laskea kynnystä hakeutua pankkiin töihin.

5.2 Handelsbankeniin kaivataan monipuolisia persoonia

Tähän alalukuun olen koonnut haastattelun, jonka tein Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtajalle. Haastattelussa tuli esille, että pääasiassa kriteerit työnhakijoille ovat samat iästä riippumatta, toki vanhemmilla hakijoilla työkokemukselle on asetettava painoarvoa. Pankin konttori- ja asiakaspalvelutyöhön hakevalta vaaditaan aivan ehdotonta rehellisyyttä. Hakijalla tulee olla siisti ja asiallinen ulkoinen olemus sekä hänen tulee olla sosiaalinen. Näiden lisäksi hakijalla on oltava päättelykykyä. Hakijas-

ta muodostuu nopeasti kuva, millainen kokonaisuus hän on. Työhaastattelutilanteessa on rikottava jäätä pienellä jutustelulla, jotta haastateltavan jännitys vähenisi ja henkilön minuus tulisi esille.

Nuorella hakijalla suurin painoarvo on hänen ominaisuuksissaan; häneltä ei voi odottaa pitkää työkokemusta eikä syvällistä tietotaitoa haetun työn osaamisesta. Nuorella on opiskelemalla hankittu teoriapohja, joka täydentyy työssä opittavilla asioilla. Asioita voi oppia, mutta henkilökohtaisia ominaisuuksia ei juuri muuteta. Vaikka nuorella hakijalla ei voi olla iän takia pitkää työkokemusta, työnantaja arvostaa opiskelujen ohessa työskentelyä. Nuorien tulisi mennä opiskelujen aikana töihin ja pitäisi ymmärtää, että sen varhaisemmalla iällä tehdään enemmän käytännön töitä, vanhempana ajattelua vaativia töitä. Pankkityö on asiakaspalvelutyötä, joten työkokemus asiakaspalvelutehtävistä on hyödyksi.

Handelsbanken arvostaa koulutusta ottamalla korkeasti koulutettuja henkilöitä mielellään töihin ja kannustaa opiskelemaan työn ohessa. Koulutus on tärkeä, mutta ei kynnyskysymys. Edelleen henkilön ominaisuudet ratkaisevat. Tradenomikoulutus on yleinen koulutustausta pankkiin rekrytoitavilla, mutta monella esimiestehtävissä olevilla on tiedekorkeakoulututkinto.

Kaikkiin pankkipalveluiden sektoreihin vaaditaan samanlaisia ominaisuuksia. Handelsbankenin henkilömäärältään pienissä konttoreissa – kuten Mikkelissä – on laaja-alaiset tehtävät, joten on osattava monia asioita, on tunnettava kaikki tuotteet ja palvelut. Suuremmissa konttoreissa syvennyttään kapea-alaisemmin omaan erikoistumisalueeseen. Kaikki pankkitehtävät ovat asiakaspalvelu- ja myyntityötä, joissa samalla toteutetaan prosessia.

Nuorelta hakijalta ei edellytetä syvällistä pankkialan tuntemusta, koska tarvittava tuntemus tulee työn kautta. Työhaastatteluun mennessä olisi kuitenkin hyvä tutkia pankin taustoja ja tietoja. Tulisi tietää minkälainen pankki on kyseessä, miten pankki menestyy, minkälaisia ihmisiä he rekrytoivat, minkälainen organisaatio pankissa on ja mitkä ovat sen päämäärät. Hakijalle on hyötyä haastattelutilanteessa osoittaessaan tuntemusta kyseistä kentästä.

Ensimmäisen viikon aikana uusi työntekijä oppii pankkityön perustehtävät, joita ovat otot, tilillepanot ja tilisiirrot. Alkuun lähdetään perustehtävistä ja pikkuhiljaa niiden rinnalla aletaan opetella vaativampia asioita. Henkilömäärältään pienissä konttoreissa on osattava toimia laaja-alaisesti, joten uusiin tehtäviin siirrytään nopeasti. Isommissa konttoreissa tehdään samoja asioita päivästä toiseen. Oppiminen on pankkityössä elinikäinen prosessi.

Tradenomiopiskelijoita näyttää kiinnostavan pankkityö ainakin työhakemusten perusteella. Tähän syy on varmaankin se, että pankkisektori on iso, tunnettu ja varma työnantaja. Lama-aikana osa pankeista joutuu irtisanomaan työntekijöitään, mutta Handelsbanken ei sitä tee. Siellä selvitetään työvoiman tarve jo rekrytointivaiheessa siten, että henkilöstöä ei tarvitse irtisanoa huonoina aikoina, taas hyvinä aikoina mietitään tarkkaan, onko tarpeellista rekrytoida. Myös palkkaus on kohtuullisen hyvää, vaikka se saattaakin vaihdella pankeittain. Handelsbanken maksaa parempaa palkkaa kuin kilpailijapankit keskimäärin, mutta heillä on myös tiukemmat kriteerit työnhakijoille. Handelsbankenilla tulee työskennellä monipuolisia eteenpäinpyrkiviä ihmisiä. Pankkityön kiinnostavuuteen voi vaikuttaa myös se, että siinä oppii näkemään yhteiskunnan kirjon ja oppii tuntemaan paikkakuntaa. Tosin työ seuraa vapaa-ajalle siten, että esimerkiksi haastateltava tunnetaan Handelsbankenin konttorinjohtajana eikä omana itsenään. Siihen kuulemma tottuu.

Kiinnostus pankkityöhön kulkee sykleissä. Ulkoisia vaikutuksia kiinnostavuuteen on menestys. Se toimii kuin magneetti: kun pankit menestyvät hyvin, pörssikurssit ovat korkealla ja tulee hyviä uutisia, pankkityö kiinnostaa. Kun taas tulee talouskriisejä, asiakkailta menee huonosti ja se vaikuttaa myös pankkiin, kiinnostus pankkityöhön lopahtaa. Sisäisiksi vaikutuksiksi, eli miten pankki itse vaikuttaa kiinnostukseen, haastateltava listasi pankin huonot uutiset, kuten irtisanomistiedotteet ja toiminnan supistamiset. Ne vaikuttavat halukkuuteen hakeutua pankkiin töihin. Pankin tulee miettiä etukäteen, mitä tekee. Hyvä julkikuva auttaa pitämään henkilöstön mielenkiintoisissa töissä oikealla palkalla.

Tradenomikoulutus on erinomainen pohja pankkityöskentelylle. Suuntautumisvaihtoehdolla ei ole kovinkaan isoa merkitystä, vaikkakin se kuvaa, mitä nuori haluaisi tehdä valmistuttuaan. Taloushallintoon suuntautuneesta voi tulla hyvä markkinointi-ihminen ja päinvastoin. Suuntautuminen opinnoissa ei ole pankkityössä rajaava vaih-

toehto. Handelsbankenissa voi nousta pitkälle tradenomikoulutuksella, koska pääpaino on henkilön ominaisuuksissa eikä pohjakoulutuksessa. Työssä kuitenkin on kouluttauttava. Pankki tarjoaa työntekijöilleen kattavan koulutustarjonnan työssäoppimisjärjestelmän, omien kurssien ja koulutusten sekä ulkoisten koulutusten kautta. Koulutukset kattavat kaikki pankkitoiminnan osa-alueet, eikä tarjonnasta ole puutetta.

Handelsbankenissa on hyvä aloittaa työskentely pienestä konttorista, koska siinä oppii hyvin pankkitoiminnan kirjon. Konttoreilla on periaatteena hoitaa itse oman alueensa asiakkaat aina pörssiyhtiöihin asti. Puolestaan muiden pankkiketjujen pienissä konttoreissa ei hänen mukaan tehdä pankkitoimintaa sen koko laajuudella, joten silloin kannattaa hakeutua suurempiin konttoreihin.

Tekemälläni haastattelulla saatua tietoa ei voida yleistää muihin pankkeihin, koska Handelsbankenin toimintatapa on erilainen muihin pankkeihin verrattuna. Moni pankki toimii jakeluorganisaatiolla, eli päätökset tehdään keskushallinnossa ja konttoriverkosto toimii käskyjen mukaan. Handelsbankenissa toimitaan päinvastoin. Siellä on konttoriorganisaatio, eli konttorin päätökset tehdään paikallisesti konttorissa ja keskushallinnolle ilmoitetaan, mitä konttori haluaa ja tarvitsee. Tästä lähtökohdasta seuraa, että Handelsbankenissa juuri konttoreihin tarvitaan taitavat työntekijät tekemään oikeita päätöksiä.

Pankkiin hakevalle ohjeeksi haastateltava sanoi, että hakijan tulee valmistautua ja miettiä, mitä voi tulla eteen haastattelutilanteessa, jotta vastauksia olisi pohdittu etukäteen. Tulisi ajatella, mitä työssä voi tulla eteen ja mitä hakija haluaa tehdä 3-4 vuoden päästä ja mitä kymmenen vuoden päästä. Kun on päässyt työhön, tulee keskittyä työtehtävään eikä uraan. Ei tule tehdä nykyistä työtä vain päästäkseen toiseen työhön. Työtä täytyy tehdä pärjätäkseen siinä mahdollisimman hyvin ja on hyvä, jos se johtaa etenemiseen. Totta kai kannattaa olla ajatus tulevasta, mutta ei ehdotonta tähtäintä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa pohdin saamiani tuloksia ja vertailen niitä viitekehyksen teoriatietoon. Sen lisäksi luvussa vertailen saatuja määrällisiä ja laadullisia tutkimustuloksia keskenään siten, että vastaavatko ne toisiaan. Näistä saadaan yhteenveto ja johtopäätökset, mitä mieltä minä olen asiasta.

6.1 Tradenomiopiskelijoiden halukkuus alalle

Kyselyyn vastasi Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden laitoksen kolmannen vuoden opiskelijoita, jotka ovat valmistumassa tradenomeiksi. Määrällisen tutkimuksen otos oli monipuolinen koskien molempia sukupuolia ja suuntautumisvaihtoehtoja riittävän laajasti. Otos on kattava, joten kyseisen oppilaitoksen nykyisiä kolmannen vuosikurssin tradenomiopiskelijoita koskien voi tehdä yleistyksiä. Koko maan tradenomeihin tutkimusta ei voi yleistää, koska opiskelijoiden taustoissa, oppilaitoksen kursseissa ja paikallisessa työympäristössä on vaihtelevuutta.

Vähän yli puolet opiskelijoista oli kiinnostunut pankkityöstä ja työpaikkavaihtoehtona pankki tuli noin puolella vastaajista vahvasti esille. Tästä voisi sanoa, että pankkityö kiinnostaa opiskelijoita. Ei tietenkään kaikkia, mutta sen verran, että luulisi löytyvän hakijoita ja niistä päteviä rekrytoitavia. Pankille on tärkeää, että hakijoita on riittävästi, jotta sieltä saadaan palkattua ne tekijät, joiden uskotaan palvelevan tehtävässä vaa-ditusti.

Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista vain viisi henkilöä oli työskennellyt tai työskenteli paraikaa pankissa. Mielestäni määrä on vähäinen ottaen huomioon sen, että Mikkeliissä toimii useita pankkeja, joissa tradenomit voisivat työskennellä opiske-luaikanaan ja valmistuttuaan. Johtuuko tämä siitä, että pankkeihin ei uskalleta hakea, jos avoimia paikkoja ei ole? Olisi loistavaa osoittaa aloitekykyä hakemalla töihin myös sellaisiin paikkoihin, mihin ei ole hakua. Toiselta kannalta asiaa voidaan pohtia, kun katsotaan, missä pankeissa kyseiset viisi henkilöä ovat työskennelleet. Näitä pankkeja on vain kolme. Eivätkö muut pankit halua katsoa huomista pidemmälle opet-tamalla nuoria liiketalouden opiskelijoita pankkityöhön vai eivätkö opiskelijat hakeu-du muihin pankkeihin? Uskon, että jokainen pankki hyötyisi pätevistä kesäharjoitteliji-sta ja samalla harjoittelijatkin saisivat jalkaa oven väliin pankkialalle.

Miksi kaikki pankeissa työskennelleet vastaajat olivat naisia? Vastausten perusteella pankkityö näyttää kiinnostavan molempia sukupuolia tasaisesti, joten se ei anna vas-tausta kysymykseeni. Kenties pankki kiinnostaa miehiä työnantajana, mutta he jättävät hakematta avoimien paikkojen puutteessa. Miehiä kehottaisin hakeutumaan pankki-työhön, koska siellä oppii tuntemaan laajasti liike-elämää ja pankit tarjoavat kiintoisat tehtävät. Työyhteisön kannalta olisi hyvä, että se koostuisi niin miehistä kuin naisista.

Kun kiinnostavuutta katsotaan suuntautumisten pohjalta, osa tuloksista oli odotettavissa. Markkinointilinjalla noin 70 prosenttia oli kiinnostunut melko vähän pankkityöstä, mikä on arvattavissa linjan opiskelijoiden myynninpalosta. He haluavat markkinointi- ja myyntitehtäviin, mutta eivät välttämättä tajua, että pankkityö on aika pitkälle myyntiä tänä päivänä. Kilpailu alalla on kovaa, tuotteita ja palveluita on laajasti ja pankkikonttoreille annetaan kovia tulostavoitteita. Siellä kaivataan juuri myyntiä, jotta tuotavia palveluita saadaan tarjottua ja myytyä asiakkaille. Lainoja kyllä kysytään, mutta sijoituksia tulisi myydä. Onhan pankeille ottolainauksena tuleva varallisuus pohja antolainaukselle.

Taloushallinnon opiskelijoiden kiinnostus pankkityöhön ei ole yllättävää. Pankissa kuitenkin joudutaan tekemään paljon paperityötä ja tulkitsemaan tunnuslukuja ja raportteja. Sitä osaamista tarvitaan myös, toki taloushallintoon suuntautuminen antaa ymmärtää, että pitää tilastoista ja luvuista. Lukuja on osattava tulkita oikein, että pankille saadaan kaivattua tulosta. Taloushallinnon opiskelijat ovat eniten kiinnostuneita rahoituspalveluista. Tämä on loogista, koska ovathan he suuntautumisen johdosta opiskelleet muun muassa kirjanpitoa ja budjetointia kursseillaan. Niiden osaamista tarvitaan rahoituspalveluissa ja etenkin yrityksiä rahoitettaessa. Tässä yhdistyy osaaminen ja kiinnostus. Ammattinetin mukaan (2011d) rahoitusasiantuntijalta vaaditaan kansantalouden tuntemusta sekä osaamista matematiikassa ja laskentatoimessa.

Yrityshallinnon kiinnostus työhön pankissa jakaantui tasaisimmin. Siellä oli prosentuaalisesti eniten erittäin paljon pankkityötön halajavia. Luulen tämän johtuvat suurelta osin siitä, että pankissa työskennelleistä valtaosa oli yrityshallintoon suuntautuneita. Yrityshallinnon vastaajista puolet halusi sijoitus- ja säästämispalveluihin. Kenties tämä siitä, että kyseisen suuntautumisen opiskelijat haluavat työltään sekä myyntiä että lukujen ja markkinoiden liikkeiden tulkintaa.

Alueet, joilla vastaajat halusivat työskennellä, jakaantuvat melko tasaisesti odotuksiin nähden. Sijoituksiin ja säästämiseen liittyviä uutisia on pinnalla jatkuvasti ja se kuulostaa monen korvassa varmasti kiinnostavalle työlle. Olisin itsekkin valinnut kyseisen alueen. Kasvava halu markkinoiden tuntemiseen ja tahto saada pääomalle tuottoa johtavat varmaan sijoituspuolen kiinnostukseen. Rahoituspalvelujen kiinnostavuus on ymmärrettävää yritystoiminnasta innostuneille. Ovathan kotitaloudet myös tärkeä osa rahoituksista, mutta kansantalouden pyöriminen ja työpaikkojen luominen vaatii

yriyksiltä kasvua ja investointeja, joihin tarvitaan monesti vierasta pääomaa, kuten aiemmin rahoitusta käsiteltäessä mainittiin. Päivittäisasiain olisin odottanut olevan vähemmän haluttu, vaikka se saikin vain noin 25 % vastauksista.

Pohtiessani tuloksia tasosta, jolla vastaajat haluaisivat työskennellä, oli vähän yllättynyt. Alueet jakaantuivat vielä kohtuullisen ymmärrettävästi, mutta asiantuntijahalukkuus yllätti minut. Asiantuntijatehtäviin halusi kaikista vastaajista lähes 65 prosenttia ja miehistä lähes kaikki. Olin odottanut, että miehillä olisi ollut enemmän halukkuutta esimiestehtäviin. Tämä voi selittyä sillä, että miesvastaajat haluavat olla oman alueensa syviä osaajia, mutta eivät halua alaisia, eivätkä halua ottaa vastuuta tuloksista ja sektorista niin paljoa kuin mitä esimiestehtävissä olisi otettava. Kun muistetaan, että miehistä valtaosa halusi sijoitussektorille, sopii se hyvin asiantuntijahalukkuuteen. Sijoitus- ja säästämisspalveluissa tarvitaan paljon asiantuntijoita selvittämään eri sijoituskohteita ja markkinoiden tilannetta sekä hoitamaan toisten varallisuutta.

Naisten puolella asiantuntija oli myös halutuimman työskentelytaso, jonka jälkeen toimihenkilö- ja esimiestaso ovat melko tasoissa. Minut yllätti halukkuus toimihenkilötasolle, olin odottanut että valtaosa haluaisi korkeampiin tehtäviin. Ehkä kuitenkin toimihenkilöksi haluavat naiset haluavat hyvän työpaikan ja tahtovat kehittyä loistavaksi omalla työskentelytasolla ja toimihenkilötasolta pankkityöskentely on lähes aina aloitettava. Tälle osalle nousujohteinen uraputki ei ole tärkein. Juuri tällaisia henkilöitä pankit tarvitsevat, eivät kaikki toimihenkilöt voi nousta asiantuntija- tai esimiestehtäviin. Toimihenkilöillä on oltava laaja-alainen osaaminen sektoristaan ja he ovat hyvin tärkeitä työntekijöitä pankeissa. Toimihenkilöillä on usein tradenomin koulutus (Ammattinetti, 2011b). Asiantuntijahalukkuuteen sopii samat pohdinnat kuin miehillä, mutta esimiestehtäviin haluavien naisten määrä suhteessa miehiin yllätti, naiset halusivat kuitenkin esimiestehtäviin enemmän kuin miehet. Pankissa työskennelleet naiset olivat kaikki halukkaita nousemaan asiantuntija tai esimiestehtäviin. He ovat siis nähneet pankkimailmaa ja hyvin todennäköisesti ovat nähneet sen toimihenkilön silmin, samalla he ovat myös nähneet asiantuntijoiden tai esimiesten työskentelyä sivusta ja alkaneet itsekin haluta niihin tehtäviin.

Asiantuntijoita pankeissa tarvitaan, koska palveluita ja tuotteita eri alueilla on paljon ja jonkun on otettava niistä syvemmin selvää. Esimerkiksi pienen konttorin asiakasvastaavan, joka hoitaa laajaa aluetta työssään, tulee pystyä saamaan tietoa vaikkapa

jostakin sijoituskohteesta, jolloin hän kysyy oman pankin asiantuntijalta. Eri alueiden palvelukirjo on niin laaja, että on oltava hyviä asiantuntijoita joka alueella. Täytyy kuitenkin muistaa, että asiantuntija- ja esimiestasot vaativat laajaa tuntemusta pankkitoiminnasta ja tietoa omasta alueesta. Tiedot ja taidot kartutetaan perustehtävissä, joista voidaan syventyä johonkin tiettyyn alueeseen.

Yleensä pankkityö aloitetaan päivittäisasiointin parissa työskentelemällä, joten sen valinnet ovat ehkä ajatelleekin sen niin. Muilla alueilla työskentely vaatii peruspankkipalvelujen tuntemista, joten niissä aloittaminen on loogista niin pankin tarpeen kuin oman oppimisen ja osaamisen kannalta. Yleensä peruspankkipalveluihin tarvitaan melko paljon työvoimaa. Varmasti tavallisin ja työn kannalta parhain tapa on aloittaa pankkityöskentely toimihenkilönä päivittäisasiointipalveluiden parissa, josta saa kokonaisvaltaisen näkemyksen ja osaamisen alasta.

Vastaajista yli puolet koki koulutuksensa vastaavan pankkitoiminnan vaatimuksia, minkä näen hyvänä asiana. Kun henkilö kokee, että oma koulutus vastaa haluamaansa tehtävään, saa se hakeutumaan avoimiin paikkoihin. Tämä johtaa siihen, että tradenomit hakevat enemmän pankkitöihin ja pankit saavat haluamansa koulutustaustan omaavia työntekijöitä. Viitekehyksessä esitetyn alan henkilöstön pohjakoulutuksen ja haastattelun kautta voidaan sanoa tradenomikoulutuksen olevan hyvä pohja pankkialalle. Se on nimenomaan pohja, työn ohessa kouluttaudutaan ja itse työssä oppii paljon lisää. Opiskelijoiden mielestä pankkityöstä on vähän tietoa tarjolla. Minä näen asian toisin. Jos jostain alasta on kiinnostunut, etsii aktiivisesti tietoa kirjallisuudesta ja internetistä tai kysymällä sellaisilta henkilöiltä, jotka alalla työskentelevät. Tällä tavoin tietoa löytyy varmasti, ehkä sitä voi joutua hetken etsimään, mutta sitä kyllä löytyy jos sitä aktiivisesti etsii.

Jos suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tietoa pankkityöstä on vähän tarjolla, voidaan olettaa, että tietämys pankkityötä kohtaan olisi myös vähäinen. Tältä pohjalta olen sitä mieltä, että kysymysten ”Kuinka hyvin koulutuksesi vastaa pankkitoiminnan vaatimuksia?” ja ”Kuinka paljon pankkityöstä on tietoa tarjolla?” vastaukset eivät ole johdonmukaisia. Valtaosa koki koulutuksensa vastaavan pankkityötä, mutta valtaosan mielestä siitä on vähän tietoa tarjolla. Tästä herää kysymys: miten voidaan tietää koulutuksen vastaavuudesta työhön, jos kerta tietoa on vähän tarjolla ja sitä kautta alaa ei tunneta?

Eurokriisi ei ollut mainittavasti heikentänyt vastaajien luottamusta pankkeihin työnantajana. Kriisin takia eurooppalaisia kriisimaille rahaa lainanneita tai kriisimaiden omia pankkeja saatetaan joutua pelastamaan. Amerikassa finanssikriisin osasyynä oli pankkien kyseenalainen toiminta ja eurokriisi on lähtenyt liikkeelle liiallisesta lainanmyönnöstä ongelmamaille. Suomessa talouden vaikeudet ovat näkyneet muutamissa pankeissa irtisanomisina, mutta koen hyvänä asiana, että luottamus pankkeihin Suomessa on säilynyt. Eihän eurokriisi Suomessa toimivien pankkien syytä ole.

6.2 Tradenomiopiskelijoiden tietämys alasta

Pääpiirteittäin vastaajien mielipiteet väittämiin, jotka koskivat pankkitoimintaa ja pankkityön ominaisuuksia, olivat yhdenmielisiä keräämäni teorian kanssa. Opiskelijat olivat sitä mieltä, että pankeilla on huomattava rooli talouselämässä. Kuten Finanssialan keskusliitto (2011a) kertoo, pankeilla on huomattava rooli sekä rahoituksen että maksujen välityksessä koko kansantaloudessa. Jokaisen liiketalouden alalla opiskelevan tai työskentelevän pitäisi tiedostaa tämä asia, jos pankkitoiminta pysähtyisi jonkun kriisin tai katastrofin seurauksena, koko markkinataloutemme pysähtyisi.

Mielipiteiden hajaantuminen puolesta ja vastaan väittämässä pankeista varmana työllistäjänä johtuu varmasti tämänhetkisistä uutisista. Monet pankit ovat irtisanoneet työntekijöitä kannattavuuden parantamiseksi, eivätkä irtisanomisuutiset ole työnhakua suunnittelevien kannalta mukavia uutisia. Irtisanottavat henkilöt kuitenkin melko todennäköisesti hakevat muihin pankkeihin töihin, joten sekin vaikuttaa työtilanteeseen tällä hetkellä. Toisaalta tällaisessa taloudentilanteessa ei rekrytointia juuri tehdä. Kuten haastattelussa tuli ilmi, osa pankeista reagoi voimakkaasti talouden nousuihin ja laskuihin henkilöstömäärän avulla, osa taas vakioi henkilöstön siten, että se palvelisi aina parhaiten pankkitoiminnan ylläpitämisen kannalta. Kuviota 5 tarkasteltaessa huomataan, että seuraavan kymmenen vuoden aikana 20 % pankkien henkilöstöstä on jäämässä tai jäänyt eläkkeelle. Tämä tietää väkisin uusia työpaikkoja.

Yleinen mielipide vastaajilla oli, että pankkityö on arvostettua ja hyvin palkattua. Pankkityön arvostus tulee varmasti luottamuksesta: asiakkaat laittavat varallisuuttaan pankkiin, pankit mahdollistavat suuret hankinnat ja auttavat asiakkaan varallisuuden hoidossa. Pankeilla on valtaa, valta tuo vastuuta; vallan ja vastuun hoitaminen hyvin johtaa arvostukseen. Kun luottaa vastapuoleen, myös arvostaa sitä. Jo historiasta pan-

kit ovat olleet tunnettuja rehellisyydestä, joka on kasvattanut arvostusta. Mielestäni myös ulkoiset seikat, kuten rauhalliset, tyylikkää ja osittain viralliset pankkisalit sekä pankin työntekijöiden tyylikäs pukeutuminen vaikuttaa mielikuviin pankkityöstä. Jos pankkivirkailija olisi tiskin takana kulahtaneissa farkuissa ja haalistuneessa bändipaidassa, luottamus alkaisi varmasti murentua.

Opiskelijoiden mielikuva palkkauksesta on todenmukainen. Taulukossa 3 esitetyt rahoitusalan keskiansiot osoittavat, että alalla on kilpailukykyiset palkat. Vuonna 2009 yksityisen ja julkisen sektorin keskimääräinen kuukausiansio oli 2971 €, alemman korkeakouluasteen 20–24 -vuotiaiden keskiansio oli 2296 € ja 25–29 -vuotiaiden keskiansio 2557 € (Tilastokeskus 2011). Nuorella työntekijällä palkka ei tietenkään ensimmäisinä vuosina yllä rahoitusalan toimihenkilöiden keskipalkkaan, mutta varmasti on yhteneväinen oman ikäluokan ja koulutusasteen keskipalkan kanssa. Ylemmille tasoille noustessa ja kokemuksen sekä osaamisen karttuessa palkat nousevat. Esimies ja asiantuntijatehtävissä ollaan jo reilusti yli koko maan keskiansion. Palkkausta voidaan pitää hyvänä niin työntason, iän ja koulutusasteen mukaan. Avoimissa vastauksissa esille tulleet maininnat pankkityön huonosta palkasta eivät kohtaa todellisuutta. Palkan tulee vastata henkilön toimenkuvaa, työskentelyastetta sekä hänen tekemää tulosta.

Vastaajista yli puolet uskoivat pankissa olevan hyvät etenemismahdollisuudet. Loogisesti voidaan päätellä, että moni pankissa pitkään työskennellyt on aloittanut ensin toimihenkilönä, josta on osaamisen kasvaessa pankin omien koulutusten kautta pystynyt nousemaan tehtävissä ylöspäin. Sanotaan, että puuhunkin on lähdeittävä kiipeämään tyvestä. Kuten Ammattinetin työkuvaauksissa luvussa 3.4.1 kerrottiin, asiantuntija- ja etenkin esimiestehtävät vaativat alempien tasojen ja koko pankkitoiminnan laajaa tuntemusta. Myös yli puolet vastaajista koki, että pankkityössä pääsee kehittämään itseään. Työssä pääsee kasvattamaan omaa osaamistaan alan tehtävissä ja koko kansantalouden tuntemus ja tietämys kasvavat, pankissa oppii paljon liike-elämästä. Haastateltava toi hyvin esille, että pankkityö opettaa paljon paikallisesta liike-elämästä, koko asiakaskirjo yksityisistä henkilöistä yrityksiin tulee tutuksi.

Vastaajista suurin osa uskoo pankkien tarjoavan jatkokoulutusta, pankissa työskennelleistä kaikki sanoivat pankin tarjoavan jatkokoulutusta. Ja niinhän se onkin. Pankeilla on omia sisäisiä koulutuksia ja ulkopuolelta tilattuja kursseja. Myös työssä oppii pal-

jon. Suomen Pankkiyhdistys mainitsi hyvässä pankkitavassa (2004, 1-2), että henkilöstön osaamisesta ja soveltuvuudesta on pankin huolehdittava. Kuviossa 6 kuvattiin hyvin, miten koulutus pankeissa tapahtuu. Sitä ohjaa lainsäädäntö, pankin politiikka ja alan muutokset. Työssä koulutuu itsenäisen oppimisen, rutinoitumisen ja vanhemmilta työntekijöiltä saadun painamattoman hiljaisen tiedon kautta. On koulutettava monipuolisesti ja pitkäjänteisesti. Haastattelussa tuli ilmi, että myös Handelsbanken tarjoaa työntekijöilleen kattavasti koulutusta. Jo työpaikkaan hakiessa on hyvä tietää, kouluttaako työpaikka työntekijöitään. Kun koulutusta on tiedossa, voi luottaa, että työnantaja pitää huolta henkilökunnan osaamisesta ja näin henkilökunta pysyy ajan tasalla. Nuorien työntekijöiden tulisi ottaa kokeneempien työntekijöiden neuvot auliisti vastaan, koska ne ovat usein toimiviksi osoitettuja. Miksi opettelemaan kaikkea kantapään kautta, jos asioita voi tehdä neuvoja kuunnellen?

Pankkityön vastuullisuudesta vastaajat olivat lähes kaikki osittain tai täysin samaa mieltä. Onhan päivän selvää, että kun työssä käsitellään toisten henkilöiden ja yritysten varoja sekä arkaluontoisia tietoja, on oltava tarkkana. Pankkityössä täytyy tietää, miten toimitaan oikein ja mitä tulee tehdä toimiakseen oikein. Pankkialaisuus on aina pidettävä. Vastuu on tunnettava ja se on kannettava. Vastuuta on tunnettava myös turvallisuuden kannalta. Tulee kantaa vastuuta siitä, että pankin fyysinen turvallisuus pysyy kunnossa ja turvajärjestelmiä käytetään oikein. Täytyy huolehtia, että henkilöturvallisuus pysyy kunnossa. Työssä on muistettava vastuu tietoturvasta, mitä tietoja sähköpostilla voidaan lähettää tai miten asiakkaiden tiedot pidetään turvassa. Hallinnollisesta turvallisuudesta kannetaan vastuuta pitäytymällä laeissa ja asetuksissa ja siten, että henkilökunnalta toimii ohjeistusten mukaisesti esimerkiksi tiedon hävittämisen kanssa. Ajatus hyvän pankkitavan ja pankkialaisuuden noudattamisesta on oltava aina mielessä työtä tehdessä.

Väittämästä ”Pankkityössä vaaditaan ehdotonta rehellisyyttä” täysin samaa mieltä oli 84,3 %. Osuus on korkea, mutta minua ihmetyttää se, että miksi kuusi vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä tai miksi kaksi oli jokseenkin eri mieltä. Pankkityössä on oltava ehdottoman rehellinen joka tilanteessa. Kun on kyse rahasta, tiedosta tai toiminnasta, on joka tapauksessa toimittava aina rehellisesti. On oltava rehellinen toimissa pankin sisällä ja toimissa pankista ulospäin. Asiakkaille on aina kerrottava oikeaa tietoa, eikä heitä saa johtaa harhaan. Sanonta, ”rehellisyys maan perii”, toimii tässäkin yhteydessä. Haastattelemani konttorinjohtaja sanoikin, että rehellisyyden kanssa ei

tule olla mitään rikkeitä. Pankkityössä se on ehdotonta. Jos pankkiin hakeutuva on eri mieltä ehdottoman rehellisyyden kanssa, on jätettävä hakemus tekemättä. ”Kaikki pankkityössä saatu tieto on luottamuksellista”-väittämässä vastaukset hajaantuivat hieman enemmän kuin aiemmassa väittämässä, mutta täysin samaa mieltä oli kuitenkin yli kolme neljäsosaa vastaajista. Kaikki pankkityössä saatu tieto pankin toiminnasta, pankin asiakkaista tai mahdollisista asiakkaista on luottamuksellista. Pankkisalaisuus on pidettävä aina ja kaikissa tilanteissa.

Pankkityön monipuolisuudesta vastaajien mielipiteet jakaantuivat siten, että eri mieltä oli kolmannes vastaajista muiden ollessa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Luulen, että työn monipuolisuuteen vaikuttaa konttorin koko ja oma osaaminen. Kuten haastattelussa Handelsbankenin konttorinjohtajan kanssa tuli esille, pienissä konttoreissa tehtävät ovat laaja-alaisia ja vaativat samalla laajaa osaamista. Isoissa konttoreissa taas tehtävät ovat kapea-alaisempia ja vaativat syvempää perehtymistä omaan alueeseen. Monipuolisuus on siis hyvin paljon kiinni konttorin koosta. Totta kai osaava työntekijä voi tehdä useamman tyyllisiä tehtäviä, eli monipuolisuutta tulee tätä kautta. Kun asiaa pohditaan teoriaosuudessa esitettyjen moninaisten palvelujen kannalta, huomataan työn olevan monipuolista. Esimerkiksi sijoitusten tai vaikka kortin valinnassa on monia vaihtoehtoja. Toimihenkilön on tunnettava monipuoliset tuote- ja palveluvaihtoehdot hyvin. Toimenkuvien puolesta asiaa mietittäessä tulee ilmi, että moni palvelutilanne alkaa kartoituksella, siirtyy vaihtoehtojen esittelyyn ja viimein sopivimman valintaan. Tulee käyttää osaamistaan laajalti hyödyksi toimiakseen oikein eri palvelutilanteissa.

Viimeisessä väittämässä pankkityön vaatimista asiakaspalvelutaidoista vastaajat olivat kaikki osittain tai täysin samaa mieltä. Opiskelijoiden on hyvä tiedostaa, että pankkityö on lähes aina asiakaspalvelutyötä. Isommissa konttoreissa ja pankkien pääkonttoreissa on taustatehtäviä, mutta pienemmissä konttoreissa ollaan asiakkaiden kanssa aina tekemisissä ja toiminta on tehtävä sen mukaan. On oltava ystävällinen ja sosiaalinen. Haastateltava sanoikin, että pankkityö on asiakaspalvelu- ja myyntityötä, jossa samalla toteutetaan prosessia.

Avoimeen kysymykseen vastasi vain 27 prosenttia vastaajista. Vastauksissa toivottiin harjoittelupaikkojen määrän kasvua, lisää palkkaa ja lisätietoa pankkityöstä. Harjoittelupaikkojen määrään vaikuttaa pankin tilanne henkilöstön suhteen, pystytäänkö kesä-

lomat järjestämään ottamalla harjoittelijoita ja miten harjoittelijoiden perehdytys tehdään. Harjoittelijan tulee lomakauden alkaessa osata toimia hänelle osoitetuissa tehtävissä ilman jatkuvaa opastusta. Harjoittelijanhan tulisi olla apuna pankkikonttorille, eikä viedä resursseja jatkuvan opastuksen kautta. Monet pankissa olleet kesäharjoittelijat jatkavat seuraavinakin kesinä samoissa pankeissa, joten paikkoja ei välttämättä joka vuosi tule. Harjoittelupaikan saamiseksi tulee hakeutua ahkerasti avoimiin paikkoihin ja on hyvä hakea harjoittelupaikkaa pankista, vaikkei hakua olisi päälläkään.

Muutama vastaaja toivoi pankkityölle kovempaa palkkausta. Luulen, että palkankorotusta vaatineet eivät ole tutustuneet pankin palkkamalliin tai sitten he odottavat liian isoa palkkaa valmistumisen jälkeen. On pidettävä kiinni realiteeteista, ei vastavalmistunut voi tienata 10 vuotta kokeneemman palkkaa. Ansion on vastattava henkilön toimenkuvaa ja hänen tekemää tulosta. Palkka nousee, kun kokemus ja osaaminen karttavat. Lisätietoa pankkityöstä kaipasi kahdeksan vastaajaa. He toivoivat, että pankit kertoisivat, minkälaisia tehtäviä pankeissa tehdään ja minkälaisia uria pankeissa voi rakentaa. Pankin tehtävistä löytyy jonkin verran tietoa internetistä, mutta tietouden parantamiseksi olisi hyvä esitellä pankin tehtäviä opiskelijoille vaikka silloin, kun on haku päällä. Yksi vastaaja toivoi pankin antavan mahdollisuuden myös kokemattomalle hakijalle. Handelsbankenin konttorinjohtaja kertoi haastattelussa, että nuorelta hakijalta ei voi edellyttää pitkää työkokemusta, mutta asiakaspalvelukokemus on hakutilanteessa eduksi. Jokainen pankissa työskentelevä on ollut joskus ensimmäistä kertaa pankissa työssä.

6.3 Handelsbankenin odotukset

Vaatimukset rekrytoitavalle voivat vaihdella pankeittain, mutta mielestäni Handelsbanken asettaa hyvät edellytykset hakijalle. Handelsbankenissa konttori on pankki ja työntekijöillä on monipuoliset tehtävät, joten on luonnollista hakea monipuolisia henkilöitä töihin. Haastateltava sanoi, että persoona on mikä on, mutta tietoja ja taitoja voidaan opetella. Nuorelle hakijalle tämä on varmasti hyvä kuulla sen suhteen, että pankki ei edellytä laaja-alaista tuntemusta pankkijärjestelmästä. Kun innostus ja halu oppia alalle on kova, sekä persoona sopii tehtävään, ovet varmasti aukeavat. Pankki toivoo, että hakijalla olisi työkokemusta opiskelujen ohessa. Hoitaessaan sekä opiskelut että työn hyvin, opiskelija osoittaa ahkeruutta ja päämäärätietoisuutta. Työkokemus on kuitenkin aina hyväksi. Useasti opiskelijat ajattelevat suuntautumisen olevan

ratkaiseva tuleviin työpaikkoihin haettaessa, mutta haastattelun pohjalta voidaan sanoa, että näin ei ole. Suuntautuminen näyttää olevan, muttei lukitse mitään niistä.

Handelsbanken kaipaa monipuolisia persoonia eikä korkeasta koulutuksesta ole haittaa. Koulutus ole ratkaiseva kun edelleen ominaisuudet ratkaisevat. Lähes kaikki on opittavissa, kunhan henkilöllä on halua oppia ja avaimet tiedon saamiseen. Pankin eri palvelut ja tuotteet opitaan niihin pikkuhiljaa perehtymällä. Ensimmäinen on lähdettävä liikkeelle perustehtävistä, mutta pikkuhiljaa tehtävät monipuolistuvat. Uudelle alalle siirryttäessä nuoren henkilön tulee tiedostaa, että alkuun tiedot ovat vähäiset ja sitä kautta tehtävätkin ovat sen mukaisia. Tiedon ja osaamisen parantuessa tehtävät muuttuvat ja vaatimukset kasvavat.

Pankille tradenomikoulutus on hyvä pohja. Opiskelu antaa monipuolista tietoa liiketaloudesta markkinoinnista, taloushallinnosta, kansantaloudesta ja yritystoiminnasta. Opiskeluista tulisi ottaa kaikki irti, vaikka syksyn pimeinä iltoina tenttiin päättäminen voi tuntua turhalta, on siitä kuitenkin hyötyä myöhemmässä työelämässä. Tradenomeja palkataan pankkeihin nykyään yhä enemmän ja pankit hakevatkin monta kertaa juuri tradenomeja. Sehän on koulutusohjelmallemme hyvä asia!

Haastateltava sanoi, että kiinnostus pankkityöhön johtuu sekä ulkoisista että sisäisistä asioista. Ulkoisina tekijöinä vaikuttaa taloudellinen tilanne ja pankin menestys, sisäisinä tekijöinä uutiset pankin toiminnasta ja pankin toiminta henkilökunnan näkökulmasta. Voin yhtyä haastateltavan sanomaan. Nousukausi saa aikaan kiinnostusta pankkityöhön, mutta nyt matalasuhdanteessa irtisanomisuuksien keskellä innostus varmasti laskee. Matalasuhdanteen jälkeen kuitenkin jossain vaiheessa alkaa nousu ja kiinnostus taas kasvaa. Nousun alkaessa myös paikkoja on enemmän auki. Pankkisektori ei ole kaikkein altein suhdannemuutoksille, mutta nykyisessä mittakaavassa tapahtuneet muutokset ja kriisit rahoitusalailla vaikuttavat olennaisesti pankkeihin. On selvää, että finanssikriisi koskettaa pankkeja.

Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtaja sanoi, että Handelsbankenissa työskentely on hyvä aloittaa henkilömäärältään pienessä konttorissa näkemällä koko pankkitoiminnan. Pieni konttori on myös minun mielestä hyvä aloittaa pankkityö, koska tehtävät ovat monipuolisia ja pienessä konttorissa pääsee tekemään itse enemmän. Sivusta

näkee lainanmyöntöprosessia ja sijoitusten tekoa, mikä auttaa rakentamaan pohjaa tulevaisuuden varalle kyseisiin tehtäviin.

Konttorinjohtajan ohjeet työnhakijalle luvun 5.2 lopussa sopii mielestäni jokaiselle alalle. Kun kokemattomana hakeutuu uudelle tai miksei tutullekin alalle, tulee selvittää miten kyseinen sektori toimii ja mitä rekrytoitavalta edellytetään. Haastattelussa on paljon varmempi olo, kun on jotain tietoa alasta takataskussa.

6.4 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

Loppujen lopuksi voin sanoa, että tradenomiopiskelijoita kiinnostaa pankkityö sen verran paljon, että pankit voivat olla levollisella mielellä hakijoiden suhteen. Työ kiinnostaa opiskelijoita ja heillä tuntuu olevan realistinen kuva alasta, mikä on hyvä asia haastattelun sekä itse työnkin kannalta. Kun on ennalta jo realistinen kuva työstä, on työhön oppiminen ja asennoituminen helpompaa.

Handelsbankenilla olevat vaatimukset työnhakijalle voivat kuulostaa jonkun korvaan koville, jonkun toisen mielestä ne voivat olla alhaiset. Mielestäni ne ovat realistiset. Monipuolisiin tehtäviin haetaan monipuolisia persoonia. Opiskelijat voivat monta kertaa aliarvioida oman osaamisensa. Yliarviointiinkaan nuorella työnhakijalla ei ole varaa, mutta olisi tunnistettava omat vahvuudet ja tuoda ne ilmi. Suomalaisilla on usein heikkoutena piirre, että itsestä ei löydetä hyviä puolia. Kun ollaan etsimässä työtä, pitää myydä oma persoona työnantajalle. Tulevaisuudessa kilpailu työpaikoista tulee olemaan kova ja silloin ne henkilöt, jotka osaavat tuoda osaamisensa ja persoonansa kerskailematta esiin, ovat varmasti vahvoilla.

Kaikessa liiketoiminnassa on kyse tuloksesta ja siihen vaikuttaa jokaisen työntekijän panos. Tämä olisi työntekijöiden ja työnhakijoiden painettava mieleen. Omalla työllä on pystyttävä parantamaan ja pitämään yllä työnantajan liiketoimintaa. Hyvälle ja tuloksekkaalle työntekijälle voidaan maksaa hyvää palkkaa, mutta palkka ei saa olla ainoa motivaation lähde työssä. Kun työstä oikeasti nauttii ja jaksaa olla mukana työpaikan kehittämisessä, työ palkitsee.

Jotta pankkien hyvä mielikuva työnantajana säilyisi ja vielä parantuisi, olisi pankkienkin jotain tehtävä. Ehkä asiantuntijaluennot oppilaitosten kursseilla sopivan aiheen

tiimoilta toisivat esiin pankin tarjoamaa tietoa ja tehtäviä eri valossa. Esimerkiksi sijoitustoiminnan kurssilla olisi mukava kuunnella pankin sijoitusasiantuntijan mielipiteitä ja ajatuksia markkinoista sekä ajankohtaisista asioista. Toisinaan olisi hyvä kertoa, millaista työtä pankeissa tehdään. Kun opiskelijoilla olisi oikea ja realistinen kuva alasta, tulisi myös hakijoiden joukosta työstä oikeasti kiinnostuneet esiin.

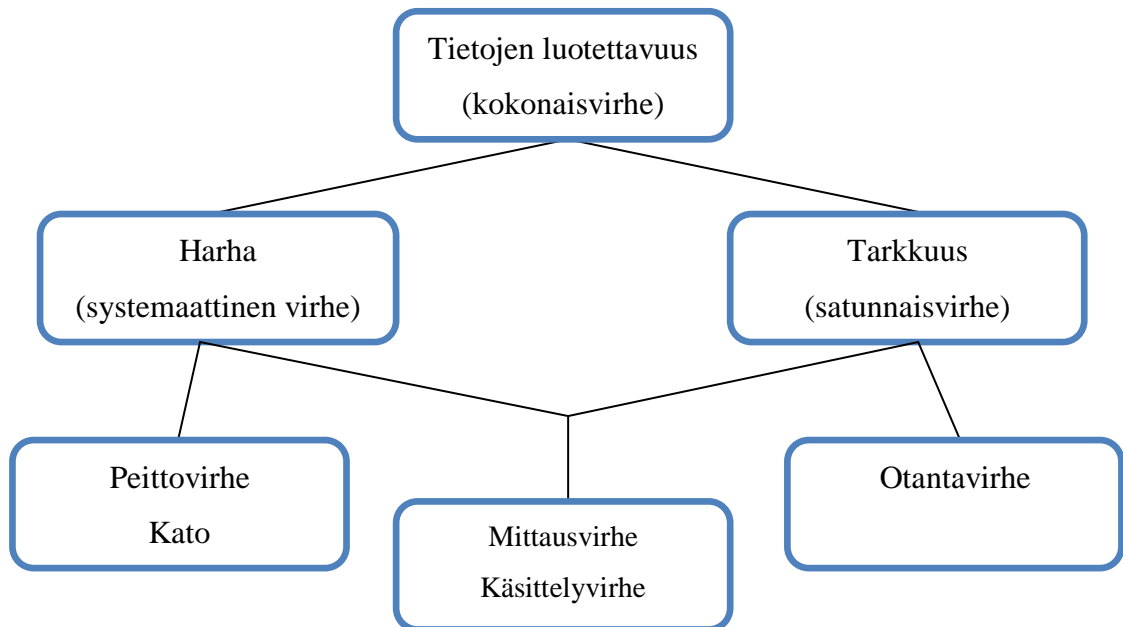
Harjoittelupaikkojen määrää pankeissa pitäisi mielestäni lisätä. Kun kesälomien tuuraajiksi haettaisiin tradenomiopiskelijoita esimerkiksi suoraan ammattikorkeakoulun kautta, saisivat pankit suoraan tehtäviin soveltuvia hakijoita eivätkä hakijamäärät olisi niin isoja kuin ne avoimella haulla olisivat. Pankit voisivat kouluttaa harjoittelijan kevään aikana ja näin kesällä olisi tehtävään tarvittavat tiedot hallussa. Harjoittelijoiden tulisi ottaa vastaan myös palkattomia paikkoja, koska sillä tavalla antaa itsestä hyvän kuvan työntekijälle: ollaan valmiita tekemään töitä tulevaisuuden paikan eteen. Tällä tavalla myös pankki näkee, että harjoittelija on oikeasti kiinnostunut paikasta. Toimeksiantajani on toiminut näin ja toimintatapa on hyvä monelta puolelta. Siitä hyötyvät pankki, harjoittelua tekevä opiskelija sekä Mikkelin ammattikorkeakoulu. Pankki saa soveltuvaa työvoimaa, opiskelija saa hyvän harjoittelupaikan ja ammattikorkeakoulu taas saa nimeä sopivien harjoittelijoiden toimittamisessa ja työelämään johdattamisessa.

Kun ammattikorkeakoululla järjestetään monenlaisia tapahtumia ja messuja, miksi ei järjestetä työmessuja? Messuilla olisi paikallisia työnantajia esittelemässä yri tyksiään ja he kertoisivat omasta toiminnastaan ja työtehtävistään. Opiskelijat saisivat kuulla eri mahdollisuuksista ja pääsisivät verkostoitumaan työnantajiin. Liiketalouden opiskelijoille voisi antaa kyseisten messujen järjestämisen tehtäväksi siihen sopivan kurssin tiimoilta. Kun kerta ammattikorkeakoulussa koulutetaan nuoria aikuisia työntekoon, olisi hyvä jo opiskeluvaiheessa saada kattava kuva paikallisesta työmarkkinasta muutenkin kuin vain työharjoittelun kautta.

Opiskelijoille antaisin neuvona, että kannattaa ottaa selvää aloista ja niiden työtehtävistä, joista he ovat kiinnostuneita. Tällä tavoin tietää, mitä haettu ala tarjoaa ja näin osaa pohtia omaa soveltuvuutta sinne. Hyvän työpaikan eteen on usein tehtävä töitä, harvoin ne aukeavat itsestään.

6.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Jotta tutkimus on luotettava, on tutkimus tehtävä tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaan. Luotettavuutta mitataan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Näistä muodostuu kokonaisluotettavuus. (Heikkilä 2005, 185.)



KUVIO 13. Mittauksen luotettavuus (Heikkilä 2005, 185)

Tutkimusaineiston laatuun vaikuttaa kuviossa 13 näkyvät asiat. Otantatutkimuksessa on aina riski otannasta seuraavaa satunnaisvirheeseen eli otantavirheeseen ja kadosta, eli vastaamatta jääneistä, johtuvaa vääristymää. Mittausvirheitä voi syntyä mittauksessa tapahtuvien epätarkkuuksien takia kuten mittausmenetelmän takia. Peittovirhe tarkoittaa että perusjoukkoa ei ole rekisteröity. Kokonaisvirhe tulee otantavirheestä ja ei-otantavirheestä. (Heikkilä 2005, 186.)

Reliaabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta reliaabelius, eli jos kaksi tutkijaa päätyy samoihin tuloksiin, on tulos reliaabeli (Hirsjärvi ym. 1996, 226). Luotettavuus, eli reliabiliteetti, tarkoittaa tulosten tarkkuutta ja kykyä saada ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimustulokset eivät saa olla sattumaa. Luotettava tutkimus pitää olla toistettavissa. Yhteiskunnan heterogeenisyyden ja vaihtelevuuden takia tutkimuksen tulokset eivät välttämättä päde jonain toisena aikana. Koko tutkimuksen aikana tutkijan on oltava kriittinen ja tarkka työssään. Tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja

tuloksia tulkittaessa voi sattua virheitä. Tutkijan tulee osata tulkita tulosteet oikein ja käyttää vain osaamiaan analysointimenetelmiä. (Heikkilä 2005, 30, 187.)

Jos otoskoko on pieni, ovat tulokset sattumanvaraisia. Kyselytutkimuksessa pitäisi huomioida poistuma, eli lomakkeiden palauttamatta jättäneiden määrä. Luotettavaan tulokseen johtaa kattava kohderyhmä, sen tulee edustaa koko perusjoukkoa. Jos tutkitaan vain muutamia perusjoukkoon kuuluvia ryhmiä, ei tutkimus anna tietoa koko perusjoukosta. Sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla samat tilastoyksiköt moneen kertaan. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Yleensä puutteellinen reliabiliteetti on lähtöisin satunnaisvirheestä. (Heikkilä 2005, 30, 187.)

Validiteetti kuvaa, miten hyvin tutkimusongelmaan on onnistuttu vastaamaan omalla tutkimuksella, eli saadaanko kysymyksillä vastaus ongelmaan. Sisäinen validiteetti mittaa tutkimustulosten vastaamista teorian käsitteisiin. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa sitä, että tulkitsevatko myös muut tutkijat tulokset samoin. Validiutta voi olla hankala tarkastella myöhemmin; vaikka oleellimmat käsitteet onnistuttaisiin rajaamaan, on kysymyksen määrä pidettävä kohtuullisena ja niillä on pystyttävä selvittämään ongelma. (Heikkilä 2005, 186.)

Validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä alun perin pitikin. Tutkijan käyttämät menetelmät ja mittaustavat eivät aina vastaa todellisuutta. Kyselylomakkeen kysymyksiin saadaan vastaukset kyllä, mutta vastaajat voivat käsittää kysymykset eri tavoin kuin tutkija oli tarkoittanut. Jos tutkija käsittelee tuloksia alkuperäisen ajattelutavan mukaan, ei tuloksia voi pitää paikkansapitävinä. (Hirsjärvi ym. 1996, 226–227.)

Mielestäni tutkimukseni on reliaabeli, eli tutkimus on toistettavissa ja tulokset olisivat varmasti samansuuntaiset toisellakin vastaavalla tutkimuksella. Tutkimus kattoi riittävän suuren ja monipuolisen otoksen perusjoukosta. Validiteetin kannalta pohdittuna sain vastauksen alkuperäiseen ongelmaani. Kysymykset olivat kaikki ymmärrettäviä ja käsittivät sitä asiaa, mitä minun piti tutkia. Kyselylomakkeita jakaessani vastaajille kehotin kysymään, jos kysymysten asettelussa on jotain epäselvää. Kukaan ei kuitenkaan kysynyt, joten voin sanoa kysymysten olleen ymmärrettäviä. Myös vastauksista päätelleen kysymykset on ymmärretty oikein. Ainahan kysymyksissä voisi sanoja

muuttaa vähän eri muotoon ja pohtia, voisiko jonkin sanan paikalla käyttää jotain toista. Olen tyytyväinen kysymyslomakkeeseen ja tutkimuksen antamiin tuloksiin.

Myös haastattelua voidaan pitää luotettavana. Vastaja sai vastata rauhassa ja oman mielensä mukaan. En johdatellut kysymyksissä mihinkään suuntaan, vaan annoin haastateltavan itse päättää, mihin hän vastauksensa suuntaa. Joihinkin kysymyksiin kysyin lyhyitä tarkentavia lisäkysymyksiä. Kysymykset olivat sellaisia, että niillä saatiin sellaista aineistoa, että kokonainen ja yhtenäinen vastaus, kuva, saatiin rakennettua aiheesta. Haastattelulla saatua tietoa ei voida yleistää muihin pankkeihin, koska se tehtiin vain Handelsbankenin edustajalle.

7 LOPUKSI

Aloitin opinnäytetyöni lokakuun 2011 puolivälissä. Alku oli minulle itsellenikin vähän yllättävä, koska ennen syyslomaa minulle tuli ajatus siitä, että haluan saada kaikki kurssit käydyksi ja opinnäytetyöni valmiiksi vuoden vaihteeseen mennessä. Kun aihe saatiin toimeksiantajani kanssa sovittua, alkoi teorian tiedon etsiminen. Alkuun tuntui, ettei pankkitoiminnasta löydy kovinkaan paljoo hyvää tietoa kuin muutamasta teoksesta, mutta sinnikkäällä etsimisellä ja kirjaston avustuksella alkoi sopivia teoksia löytyä. Myös internetistä löytyvät lähteet tulivat suureksi avuksi. Niitä oli helposti ja nopeasti saatavilla ja usein niissä oli hyvin tuoretta tietoa.

Työ eteni nopeasti, koska olin asettanut itselleni nopean aikataulun. Ilman määrätietoista suunnitelmaa työ olisi varmasti kestänyt pidempään. Kun laittaa itselle tiukat raamit ja omaa sopivan kovan itsekurin, pystyy toimimaan tehokkaasti päämäärän saavuttamiseksi. Alkuun asetettu aikataulu tuntui mahdottomalta toteuttaa, mutta työn edetessä se alkoi hahmottua realistiseksi. Ohjaajani Eila Jussila oli suureksi avuksi runkoa ja mietittäessä, myös työn aikana sain paljon apua häneltä. Myönnän olevani jokseenkin perfektionisti, jonka takia jouduin tekemään välillä kovasti töitä. Asetin itselle korkeat tavoitteet työn kannalta, mutta välillä piti sanoa itselle, että on siirryttävä eteenpäin liiallisen hiomisen sijaan. Työtä voisi aina parantaa, mutta lopputulokseen se ei välttämättä kovin paljoo tuo lisäarvoa. Aina löytyy parannettavaa, mutta joskus pitää päättää, mikä riittää.

Nyt kun työni tuloksia mietin, olen tyytyväinen. Opin itse paljon lisää pankkialasta työn aikana ja se myös lisäsi mielenkiintoa alaa kohtaan. Tieto tuli syvemmäksi ja kokonaiskuva koko pankkitoiminnasta hahmottui paremmin. Olen tyytyväinen, että aihe valikoitui tällaiseksi. Tämä opetti minua paljon ja olen tyytyväinen saamiini tuloksiin. Pysyin hyvin aikataulussa ja sain työni valmiiksi ennen joulua, itse asiassa työni valmistui odotettua nopeammin. Pelivaraa vuoden loppuun vielä jäi.

Toivon, että toimeksiantajani Mikkelin Handelsbanken saa tästä riittävästi tietoa, sen mitä he halusivat ja kenties vähän enemmänkin. Halusin tehdä työni hyvin ja totta kai haluan toimeksiantajan saavan siitä jotain sellaista, mikä auttaa myöhemmissä rekrytoinneissa. Tällä tavoin myös opiskelijoiden odotuksia alaa kohtaan saadaan tunnetuksi ja myös muut pankit voivat hyötyä tuloksista.

Kiitän toimeksiantajaani Mikkelin Handelsbankenia hyvästä aiheesta sekä tuesta työn aikana. Tahdon kiittää myös ohjaajaani Eila Jussilaa, joka auttoi työn rakennetta suunniteltaessa sekä neuvoi työtä oikeaan suuntaan koko prosessin aikana. Myös muutamille oikolukijoille haluan esittää kiitokset.

*”Ei tule tehdä työtä päästäkseen johonkin toiseen työhön,
on tehtävä työtä menestyäkseen siinä hyvin.”*
(Mikkelin Handelsbankenin konttorinjohtaja 2011)

LÄHTEET

- Alhonsuo, Sampo, Nisén, Anne & Pellikka, Tuula 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy
- Ammattinetti. 2011a. Pankki- ja vakuutusala. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 08.11.2011
- Ammattinetti. 2011b. Pankkitoimihenkilö. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 08.11.2011
- Ammattinetti. 2011c. Palveluneuvoja. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 08.11.2011
- Ammattinetti. 2011d. Rahoitusasiantuntija. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 09.11.2011
- Ammattinetti. 2011e. Konttorinjohtaja. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 08.11.2011
- Bloomberg. 2011. OCBC World's Strongest Bank in Singapore as Canadians Dominate. WWW-dokumentti. <http://www.bloomberg.com/news/2011-05-09/ocbc-world-s-strongest-bank-in-singapore-with-canadians-dominating-ranking.html>. Päivitetty 10.3.2011 Luettu 16.11.2011
- European Banking Federation. 2011. About Euribor. WWW-dokumentti. <http://www.euribor-ebf.eu/euribor-org/about-euribor.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.11.2011
- Finanssialan Keskusliitto. 2011a. Kotitalouksien varat ja velat. PowerPoint-dokumentti. http://www.fkl.fi/materiaalipankki/.../ppt/Kotitalouksien_varat_ja_velat.ppt. Ei päivitystietoa. Luettu 2.11.2011
- Finanssialan Keskusliitto. 2011b. Pankit merkittäviä kansantaloudelle. WWW-dokumentti. http://www.fkl.fi/tietoa_meista/toimiala/pankit/Sivut/default.aspx. Päivitetty 06.05.2011. Luettu 14.10.2011.
- Finanssialan Keskusliitto. 2011c. Toimialakuvaus. PowerPoint-dokumentti. <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitysaineistot/ppt/Toimialakuvaus.ppt>. Päivitetty 06.10.2011. Luettu 07.11.2011.
- Finanssialan keskusliitto. 2011d. Finanssialan koulutusmahdollisuudet. WWW-dokumentti. <http://www.fkl.fi/teemasivut/finanssiosaaminen/koulutus/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 02.05.2011. Luettu 19.11.2011
- Finanssialan Keskusliitto. 2009. Pankkisalaisuusohje 2009. PDF-dokumentti. <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Pankkisalaisuusohjeet.pdf>. Päivitetty 30.12.2009. Luettu 16.10.2011

Finanssivalvonta. 2010. Pankkipalvelut. WWW-dokumentti.
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx.
Päivitetty 24.11.2010. Luettu 05.11.2011

Handelsbanken. 2011a. Mikä on Handelsbanken?. WWW-dokumentti.
http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=X_Henkiloasiakkaat&navid=X_Henkiloasiakkaat&navob=36&base=/Shb/Inet/ICentFi.nsf&sa=/Shb/Inet/ICentFi.nsf/default/qD400F6CF90BBAE39C2257111004AB3F1.
Ei päivitystietoa. Luettu 16.11.2011

Handelsbanken. 2011b. Gamla Stanista maailmalle. WWW-dokumentti.
http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=X_Henkiloasiakkaat&navid=X_Henkiloasiakkaat&navob=36&base=/Shb/Inet/ICentFi.nsf&sa=/Shb/Inet/ICentFi.nsf/default/qD400F6CF90BBAE39C2257111004AB3F1.
Ei päivitystietoa. Luettu 16.11.2011

Heikkilä, Tarja. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Keep It Rolling. 2008. Finanssialan palkkaus. WWW-dokumentti.
<http://www.keeptitrolling.fi/finanssiala/finanssialan-palkkaus.html>.
Luettu 09.11.2011

Kontkanen, Erkki. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Konstari, Timo & Kalima, Kai 2002. Pankkisalaisuus, viranomaiset ja tietosuojat. Helsinki: Suomalaiset oikeusjulkaisut SOJ Oy.

Nettilaki. 2011. Mikä on talletuspankki? WWW-dokumentti.
<http://www.nettilaki.com/a/mik%C3%A4-on-talletuspankki>.
Päivitetty 16.10.2011. Luettu 16.10.2011

Pörssisäätiö. 2009a. Sijoitusrahasto-opas - Mikä sijoitusrahasto on? WWW-dokumentti. <http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/sijoitusrahasto-opas,2>.
Päivitetty 12.03.2009 Luettu 03.11.2011

Pörssisäätiö. 2009b. Sijoitusrahasto-opas - Millaisia sijoitusrahastoja on? WWW-dokumentti. <http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/sijoitusrahasto-opas,4>.
Päivitetty 12.03.2009 Luettu 03.11.2011

Pörssisäätiö. 2010. Korkotaso suosii nyt osakesijoittajia. WWW-dokumentti.
<http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/korkotaso-suosii-nyt-osakesijoituksia>.
Päivitetty 04.03.2010 Luettu 03.11.2011

Seligson & Co. 2009. Sanasto. WWW-dokumentti.
<http://www.seligson.fi/suomi/sijoitustieto/sanasto.htm>.
Päivitetty 2009. Luettu 03.11.2011

Sijoittajapalvelun. 2011. Sijoituspalvelualan tutkinnot. WWW-dokumentti.
<http://www.sijoittajapalvelin.net/>. Ei päivytystietoa. Luettu 19.11.2011

Simola, Ulla. 2009. Ensiasuntoa säästävän edut paranivat. Taloustaito. Verkkolehti.
<http://www.taloustaito.fi/fi-FI/a/?groupId=fbba2963-963e-4b21-a2a4-243d3b7842f7&announcementId=10b748a6-912a-4db5-b239-2c03065a371b>.
Päivitetty 19.08.2009 Luettu 03.11.2011

Sokala, Hannu. 2011. Näin Amerikan mätä korttitalo rakennettiin. Taloussanomat.
Verkkolehti. <http://www.taloussanomat.fi/taloussanomat/2011/09/14/taloussanomat-nain-amerikan-mata-korttitalo-rakennettiin/201112964/294>
Päivitetty 14.9.2011. Luettu 20.10.2011

Suomen Pankki 2011a. Rahoitusjärjestelmä lyhyesti. WWW-dokumentti.
http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/lyhyesti/Pages/default.aspx.
Päivitetty 05.01.2011. Luettu 07.11.2011.

Suomen Pankki 2011b. Suomen Pankki. WWW-dokumentti.
http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/Pages/default.aspx.
Päivitetty 05.01.2011. Luettu 07.11.2011.

Suomen Pankkiyhdistys, 2004a. Hyvä Pankkitapa. Pdf-dokumentti.
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf.
Päivitetty 07.09.2004. Luettu 09.11.2011

Suomen Pankkiyhdistys, 2004b. Pankkitekniikka Suomessa. Helsinki: Suomen Pankkiyhdistys

Talletussuojarahasto, 2011. Tietoa tallettajalle. WWW-dokumentti.
<http://www.talletussuojarahasto.fi/?page=4>.
Päivitetty 02.01.2006. Luettu 03.11.2011

Tilastokeskus, 2011. Palkat ja työvoimakustannukset. WWW-dokumentti.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_palkat.html.
Päivitetty 13.10.2011 Luettu 10.12.2011

Ylikoski, Tuire, Järvinen, Raija, Rosti, Pirre. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. Vammala : Vammalan Kirjapaino Oy

Wuolikoji, Sakari. 2003. Hyvä pankki- ja vakuutustapa. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy

Haastattelututkimus-kysymyspohja

Mikkelin ammattikorkeakoulu

1. Mitä kriteerejä pankilla on nuorelle työnhakijalle ja -harjoittelijalle?
2. Onko koulutuksen tai työkokemuksen suhteen vaatimuksia?
3. Vaihtelevatko ominaisuudet, mitä vaaditaan päivittäisasiointiin, rahoitukseen tai säästämisen ja sijoituspalveluihin?
4. Tarvitaanko pankkijärjestelmän tuntemista?
5. Kuinka nopeasti pankkitoiminnan perusteet oppii työskenneläkseen itsenäisesti?
6. Minkälaisia tehtäviä uudet pankkialalla työskentelemättömät työntekijät tekevät alkuun pankissa?
7. Koetko pankkityöskentelyn kiinnostavat ammattikorkeakouluopiskelijoita?
8. Miksi luulet pankkityöskentelyn kiinnostavan opiskelijoita?
9. Onko tradenomikoulutus hyvä pohja pankkityöskentelylle?
10. Kuinka pitkälle kyseisellä koulutuksella voi päästä?
11. Onko pankeilla kattava koulutustarjonta?
12. Miten tradenomiopiskelijoiden kiinnostavuutta pankkialaan voisi lisätä?
13. Luuletko, että tällä haastattelulla saatua tietoa voidaan yleistää muihin pankkeihin?

Pankkityön kiinnostavuus -kysely

Mikkelin ammattikorkeakoulu

Pankkityön kiinnostavuus – kysely

Rastita sopivin vaihtoehto

1. Sukupuoli

Mies Nainen

2. Mikä on suuntautumisesi?

Markkinointi Taloushallinto Yrityshallinto

3. Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?

Kyllä Ei

Missä pankissa/pankeissa olet työskennellyt?

Handelsbanken Nordea OP-Ryhmä Sampo
 Säästöpankki S-Pankki Tapiola Jokin muu, mikä?

4. Kuinka kiinnostunut olet pankkityöstä?

En lainkaan Melko vähän Melko paljon Erittäin paljon

5. Mikä näistä olisi kiinnostavin alue?

Päivittäisasiointipalvelut Rahoituspalvelut Sijoitus- ja säästöpalvelut

6. Millä tasolla haluaisit työskennellä?

Toimihenkilö Asiantuntija Esimies

7. Kuinka voimakkaasti pankki on esillä omana työpaikkavaihtoehtona?

Ei lainkaan Melko vähän Melko paljon Erittäin paljon

8. Kuinka hyvin koulutuksesi vastaa pankkitoiminnan vaatimuksia?

Ei lainkaan Melko vähän Melko paljon Erittäin paljon

9. Kuinka paljon pankkityöstä on tietoa tarjolla?

Ei lainkaan Melko vähän Melko paljon Erittäin paljon

10. Kuinka paljon eurokriisi on heikentänyt luottamusta pankkien työnantaja-näkökulmaa?

Ei lainkaan Melko vähän Melko paljon Erittäin paljon

Jatkuu toisella puolella

Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkaansa?

Pankkityön kiinnostavuus -kysely

Rastita sopivin vaihtoehto

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
11. Pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Pankit ovat varma työllistäjä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Pankkityö on arvostettua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Pankkityö on hyvin palkattua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Pankissa on hyvät etenemismahdollisuudet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pankissa pääsee kehittämään itseään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Pankit tarjoavat jatkokoulutusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Pankkityö on vastuullista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Pankkityössä vaaditaan ehdotonta rehellisyyttä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Kaikki pankkityössä saatu tieto on luottamuksellista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Pankkityö on monipuolista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Pankkityössä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Miten pankit voisivat lisätä pankkityön kiinnostavuutta?

Kiitos vastaamisesta!

TAULUKKO 15. Vastaaajien sukupuoli

	Lukumäärä	Prosenttia
Mies	23	45,1
Nainen	28	54,9
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 16. Vastaaajien suuntautuminen opinnoissa

	Lukumäärä	Prosenttia
Markkinointi	13	25,5
Taloushallinto	23	45,1
Yrityshallinto	15	29,4
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 17. Kysymys: ”Oletko työskennellyt tai työskenteletkö tällä hetkellä pankissa?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	5	9,8
Ei	46	90,2
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 18. Kysymys: ”Missä pankissa/pankeissa olet työskennellyt?”

	Handels- banken	Nordea	OP- Ryhmä	Sampo	Säästö- pankki.	S- Pankki	Tapiola	Jokin muu pankki
Vastauksia	0	0	3	2	1	0	0	0

TAULUKKO 19. Kysymys: ”Kuinka kiinnostunut olet pankkityöstä?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko vähän	23	45,1
Melko paljon	21	41,2
Erittäin paljon	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 20. Kysymys: ”Mikä näistä olisi kiinnostavin alue?”

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Päivittäisasiointi	12	23,5	24,5
Rahoituspalvelut	17	33,3	34,7
Sijoitus- ja säästämispalvelut	20	39,2	40,8
Yhteensä	49	96,1	100,0
Ei mukana	2	3,9	
Yhteensä	51	100,0	

TAULUKKO 21. Kysymys: ”Millä tasolla haluaisit työskennellä?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Toimihenkilö	9	17,6
Asiantuntija	33	64,7
Esimies	9	17,6
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 22. Kysymys: ”Kuinka voimakkaasti pankki on esillä omana työpaikkavaihtoehtona?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei lainkaan	2	3,9
Melko vähän	24	47,1
Melko paljon	23	45,1
Erittäin paljon	2	3,9
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 23. Kysymys: ”Kuinka hyvin koulutuksesi vastaa pankkitoiminnan vaatimuksia?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko vähän	23	45,1
Melko paljon	26	51,0
Erittäin paljon	2	3,9
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 24. Kysymys: ”Kuinka paljon pankkityöstä on tietoa tarjolla?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei lainkaan	2	3,9
Melko vähän	34	66,7
Melko paljon	15	29,4
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 25. Kysymys: ”Kuinka paljon eurokriisi on heikentänyt luottamusta pankkien työnantaja-näkökulmaa?”

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei lainkaan	12	23,5
Melko vähän	32	62,7
Melko paljon	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 26. Väittämä: ”Pankeilla on huomattava merkitys talouselämässä”

	Lukumäärä	Prosenttia
Täysin eri mieltä	1	2,0
Jokseenkin samaa mieltä	26	51,0
Täysin samaa mieltä	24	47,1
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 27. Väittämä: ”Pankit ovat varma työllistäjä”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	26	51,0
Jokseenkin samaa mieltä	23	45,1
Täysin samaa mieltä	2	3,9
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 28. Väittämä: ”Pankkityö on arvostettua”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	4	7,8
Jokseenkin samaa mieltä	40	78,4
Täysin samaa mieltä	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 29. Väittämä: ”Pankkityö on hyvin palkattua”

	Lukumäärä	Prosenttia
Täysin eri mieltä	1	2,0
Jokseenkin eri mieltä	10	19,6
Jokseenkin samaa mieltä	39	76,5
Täysin samaa mieltä	1	2,0
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 30. Väittämä: ”Pankissa on hyvät etenemismahdollisuudet”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	13	25,5
Jokseenkin samaa mieltä	31	60,8
Täysin samaa mieltä	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 31. Väittämä: ”Pankissa pääsee kehittämään itseään”

	Lukumäärä	Prosenttia
Täysin eri mieltä	1	2,0
Jokseenkin eri mieltä	18	35,3
Jokseenkin samaa mieltä	25	49,0
Täysin samaa mieltä	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 32. Väittämä: ”Pankit tarjoavat jatkokoulutusta”

	Lukumäärä	Prosenttia
Täysin eri mieltä	1	2,0
Jokseenkin eri mieltä	10	19,6
Jokseenkin samaa mieltä	29	56,9
Täysin samaa mieltä	11	21,6
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 33. Väittämä: ”Pankkityö on vastuullista”

	Lukumäärä	Prosenttia
Täysin eri mieltä	1	2,0
Jokseenkin samaa mieltä	12	23,5
Täysin samaa mieltä	38	74,5
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 34. Väittämä: ”Pankkityössä vaaditaan ehdotonta rehellisyyttä”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	2	3,9
Jokseenkin samaa mieltä	6	11,8
Täysin samaa mieltä	43	84,3
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 35. Väittämä: ”Kaikki pankkityössä saatu tieto on luottamuksellista”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	5	9,8
Jokseenkin samaa mieltä	6	11,8
Täysin samaa mieltä	40	78,4
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 36. Väittämä: ”Pankkityö on monipuolista”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin eri mieltä	17	33,3
Jokseenkin samaa mieltä	27	52,9
Täysin samaa mieltä	7	13,7
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 37. Väittämä: ”Pankkityössä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja”

	Lukumäärä	Prosenttia
Jokseenkin samaa mieltä	10	19,6
Täysin samaa mieltä	41	80,4
Yhteensä	51	100,0

TAULUKKO 38. Avoimen kysymyksen ”Miten pankit voisivat lisätä pankkityön kiinnostavuutta” vastaukset

Vastausaihe	Määrä
”Mahdollisuus kokemattomille”	1
”Enemmän harjoittelupaikkoja opiskelijoille”	2
”Lisää palkkaa”	3
”Lisätietoa pankkityöstä opiskelijoille”	8
Yhteensä	14