

Leena Kurunsaari

Digitalisoinnin vaikutukset pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK, Pk-yrittäjyys)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK, Pk-yrittäjyys)

Suuntautumisvaihtoehto: Pk-yrittäjyys

Tekijä: Leena Kurunsaari

Työn nimi: Digitalisoinnin vaikutukset pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin

Ohjaaja: Beata Taijala

Vuosi: 2015 Sivumäärä: 61 Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten digitalisoituminen on vaikuttanut finanssialalla pankkitoimihenkilöiden työhön ja työhyvinvointiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana on suomalainen finanssialan yritys. Tutkimus suunnattiin yrityksen Etelä-Pohjanmaalla sijaitseviin konttoreihin.

Opinnäytetyön aineistona on hyödynnetty alan kirjallisuutta, sähköisiä viestimiä sekä kyselylomaketta. Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen tutkimus, jossa tutkimusmenetelmänä hyödynnettiin sähköistä kyselyä. Kyselyssä oli pääosin valmiita, strukturoituja kysymyksiä ja muutama avoin kysymys. Kyselyssä käsiteltiin taustatietoja, työn muuttumista sekä vaikutuksia työhyvinvointiin. Linkki kyselyyn lähetettiin konttorien henkilökunnalle konttorien edustajan välityksellä. Yhteensä 62 henkilöä, eli noin 54 prosenttia kyselyn vastaanottaneista, vastasi kyselyyn.

Tulokset osoittivat, että digitalisointi on vaikuttanut pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin. Suurin osa vastaajista koki, että digitalisoituminen on tuonut muutoksia työhön ja muutokset ovat olleet pääosin positiivisia. Tulosten perusteella esimerkiksi itsensä ja osaamisensa kehittäminen on digitalisoitumisen myötä helpottunut. Digitalisoituminen on tuonut myös haasteita ja huonoja puolia pankkitoimihenkilön työhön, sillä tulosten perusteella esimerkiksi työmäärä ja työn kuormittavuus ovat kasvaneet ja kasvu näkyy etenkin psyykkisesti, sillä stressi ja kiire ovat lisääntyneet digitalisoitumisen myötä.

Avainsanat: digitalisoituminen, digitointi, työhyvinvointi, finanssiala

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Administration

Specialisation: SME Business Management

Author/s: Leena Kurunsaari

Title of thesis: The effects of digitalization on bank clerk's work and well-being at work

Supervisor: Beata Tajjala

Year: 2015 Number of pages: 61 Number of appendices: 2

This thesis is a study the purpose of which was to find out what effects digitalization has had on the financial sector and, especially, on bank clerks' work and well-being at work. The principal of this thesis is a Finnish financial-sector company. The study was directed to its branch offices located in South Ostrobothnia.

The material of this survey consists of the literature on the field, electrical mediums, and a questionnaire. The thesis consists of the frameworks of digitalization and well-being at work, the implementation of the survey, the results of the survey, and conclusions based on the survey.

The survey is quantitative, and the research method used was online survey. The questionnaire consists of structured questions and a few open questions. The questionnaire focuses on background information, changes in work, and effects on well-being at work. The employees of the principal company were asked to answer the questionnaire online. Of the 114 employees, 62, or 54 per cent, answered the survey.

This survey shows that digitalization has had effects on bank clerks' work and well-being at work. Most of the respondents felt that digitalization had brought changes to their work, and most of the changes had been positive. Based on the survey, for example, the development of skills and self-development has become easier along with digitalization. Digitalization has also brought some challenges and downsides to bank clerks' work, because, based on the survey, for example, the amount of work and work strain have increased, and this increase has had especially psychological effects.

Keywords: digitalization, digitizing, well-being at work, financial sector

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 DIGITALISAATIO.....	8
2.1 Digitalisaatio Suomessa.....	14
2.2 Digitalisoinnin hyödyt ja haitat.....	16
2.3 Digitalisaatio finanssialalla.....	17
2.4 Digitalisaatio toimeksiantajayrityksessä.....	19
2.5 Digitalisoinnin tulevaisuus.....	21
2.6 Digitalisoituminen ja työhyvinvointi.....	22
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	29
3.1 Tutkimusmenetelmä.....	29
3.2 Kyselylomakkeen rakentaminen.....	31
3.3 Tutkimuksen toteuttaminen.....	32
4 TUTKIMUSTULOKSET.....	33
4.1 Tausta.....	33
4.2 Työn muuttuminen.....	35
4.3 Vaikutukset työhyvinvointiin.....	40
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	52
LÄHTEET.....	57
LIITTEET.....	62

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ikäjakauma.....	33
Kuvio 2. Työkokemus vuosina finanssialalla.....	34
Kuvio 3. Työmuoto.....	35
Kuvio 4. Digitalisaation muutos työntekoon	36
Kuvio 5. Onko muutos ollut positiivinen vai negatiivinen?.....	36
Kuvio 6. Työnkuvan muuttuminen digitalisaation myötä	37
Kuvio 7. Tietokoneen/Internetin käyttö töissä	38
Kuvio 8. Kaipaatko työhösi takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut?.....	39
Kuvio 9. Työmäärän muuttuminen digitalisaation myötä.....	40
Kuvio 10. Työn kuormittavuuden muuttuminen digitalisaation myötä.....	41
Kuvio 11. Työn kuormittavuuden näkyminen	42
Kuvio 12. Fyysisten hyvinvointipalveluiden käyttäminen useammin	43
Kuvio 13. Sairauspoissaolojen määrä digitalisoitumisen myötä.....	44
Kuvio 14. Digitalisaation vaikutus yhteishenkeen työpaikalla.....	44
Kuvio 15. Digitalisaation vaikutus mielikuvaan työstä	45
Kuvio 16. Digitalisaation vaikutus itsensä ja osaamisensa kehittämiseen	46
Kuvio 17. Tarve kehittää ja parantaa työpisteen ergonomiaa	47
Kuvio 18. Henkilökohtaisten taitojen ja tarkkuuden merkitys digitalisoitumisen myötä (vaihtoehdot on merkitystä, ei ole merkitystä).	49
Kuvio 19. Työpaikan menettämisen pelko digitalisoitumisen myötä.....	50

Taulukko 1. Työhön liittyvien asioiden muuttuminen digitalisoitumisen myötä..... 48

1 JOHDANTO

Digitalisoituminen on muovannut maailmaa huomattavasti viime vuosien aikana ja tänä päivänä useat toiminnot on jo sähköistetty. Digitalisaatio näkyy niin yrityksissä kuin ihmistenkin jokapäiväisessä arjessa. Vielä 1990-luvulla syntyneet helposti muistavat, miten kännyköitä oli vain harvalla ja niissäkin oli rajallisesti puheaikaa ja tekstiviestejä. Lisäksi tietokoneilla lähinnä pelattiin ja tarkastettiin sähköposti. Nykyajan lapset ja nuoret eivät ole tuosta ajasta tietoisia, sillä he saavat käsiinsä tablettitietokoneen ja älypuhelimien jo muutaman vuoden iässä. Yrityksissä arkistointi hoidettiin ennen käsin, kun taas nykyään muun muassa asiakastiedot löytyvät sähköisessä muodossa ja yrityksen markkinointi tapahtuu verkossa. Digitalisaatio on tuonut suuria muutoksia myös finanssialalle, joka on vieläkin jatkuvan murroksen alaisena.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten digitalisoituminen on vaikuttanut finanssialan pankkitoimihenkilöiden työhön ja työhyvinvointiin työntekijän näkökulmasta katsoen. Opinnäytetyön aineistona on hyödynnetty toimeksiantajan verkkosivuja ja muuta materiaalia, joka on tutkimusaineistoa eikä täten näy lähdeluettelossa. Opinnäytetyö koostuu digitalisoinnin ja työhyvinvoinnin teoreettisesta viitekehystä, tutkimuksen toteuttamisesta sekä tutkimuksen tuloksista ja johtopäätöksistä näiden perusteella. Tutkimusmenetelmänä hyödynnetään sähköistä kyselyä, joka on suunnattu yrityksen Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevien konttoreiden henkilöstölle. Erilaista näkökulmaa tämän tutkimuksen tarkasteluun antaa se, että opinnäytetyön tekijä suoritti koulutusohjelmaan sisältyvän harjoittelun toimeksiantajana toimivassa yrityksessä sekä jatkoi työskentelyä vielä kesätyön muodossa.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on, miten digitalisoituminen on vaikuttanut työntekoon ja työhyvinvointiin. Työntekijöiden mielipide digitalisoitumisesta on merkittävässä osassa, sillä he ovat näkyvä osa yrityksen toiminnassa. Digitalisointi vaikuttaa yritykseen laajalti muuttaen yrityksen toimintaa, niin ulkoisesti, kuten markkinoinnin kautta, kuin sisäisesti, kuten tuoden mukanaan sähköisen arkistoinnin sekä sähköisen kanssakäymisen ihmisten kanssa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suomalainen finanssialan yritys, jolla on pitkät juuret suomalaisessa yritystoiminnassa. Tutkimusaineiston perusteella yritys

laajentaa ja kehittää toimintaansa jatkuvalla teholla. Yrityksellä henkilökuntaa on yhteensä yli 12 000, joista 128 henkilöä toimii Etelä-Pohjanmaalla. Tällä hetkellä Etelä-Pohjanmaan konttoreissa kuitenkin aktiivisesti työskentelee vain 114 henkilöä, sillä osa työntekijöistä on äitiyslomilla ja muilla lomilla. Etelä-Pohjanmaalla yrityksellä on seitsemän konttoria. Yrityksellä asiakkaita on noin 4,3 miljoonaa. Yritys tähtää siihen, että se tarjoaa asiakkailleen markkinoiden parhaan ja monipuolisimman keskittämisetujen kokonaisuuden. Yritys luokittelee perustehtäväkseen asiakasomistajien, toimintaympäristön sekä asiakkaiden kestäväen taloudellisen menestymisen, hyvinvoinnin sekä turvallisuuden edistämisen.

Viime vuosien ajan finanssiala on ollut useiden muutoksien alla. Suurin tekijä kyseisten muutoksien takana on tietotekniikka, joka kehittyy alati. Tietotekniikka on nykyään suuri osa finanssialaa, sillä lähes kaikki toiminnot tapahtuvat tietokoneen ja muiden tietoteknisten laitteiden kautta, jolloin finanssialalla toimivien yritysten tulee pysyä muutoksessa mukana sekä kehittää itseään jatkuvasti. Lisäksi finanssialalla kilpailu lisääntyy. Vaikka sinänsä pankkien määrä ei ole juurikaan kasvanut viime vuosien aikana, yhä enemmän lisääntyvät erilaiset sijoituspalveluita tarjoavat yritykset ja yritykset, jotka tarjoavat erilaisia, niin sanottuja helppoja lainoja, kuten pikavippejä.

Tutkimusaineistoon pohjautuen asiakkaiden odotukset ovat digitalisoitumisen myötä muuttuneet ja muun muassa pankkien tulee vastata näihin odotuksiin mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Lisäksi kehittynyt teknologia on tuonut suuriakin muutoksia pankkien toimintaan. Finanssialalla tapahtuva murros on prosessi, joka tulee vaikuttamaan vielä pitkään. On tärkeää ymmärtää, että muutos on meneillään ja siihen tulee reagoida. Finanssialalla kuitenkin uudet toimintatavat otetaan hitaasti osaksi yrityksen toimintaa, sillä entisillä toimintatavoilla on pitkät perinteet ja johtamiseen keskitytään, ja täten halutaan olla varovaisia (Saksi 2013, 14). Finanssialalla tapahtuvat rakenteelliset muutokset vähentävät luottamusta muun muassa pankkeja kohtaan. Konttoreita suljetaan, yhä useammat palvelut siirtyvät verkkoon ja konttoreissa tapahtuvien palveluiden määrää supistetaan.

2 DIGITALISAATIO

Digitalisointi merkitsee tiedon purkamista sähköiseen muotoon. Sähköisessä muodossa olevaa tietoa on helppo tallentaa, järjestellä sekä muunnella. Kun sähköisessä muodossa oleva informaatio yhdistetään mobiiliteknologiaan, johon lukeutuvat sosiaaliset verkot ja pilvipalvelut sekä erilaiset mobiililaitteet, kuten älypuhelimet ja tablettitietokoneet, kokonaiset teollisuudenalat muuttuvat radikaalisti. Digitalisaation myötä erinäiset kulut pienenevät, se helpottaa elämää ja sallii yritysten luoda uusia tarpeita. Nämä asiat ovat merkittävässä roolissa missä tahansa liiketoiminnassa. (Ojanperä 2012.)

Yritystoiminnallisesti asiakkaiden muuttuneet odotukset sekä teknologian kehittyminen ovat aiheuttaneet digitaalisen murroksen, kun teknologiallisesti asiakkaita pystytään palvelemaan paremmin. Yrityksen ydinprosessit, kuten markkinointi- ja myyntityö, asiakaspalvelu, sisäinen ja ulkoinen viestintä sekä talous- ja henkilöstöhallinto, saavuttavat uusia tasoja, kun teknologia, työkalut sekä toimintatavat ovat uudistuneita. Yhä useammin yrityksen brändin määrittää digitaalinen käyttökokemus. Yritystoiminnan näkökulmasta katsottuna tulevaisuuden kilpailuetuna ovat visionääriset liiketoimintamallit sekä tietynlainen johtajuus. Organisaatioiden tulee sietää epäonnistumisia ja olla joustavia sekä kokeilla rohkeasti uutta. (Digitaalinen polku.)

Ihminen on aina tähdännyt siihen, että omaa historiaa merkitään muistiin. Aluksi tässä apuna ovat toimineet kivitaulut, papyrusrullat, maalaukset sekä piirrookset. Myös pergamenttien avulla oli helppoa tallentaa muistiin erilaisia asioita. Tällä tavoin tieto kuitenkin piti tallentaa käsin, mikä oli haastavaa, työlästä sekä aikaa vievää. Kirjapainotaito mullisti keskiajalla kaiken tiedon merkitsemisen ja teki tiedon säilyttämisestä helpompaa. Kirjapainotaidon avulla tiedon säilyvyys kehittyi eikä täten tiedon säilyminen ollut yhdestä kappaleesta kiinni, vaan esimerkiksi kirjoista pystyttiin painamaan useita painoksia aikaisempaa helpommin ja nopeammin. (Järvinen 2009, 9.)

Viimeisen 15 vuoden aikana digitalisaatio on muuttanut ihmisten arkea huomattavasti. Digitaalisuus sekä sosiaalinen media ovat mahdollistaneet sen, että ihmiset kohtaavat yhä enemmän tietoa aina ja missä tahansa. Tämä on aiheuttanut kilpai-

lun kasvua yritysten välillä. Digitalisaation myötä kilpailulla erottuminen on yhä vaikeampaa, mutta silti yhä tärkeämpää yritystoiminnalle. (Filenius 2015, 41.)

Kaikkialla puhutaan siitä, kuinka 2010-luku on asiakkaiden aikakausi. 2010-luku on yritysten näkökulmasta haastava, sillä useat toimialat elävät murrosten keskellä, jossa yritysten johtaminen ja kehittäminen ovat avainasemassa. (Filenius 2015, 15.)

On tärkeää, että yritykset ymmärtävät ympärillä tapahtuvia muutoksia ja että kyseiset muutokset huomioidaan, kun yrityksen tuotteita ja toimintaa kehitetään. Digitalisoitumista ei voi jättää huomioimatta, sillä se on tullut jäädäkseen. Digitalisointi johtaa siihen, että yrityksen strategia sekä toimintamalli tulee rakentaa asiakkaan näkökulmasta. (Filenius 2015, 37.)

Asiakastyytyväisyys on yksi yrityksen menestyksen tekijöistä. Digitalisaatio, sosiaalinen media sekä globalisaatio ovat johtaneet siihen, että tieto ihmisten välillä kulkee entistäkin nopeammin. Välttääkseen negatiiviset vaikutukset tulee yrityksen huolehtia siitä, että asiakkaan kokemus yrityksestä on positiivinen. Myös pienten, paikallisten sekä erikoistuneiden yritysten tulee tähän tähdätä, ei pelkästään suurten yritysten. (Filenius 2015, 31.)

Yritysten ja kuluttajien vuorovaikutuksen yleistyessä on kuitenkin huomioitava, että vaikka kuluttajilla onkin mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja olla äänessä, eivät kaikki näin välttämättä tee. Internetissä suuri osa ihmisistä on hiljaisia seuraajia, jotka eivät koskaan luo uutta sisältöä Internetiin, vaan seuraavat vain mitä muut Internetissä julkaisevat (Isokangas & Vassinen 2010, 95).

Accenturen tekemästä, suomalaisille yrityksille suunnatusta, tutkimuksesta (Accenture) käy ilmi, että 76 prosenttia 30 vastaajasta kertoo, että yrityksen tuote- ja palveluvalikoima on mukautunut digitaalisuuden myötä. Digitalisoitumisen myötä digitaalisuus ei näy enää ainoastaan tietotekniikassa ja tuotekehityksessä, vaan se näkyy yrityksessä myös muun muassa asiakkaissa, toimitusketjussa sekä sisäisissä toiminnoissa. Digitaalinen liiketoiminta etenee yrityksissä hyvinkin nopeasti, sillä asiakkaiden odotukset ovat muuttuneet ja kasvaneet. Asiakkaiden muuttuneet ja kasvaneet odotukset johtuvat globaaleista, digitaalisuuden edelläkävijöistä, joita ovat muualla maailmassa toimivat yritykset, jotka ovat digitaalisesti edellä muita.

Nykyään digitalisaatio näkyy parhaiten yritysten toiminnassa. Kehittyneen teknologian ja tämän vuoksi asiakkaiden muuttuneiden odotusten vuoksi digitalisaatio on kasvavassa osassa yrityksissä ympäri maailmaa. Digitalisaation myötä yritystoiminta on muuttanut muotoaan huomattavasti. Sen vuoksi yritykset pystyvät kehittämään, laajentamaan sekä uudistamaan toimintaansa, sillä digitalisaatio antaa yrityksille uusia mahdollisuuksia yrityksen ydinprosessien parissa, kuten markkinointi- ja myyntityössä, asiakaspalvelussa, sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä, tuote- ja palvelukehityksessä sekä talous- ja henkilöstöhallinnassa. Tällä hetkellä yritystoimintaa on enemmän ja asiakkaat odottavat ja vaativat enemmän kuin aikaisemmin. Tämän vuoksi yritysten tulee olla innovatiivisia, joustavia ja yritysten tulee rohkeasti kokeilla uusia asioita. Riskien ottaminen on välillä pelottavaa ja haastavaa, mutta useimmiten myös kannattavaa. Tämän hetken markkinoilla yritykset pärjäävät, jos ne pysyvät ajassa mukana, huomioivat asiakkaiden muuttuvat toiveet ja tarpeet sekä kehittävät itseään jatkuvasti. (Digitaalinen polku.)

Yritykset voivat hyötyä digitalisoitumisesta kolmella eri tavalla: kasvulla, jota digitaalisuus luo, tehokkuudella, jota toimenpiteiden digitalisointi tuo ja täysin uudella digitaalisella liiketoiminnalla. Digitaalisten kanavien hyödyntäminen auttaa yritystä markkinoinnissa sekä uusien asiakasryhmien hankinnassa. Digitaaliset kanavat ovat tämänhetkisten tuotteiden myynnissä tukena. Digitalisoitumisesta selviytyäkseen tarvitaan luja näkemys siitä, miten se tulee vaikuttamaan omaan yritykseen ja sen toimintaan. Yrityksen toiminnan kehittäminen luo haasteita, joista suurimmat ovat taloudelliset haasteet sekä puutteelliset taidot. (Accenture.)

Tapscottin (2010, 17) mukaan digitalisaatio on herättänyt epäilyä sekä kritiikkiä etenkin vanhemman sukupolven osalta. Vanhempi sukupolvi olettaa, että tämä ”nettisukupolvi”, joka on kasvanut digitaalisen murroksen aikana, koostuu tyhmistä, addiktoituneista, varastelevista, kiusaavista, väkivaltaisista, välinpitämättömistä nuorista, joita ei työnteko kiinnosta, sillä he niin sanotusti viettävät kaiken aikansa Internetissä.

Nykyään kuitenkin suurin osa ihmisistä on herännyt tähän muutokseen ja ymmärtää, että aikaan ennen digitalisoitumista, jolloin yritykset toimivat pelkästään kotimaan markkinoilla ja kaikki tehtiin itse ilman tietoteknistä apua, ei ole enää paluuta. Digitalisaation myötä kaikki tulee muuttumaan, sillä se on asia, joka kehittyy

alati eikä ainakaan näillä näkymin ole lähivuosina tullut täysin valmiiksi, kun ihmiset innovoivat koko ajan uutta.

Aikaisemmin työ ja yksityiselämä pidettiin tiukasti toisista erillään. Työhuolet jätettiin työpaikalle ja yksityiselämän murheista ei työpaikalla mainittu sanallakaan. Nykyään on toisin. Älypuhelimet vastaanottavat sähköposteja maailmanlaajuisesti ja esimies tarkkailee käyttäytymistä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Tänä päivänä ihminen edustaa yritystään ympäri vuorokauden. (Isokangas & Vassinen 2010, 29.)

Digitalisoitumisen myötä myös aineistohallinta on kokenut suuren muutoksen. Aineistohallinnan digitalisoituminen voi tarjota yritykselle suuria etuja. Näitä etuja ovat muun muassa tiedostojen jakaminen, kommentointi visuaalisesti, aineiston hakeminen ja sen uudelleen käyttäminen sekä prosessien tehostus. Lisäksi digitaalinen aineistohallinta tekee yrityksen brändi-ilmeestä yhtenäisen. Digitaalinen aineistohallinta mahdollistaa yrityksen tuovan itseään esille samalla tavalla kuin ennenkin, mutta helpommin. Esimerkiksi logot, mainokset sekä esitteet voidaan tallentaa digitaalisesti ja hyödyntää samaa pohjaa/tuotetta uudelleen. Lisäksi yritys säästää, kun jokaista mainosta ja esitettä ei tarvitse enää teettää mainostoimistoilla, vaan oikeilla välineillä yritys pystyy itsekin niitä tuottamaan. Erinäiset prosessit kehittyvät, kun digitaalinen aineistohallinta on järjestelmällistä sekä hyvin suunniteltua. Yrityksissä ei tarvitse enää tehdä niin sanottua turhaa työtä, kun esimerkiksi markkinoinnissa voi hyödyntää samoja materiaaleja/pohjaa, jota on hyödynnetty aikaisemmin esimerkiksi yrityksen mainoksissa. (Gredi 2015.)

Opinnäytetyön tekijä kokee, että tiedon säilyminen helpottuu, kun yhden tiedoston pystyy säilömään esimerkiksi tietokoneelle, ulkoiselle kovalevyllä, muistitikulle ja sähköpostiin. Tiedon jakaminen on helppoa ja nopeaa, kun aineistohallinta on digitaalista. Jakaminen onnistuu esimerkiksi sähköpostin ja erilaisten pikaviestinsovellusten välityksellä.

Digitalisaation myötä markkinointi ja mainostaminen muun muassa globaalisti on helpottunut. Aikaisemmin voittajaksi on tullut se, jolla on eniten resursseja hankkia mediatilaa, mutta enää näin ei ole. Myös kansainvälistyminen on nykyään paljon helpompaa, digitalisaation ansiosta. (Isokangas & Vassinen 2010, 18.)

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan verkossa tapahtuvaa, ihmisten välistä kanssakäymistä. Sosiaalisessa mediassa käytetään eniten erilaisia yhteisöpalveluja, kuten Facebookia, Twitteriä, Instagramia, YouTubea sekä LinkedIniä. Sosiaalisen median avulla ihmiset tuovat esille muun muassa elämässä tapahtuvia asioita, kokemuksia, suosituksia, mielipiteitä sekä arvosteluita. Sosiaalinen media mahdollistaa sen, että ihmiset pystyvät tuottamaan ja jakamaan tekstejä, jotka ovat ihmisten näkyvillä ympäri maailmaa. (Kananen 2013, 13.)

Sosiaalinen media ei ole pelkästään teknologiaa, vaikka sosiaalista mediaa hyödynnetään teknologian avustuksella. Sosiaalinen media on vuorovaikutusta, joka tapahtuu tiedon vastaanottajan ja tiedon välittäjän välillä. (Kananen 2013, 15.)

Sosiaalinen media mahdollistaa yrityksen tehtävien ulkoistamisen yrityksen asiakkaille ja muille kuluttajille. Ulkoistettavia tehtäviä voivat olla muun muassa markkinointi, tuotekehittely sekä asiakashankinta. Sosiaalisen median hyödyntäminen esimerkiksi markkinoinnissa on huomattavasti halvempaa kuin tavallisten markkinointikanavien, kuten television sekä sanomalehtien, hyödyntäminen. Sosiaalisessa mediassa on myös huonoja puolia, kuten esimerkiksi huono asiakaspalvelukokemus voi levitä sosiaalisen median välityksellä hyvinkin nopeasti suurelle joukolle, mikä on yrityksen kannalta harmillista. Sosiaalisen median ominaisuuksina ovat avoimuus sekä jatkuva muutos. Kuka tahansa voi julkaista sosiaalisessa mediassa tekstiä ja ottaa julkaisullaan kantaa johonkin, vaikkei hänellä olisikaan tarvittavaa asiantuntemusta, koulutusta tai ammattia. Tämän vuoksi sosiaalisessa mediassa julkaisukynnys on usein hyvin matalalla. Sosiaalisessa mediassa julkaistut asiat myös leviävät hyvin nopeasti ilman, että ne menisivät ensin jonkinlaisen suodattimen läpi, joka tarkastaisi kyseisen julkaisun. Tämä on haasteellista etenkin yrityksille, sillä jokin negatiivinen asia yrityksestä voi levitä hyvinkin nopeasti suurelle yleisölle ja täten huonontaa yrityksen mainetta markkinoilla. (Kananen 2013, 14.)

Kun sosiaalinen media otetaan osaksi yrityksen toimintaa, tulee se ottaa osaksi myös yrityksen strategista suunnittelua. Yritys ei hyödy sosiaalisesta mediasta, jos sen käyttöä ei ole suunniteltu ja tavoitteita sen hyödyntämisestä asetettu. (Kananen 2013, 17.)

Sosiaalisen median luonne tekee sen hyödyntämisestä vaikeaa, etenkin yrityksissä, sillä sen ylläpito vaatii yrityksen henkilöstöltä paljon. Kun se otetaan osaksi yrityksen toimintaa, on tärkeää tehdä selkeät pelisäännöt miten siellä tulee näkyä. Jokaisen, joka näkyy sosiaalisessa mediassa osana yritystä, tulee olla täysin tietoisia yrityksen arvoista, strategioista sekä toimintaperiaatteista. Henkilöstön ei tule tuoda omia mielipiteitään esille näkyessään sosiaalisessa mediassa osana yritystä, vaan selkeä linja yrityksen sekä henkilökohtaisten näkökulmien välillä tulee säilyttää. (Kananen 2013, 20–21.)

Toimeksiantajayritys on suuri konserni. Tutkimusaineiston perusteella Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevat konttorit hyödyntävät yhtenäisesti sosiaalisen median kanavoista pelkästään Facebookia, sillä se on ainoa sosiaalisen median kanava, jota kannattaa itsenäisesti hyödyntää. Suurimpia muutoksia, kampanjoita sekä koko konsernia koskevia tapahtumia ei ole hyödyllistä jokaisen konttorin informoida itsenäisesti sosiaalisen median kanavoissa. Facebookin välityksellä konttorit pystyvät välittämään ajankohtaista informaatiota, kuten tulevia tapahtumia ja kampanjoita, paikallisille asukkaille ja kyseisen pankin asiakkaille. Lopun informaation konsernin asioihin liittyen hoitaa koko yrityksen yhteiset sosiaalisen median kanavat, kuten Twitter, Facebook sekä Instagram.

Digitaalisen johtajuuden asema on saavutettavissa, kun keskitytään kolmeen avainalueeseen, joita ovat asiakaskokemus, liiketoimintamallit sekä toimintaprosessit. Näiden kolmen avainalueen avulla organisaatiot kykenevät tehostamaan suorituskykyään. (Capgemini 2014.)

Digitalisaatio, Internetin käytön yleistyminen sekä sosiaalinen media ovat aiheuttaneet sen, että mikään kerran digitaalisesti sanottu tieto ei koskaan unohdu. Vaikkakin tietyn kommentin julkaissut henkilö kommentin poistaa, on kuitenkin jo vähintään yksi henkilö ehtinyt kommentin lukea ja jakaa tietoa kommentista eteenpäin ja mahdollisesti ottamaan kommentista esimerkiksi näyttökuvan.

2.1 Digitalisaatio Suomessa

Suomessa Internet alkoi näkyä 1990-luvun alun laman jälkeen. Talous alkoi vähitellen palautua ennalleen ja alettiin puhua kansainvälistymisestä, joka takaa suomalaisten yritysten menestymisen tulevaisuudessa. Digitalisaatio muutti tiedon välityksen kokonaan ja sen myötä nykyään on helppoa seurata uutisia ympäri maailmaa. (Filenius 2015, 17.)

Ensimmäisen Internet-vallankumouksen aikaan Suomi oli digitaalisesti edelläkävijä. Ensimmäinen Internet-vallankumous oli kuitenkin vain tekninen vallankumous. Digitalisaatiossa Suomi menetti paikkansa edelläkävijänä ja ajautui maiden välisessä luokittelussa keskitasolle. (Isokangas & Vassinen 2010, 16.)

Suomalaiset yritykset kohtaavat useita haasteita liiketoiminnassaan, jonka vuoksi digitalisaation toivottu vaikutus ei ole täyttynyt. Näitä haasteita ovat muun muassa, miten organisaatio muutetaan asiakaslähtöiseksi, miten liiketoiminta muutetaan palveluliiketoiminnaksi, miten tuotteiden myyjästä tulee ratkaisun tarjoajia sekä kansainvälistyminen. Nämä asiat voivat olla yritykselle haastavia toteuttaa Internetin takia, mutta samalla Internet on se, joka myös tarjoaa haasteisiin ratkaisun. (Isokangas & Vassinen 2010, 17–18.)

Digitalisaatio kasvattaa yritysten kilpailua pakottaen suomalaiset yritykset tehostamaan toimintaansa ja jopa luomaan liiketoimintamallinsa täysin uudelleen. Digitalisaation myötä yritysten välinen kilpailu ei ole enää riippuvaista maa- ja toimialarajoista. Useat suomalaiset yritykset ovat hiljalleen heränneet digitaaliseen murrokseen verrattuna eurooppalaisiin kilpailijoihin, joissa esimerkiksi tietoteknillinen huippuosaaminen ja koulutus ovat Suomea kehittyneempiä ja digitaalisuus on suuri osa liiketoimintaa. Suomalaisilla yrityksillä on kuitenkin hyvät mahdollisuudet menestyä digitaalisesti, sillä suomalaisista yrityksistä löytyy osaavaa työvoimaa sekä tietoliikennejärjestelmä, joka toimii. Nämä edellytykset ovat merkittävässä osassa digitaalisessa murroksessa. (Digitaalinen polku.)

Suomalaisissa yrityksissä ongelmana on ollut se, että yrityksen toiminta on pääosin keskitetty kotimarkkinoille. Yritykset palvelevat pelkästään suomalaisia asiakkaita, mihin digitaalinen murros tuo muutoksen. Digitaalinen liiketoiminta koostuu

globaaleista markkinoista. Yritysten tulee toimia kansainvälisemmin ja etsiä uusia näkökulmia liiketoimintaan. Suomella on kaksi merkittävää heikkoutta: syrjäinen sijainti sekä suuret työvoimakustannukset. (Lindroos 2014.)

Tutkimus, jossa mukana oli 22 maata, osoittaa, että Suomi on tällä hetkellä toisella sijalla, kun tarkastellaan ja vertaillaan digitaalisuuden asteita. Ensimmäisellä sijalla tutkimuksen tuloksien mukaan on Tanska. Vuonna 2014 Suomi oli kolmannella sijalla. Tutkimus osoitti, että vertailtavana olevista maista Suomi kykenisi parhaiten hyötymään digitalisoitumisesta. Vaikka kaikki edellytykset Suomella onkin sen hyödyntämiseen, sitä kuitenkin hyödynnetään Suomessa niin vähän, että Suomi on sijalla viisi. (Demokraatti 2015.)

Opinnäytetyön kirjoittaja kokee, että suomalaiset yritykset ovat heränneet jäljessä digitalisaation hyödyntämiseen verrattuna ulkomaalaisiin yrityksiin. Yksi syy tähän ovat asiakkaat. Vaikkakin asiakkaat nykyään odottavat ja vaativat enemmän, on myös asiakkaita, jotka eivät ole joustavia ja muutoksen kannalla. On ymmärrettävää, että digitalisaatio on osalle yhteiskunnasta liian suuri muutos, etenkin suomalaisessa yhteiskunnassa, missä tietyt toimintatavat ovat mukautuneet osaksi yhteiskuntaa jo useita vuosia sitten. Nämä ihmiset ovat tottuneet siihen, että he pysyvät esimerkiksi asioimaan fyysisesti pankissa ja hoitamaan pankkiasioitaan toimihenkilön kanssa. Vaikkakin suuri osa Suomessa asuvista ihmisistä on jo tottunut digitalisaatioon ja haluaa hoitaa asiansa sähköisesti, myös suuri osa ihmisistä jarruttelee ja on haluton ymmärtämään niin suurta muutosta, jonka digitalisaatio mukanaan tuo.

Opinnäytetyön tekijä kokee, että uudet ja nykyaikaiset suomalaiset yritykset hyödyntävät digitalisaatiota ja uusia toimintamalleja jokapäiväisessä toiminnassaan jo todella hyvin. Tästä esimerkkinä Kiosked, joka on suomalainen yritys, joka osoittaa asiakkaalle, mistä hän löytää ja voi ostaa esimerkiksi mainoksessa olevan paidan (Ojanperä 2012). Tämän kaltaisten yritysten vuoksi vanhat yritykset eivät voi jatkaa toimintaansa samalla tavalla kuin esimerkiksi kymmenen vuotta sitten, vaan yritysten toiminnassa täytyy tapahtua muutos, jos he haluavat jatkaa toimintaansa markkinoilla. Jos vanhat ja jo olemassa olevat yritykset eivät muuta toimintatapojaan nykyaikaisiksi ja ole osana muutosta, tulevat uudet yritykset jollain tasolla syrjäyttämään vanhat yritykset jossain vaiheessa.

2.2 Digitalisoinnin hyödyt ja haitat

Digitalisaatio on vaikuttanut yrityksiin sekä kuluttajiin pienessä ajassa hyvin paljon. Pearson säätiön vuonna 2012 tehdyn tutkimuksen mukaan vuonna 2011 Yhdysvalloissa opiskelevista korkeakouluopiskelijoista vain 7 prosentilla oli tabletti. Vuonna 2012 kuitenkin luku oli noussut jo 25 prosenttiin. (Pearson Foundation 2012.)

Aikaisemmin tietotekniikka oli kallista ja täten vain suuret yritykset kykenivät hyödyntämään sitä, sillä suurilla yrityksillä oli siihen tarvittavia resursseja. Nykyään tietotekniikka on kuitenkin edullista, mikä mahdollistaa myös pienempien yritysten sekä kotitalouksien hyödyntävän sitä. (Pohjola 2014.)

Opinnäytetyöntekijä kokee, että digitalisoituminen kuitenkin myös jollain tasolla huonontaa taloudellista tilannetta. Vaikkakin se antaa yritykselle paljon uusia mahdollisuuksia ja avaa uusia ovia, tulevaisuudessa osa ihmisistä tulee menettämään työnsä digitalisoitumisen myötä. Ihmiset eivät enää esimerkiksi matkalle lähdeettäessä asioi matkatoimistossa, vaan matkat varataan helposti kotona Internetin kautta. Yhä useammat myös hoitavat pankkiasiointinsa suoraan verkon kautta, jolloin pankkivirkailijan työn määrä vähenee. Vaikkakin osa ihmisistä tulee tulevaisuudessa menettämään työpaikkansa digitalisaation myötä, digitalisaatio myös lisää työpaikkoja (Ojanperä 2012). Ihmiset tulevat menettämään työpaikkoja sellaisilla aloilla, joita ei digitalisoitumisen myötä enää hyödynnetä, kuten jo mainittu matkatoimisto. Ihmiset tulevat kuitenkin löytämään työpaikkoja täysin uusilta alueilta, minkä digitalisoituminen mahdollistaa.

Asioiden hoitaminen helpottuu, kun esimerkiksi asuntokaupat ja veroilmoitukset voi tehdä helposti verkon kautta. Täten ei tarvita enää lukuisia papereita, vaan kaikki löytyy kätevästi sähköisenä. (Airisniemi 2014.)

Koska digitalisoituminen muuttaa toimintatapoja, on tulevaisuuden uhkana se, ettei sen myötä tarvittavaa osaamista löydy. Digitalisoituminen etenee vilkkaasti ja täten ihmiset eivät kykene kehittämään osaamistaan riittävän nopeasti pysyäkseen siinä mukana. (Leiviskä 2015.)

Digitalisoituminen luo myös useita uhkia koko yhteiskunnalle. Tiedot voivat päätyä sen myötä helpommin väärinkäyttäjien käsiin ja luoda uhkaavia tilanteita. Viime aikoina esillä on ollut useita tilanteita, joissa rikolliset ovat yrittäneet saada ihmisiltä henkilötietoja, kuten verkkopankkitunnuksia. Lisäksi uhkia luovat erilaiset virukset ja vakoiluohjelmat, jotka kasvattavat epäilyksen tunnetta. Uhkana ei useimmiten ole kuitenkaan tekniikka vaan ihminen, sillä tekniikka on helposti muokattavissa, jos esimerkiksi jokin aukko tietoturvassa havaitaan. Ihmiset tekevät helppoja virheitä hyödyntäessään erinäisiä palveluita, mikä johtuu yleensä huolimattomuudesta ja tietämättömyydestä. Tällä hetkellä elintärkeiden ohjelmien luomisessa toimivat ihmiset, mikä ajoittain johtaa siihen, että jokin asia jää huomaamatta ja täten esimerkiksi ohjelmiin unohtuu aukkoja. Rikolliset hyödyntävät toiminnassaan juurikin näitä aukkoja. Digitalisoituminen on johtanut siihen, että rikolliset pystyisivät muun muassa ottamaan haltuunsa esimerkiksi liikenteenohjausjärjestelmän. (Kähkönen 2014.)

2.3 Digitalisaatio finanssialalla

Finanssiala on ollut suurien muutoksien alaisena jo useita vuosia ja pankkitoiminta on muuttunut huomattavasti. Merkittävimpiä syitä pankkitoiminnan muutoksiin ovat olleet muun muassa kansainvälistyminen, informaatioteknologian kehittyminen, kilpailun kasvaminen sekä asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutokset. Merkittävimpiä muutoksia pankkitoiminnassa ovat olleet pankkien yhdistymiset, pankki- ja vakuutustoiminnan lähentyminen, pankkiryhmien toiminnan laajentuminen maarajojen ulkopuolelle sekä tietotekninen kehitys. (Kontkanen 2011, 14–15.)

Suuri osa pankin sekä asiakkaan pankkitoimintaan liittyvistä toiminnoista on automatisoitu ja asiakkaan itse hoitamien pankkitoimintojen määrä kasvaa koko ajan. Pankkikonttoreissa tehtävät tapahtumat hoidetaan sähköisesti ja pankkien sisäinen toiminta hoidetaan tietokoneiden ja järjestelmien kautta. (Kontkanen 2011, 73.)

Digitalisaatio on karsinut etenkin rutiininomaista työtä pankkitoiminnassa. Suurin osa pankkipalveluista on hoidettavissa ilman, että asiakkaan tarvitsisi käydä pankkikonttorissa. (Kontkanen 2011, 70.)

Jokainen pankki on ottanut osaksi toimintaansa verkkopankin. Noin 70 % suomalaisista käyttää sitä säännöllisesti ja ihmiset käyttävät sitä eniten laskujenmaksuun sekä tilitapahtumien tarkasteluun. Verkkopankissa pankkipalveluiden hoito on yleensä edullisempaa kuin pankkipalveluiden hoitaminen pankkikonttorissa. Sen myötä muiden pankkien palvelukanavien käyttö on merkittävästi pienentynyt, esimerkiksi ihmiset eivät enää juurikaan käytä laskunmaksuautomaattia, vaikkakin se on etenkin iäkkäämmille ihmisille edelleen hyvin tärkeä. (Kontkanen 2011, 74.)

Digitalisaation myötä myös maksaminen on muuttunut. Tällä hetkellä ihmiset mielusti käyttävät maksaessaan jonkinlaista maksukorttia. Käteistä käytetään useimmiten silloin, kun ostosten summa on pieni. Käteisen rahan nostaminen pankkikonttorista on nykyään jo harvinaisempaa, kun yhä useammin käytetään rahan nostoon siihen tarkoitettuja käteisautomaatteja. (Kontkanen 2011, 230.)

Kirjoittajan kokemuksen perusteella jos asiakas tarvitsee suuremman summan käteistä rahaa, esimerkiksi auton ostoon, nostaa hän rahan useimmiten vieläkin pankkikonttorissa, sillä käteisautomaateista saa nostettua vain tietyn summan rahaa. Käteisautomaateilta nostettavissa olevan summan määrittelee joko käteisautomaatti ja/tai maksukortille asetetut turvarajat.

Digitalisaation myötä tarvitaan luotettava ja toimiva tunnistuspalvelu, sähköinen tunnistaminen. Sähköisessä tunnistamisessa asiakas kirjautuu palveluun samoilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, joilla hän käyttää myös verkkopankkia, ja täten palvelu tunnistaa kyseisen henkilön. (Kontkanen 2011, 234.)

Tutkimusaineiston perusteella erilaiset mobiililompakot ovat yleistymässä pankki-toiminnassa. Tällä hetkellä Suomen markkinoilla ei vielä kovin montaa mobiililompakkoa tarjoavaa yritystä ole, mutta tulevaisuudessa ne yleistyvät varmasti. Mobiililompakkosovelluksen pystyy helposti lataamaan ilmaiseksi älypuhelimiin ja tablettitietokoneisiin. Mobiililompakon avulla asiakas pystyy helposti seuraamaan tilinsä tapahtumia, omaa keskikulutustaan, tarkistamaan yrityksiensä aukioloaikoja sekä sijainteja sekä hyödyntämään palvelun yhteistyökumppanien tarjouksia erinäisiin yrityksiin. Kyseiseen sovellukseen liitetään asiakkaan käytössä oleva maksukortti, jonka perusteella sovellus toimii. Sovellus ilmoittaa heti käyttäjän puhelimeen, kun kyseisellä maksukortilla on tehty jokin ostos. Sovellus myös ennakoii tulevaa ja

täten ilmoittaa mikä tilin saldo voisi olla esimerkiksi kahden viikon päästä, kun käyttäjä saa palkan. Sovellusta on helppo käyttää, sillä kirjautumiseen ei tarvita verkkopankkitunnuksia, vaan sovellukseen kirjaudutaan henkilökohtaisella salasanalla, jonka käyttäjä aktivoi rekisteröityessään palveluun.

Verkkoneuvottelut ovat yksi digitalisoitumisen tuoma mahdollisuus. Verkkoneuvottelussa pankkitoimihenkilö sekä asiakas hoitavat asiakkaan pankki- ja/tai vakuutusasioita puhelimen ja/tai tietokoneen välityksellä. Verkkoneuvottelua hyödynnetäessä asiakkaan ei tarvitse fyysisesti asioida pankissa, vaan asiat hoituvat verkon välityksellä. Verkkoneuvotteluja hyödynnetään eniten lainaneuvotteluiden hoitamisessa. (Pantzar 2013.)

Tutkimusaineiston mukaan lähes jokaisella pankilla on digitalisoitumisen myötä tarjottavanaan mobiilisovellus käyttäjilleen. Mobiilisovellus on verkkopankki mobiililaitteilla, kuten älypuhelimessa tai tablettitietokoneessa. Pankin mobiilisovellusta hyödyntäen asiakas pystyy hoitamaan asioita verkkopankissa missä tahansa ja milloin tahansa.

Lisäksi lähiluettavat maksukortit ovat tutkimusaineiston perusteella yleistyneet. Lähiluettavalla maksukortilla tarkoitetaan maksukorttia, jolla pystyy maksamaan ilman PIN – koodin syöttämistä. Maksukorttia heilautetaan maksupäätteen läheisyydessä ja täten maksupäätte huomioi maksukortin ja veloittaa kyseisen summan asiakkaan tililtä. Turvallisuussyistä Suomessa pystyy lähiluettavalla maksukortilla maksamaan ostoksia, joiden summa on enintään 25 euroa.

2.4 Digitalisaatio toimeksiantajayrityksessä

Tutkimusaineiston perusteella digitalisaation myötä on tapahtunut suuria muutoksia myös toimeksiantajayrityksessä. Aikaisemmin tiskeillä vastaanotettiin seteleitä sekä kolikoita, mutta nykyään kolikoita ei enää oteta tiskillä vastaan, sillä konttoreista löytyy kolikkoautomaatti. Osaan konttoreista on jo tullut talletusottoautomaatti, mistä asiakas pystyy nostamaan rahaa tavallisen otto-automaatin tavoin, mutta myös tallettamaan kolikoita sekä seteleitä haluamalleen tilille. Asiakkaalla tulee olla tiliin jonkinlainen kortti, joka laitetaan automaattiin ja jonka perus-

teella automaatti tietää tilinumeron, jolle rahat talletetaan. Rahat näkyvät jo samana päivänä asiakkaan tilillä. Digitalisoinnin myötä fyysisesti pankissa asioiminen on kalliimpaa kuin asioiden hoitaminen Internetissä verkkopankkitunnusten kautta. Esimerkiksi laskujen maksu sekä tilisiirrot ovat huomattavasti kalliimpia fyysisesti pankin tiskillä kuin verkkopankissa. Laskujen maksussa suositetaan e-laskua, jolloin lasku tulee suoraan asiakkaan verkkopankkiin eikä kotiin tule enää paperista laskua. E-laskun valitessaan asiakas pystyy myös muun muassa valitsemaan, että lasku, kuten esimerkiksi vuokra, menee automaattisesti tililtä joka kuukausi. Asiakkaille, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia, on valittavissa myös suoramaksu, johon tehdään sopimus pankissa ja lasku menee automaattisesti asiakkaan tililtä.

Tutkimusaineiston mukaan asiakkaaseen ollaan yhä enemmän yhteydessä digitaalisesti verkkopankin välityksellä. Asiakkaalle lähetetään esimerkiksi tiedotteita, jotka aiemmin on lähetetty kotiin paperisena, suoraan verkkopankkiin. Asiakkaan on myös helppo olla yhteydessä pankkiin verkkopankin välityksellä. Verkkopankin kautta asiakas pystyy helposti varamaan ajan konttoriin tai puhelinajan, lähettämään valtakirjan pankille ja täten valtuuttaa pankin tekemään jotain hänen puolestaan, kysyä mieltä askarruttavia asioita sekä muun muassa tekemään lainahakemuksen. Digitalisoitumisen myötä asiakkaan ei ole enää pakko asioida fyysisesti pankissa, jos hän haluaa toimihenkilön kanssa neuvotella. Verkossa tapahtuvat neuvottelut ovat yleistymässä ja se on hyvä vaihtoehto esimerkiksi asiakkaalle, jonka työ vaikeuttaa fyysisistä pankissa asioimista.

Tutkimusaineistosta on nähtävillä, että esimerkiksi henkilöstölle järjestettävät koulutukset tapahtuvat osittain tietokoneen välityksellä. Jokainen työntekijä istuu omassa työpisteessään ja osallistuu yhteiseen koulutukseen ja/tai käy itsenäisesti läpi verkossa olevia koulutuksia. Lisäksi esimerkiksi yhteydenpito työkavereihin ja muihin konttoreihin tapahtuu verkon välityksellä. Mahdolliset poissaolot sekä ylityötunnit kirjataan verkossa olevaan henkilöstöjärjestelmään. Asiakastietojärjestelmä löytyy tietokoneelta, eikä täten asiakkaan tietoja tarvitse etsiä paperisena arkistosta. Pankissa allekirjoitettavat sopimukset sekä pikakassalla tehtävät toiminnot, kuten rahan nosto ja pano, kirjataan vielä paperisena ja arkistoidaan. Lisäksi istualtaan tehtävä työ on lisääntynyt, sillä kaikki työ tapahtuu lähinnä tietokoneen ympärillä.

Tutkimusaineiston perusteella toimeksiantajayrityksessä on käytössä mobiilisovellus, mobiililompakko sekä lähiluettavat maksukortit. Mobiililompakon toimeksiantajayritys otti käyttöönsä vuonna 2013. Kyseistä toimeksiantajayrityksen mobiililompakkoa on ladattu jo yli 500 000 kertaa sovelluskaupasta.

2.5 Digitalisoinnin tulevaisuus

Tulevaisuudessa digitalisoituminen tulee muokkaamaan maailmaa huomattavasti. Esimerkiksi liikenne muuttuu osaksi palveluita, sillä robottiautot tulevat olemaan alati liikkeellä ja täten ihmisen ei enää tarvitse parkkeerata autoaan. Lisäksi muun muassa erilaiset tuotteiden korjauspäätökset, hoitopäätökset sekä arvopaperikaupat on annettu eteenpäin tekoälylle, joka tekee kyseiset työt. Ihminen vain varmistaa ja valvoo, että tekoäly tekee kyseiset työt oikein, sillä ihmisen ei enää tulevaisuudessa tarvitse kyseisiä tehtäviä tehdä. Myös useat, perinteiset ammatit tulevat tulevaisuudessa poistumaan teknologian tieltä, sillä yhä useampia ihmisen toimintoja automatisoidaan. (Kähkönen 2014.)

Digitalisaatio tuo paljon muutoksia tulevaisuudessa yrityksiin. Oletus on, että etenkin yrityksen viestintä ja markkinointi jakautuvat kahteen osaan. Toisella puolella toimivat robotit ja toisella puolella ihmiset. Robotit suorittavat automatisoituja tehtäviä ja ihmiset ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja kommunikoivat siten. (Isokangas & Vassinen 2010, 27.)

Digitalisoituminen on mahdollistanut tekoälyn hyödyntämisen sekä suosion kasvun. Tekoälyllä tarkoitetaan tiedettä, jossa tietokoneet tekevät asioita, joihin tarvittaisiin ihmisen älykkyyttä. Esimerkiksi robotit ovat tekoälyllisiä. Robottien suosio tulee tulevaisuudessa kasvamaan, sillä robotti ei tee virheitä eikä kyllästy työhönsä, kuten ihminen. (Janssen; MTV 2011.)

Tekoäly tulee muovaamaan yhteiskuntaa hyvinkin paljon tulevaisuudessa. Yhteiskunta voi hyötyä siitä ja automatisaatiosta paljon, mutta tekoälyn myötä yhteiskunta tulee myös menettämään paljon sekä kohtaamaan useita riskejä, joihin olisi hyvä varautua jo ennakkoon. Näitä riskejä ovat muun muassa työpaikkojen katoami-

nen. Tekoälystä voi myös tulla ihmistä älykkäämpiä, mikä voi mahdollisesti johtaa myös yhteiskunnan tuhoutumiseen. (Töyrylä 2015.)

Tulevaisuudessa globaali liiketoiminta kehittyy ja jatkaa kasvamistaan digitalisoinnin ansiosta. Suurin osa palveluista tulee olemaan toiminnassa vuorokauden ympäri verkossa, riippumatta ajasta ja paikasta. Palvelujen tuotanto tulee tehostumaan ja palvelujen tuotannon lähtökohtana käytetään ihmisten tarpeita. Myös työvoima tulee vähentymään ja täten hyödynnetään enemmän automatisoituja prosesseja. Digitaalisuus tulee näkymään yhä enemmän ja enemmän ihmisten arjessa tulevaisuudessa. Muun muassa vanhusten pärjäämistä ja hyvinvointia pystytään digitalisoinnin myötä tarkkailemaan sekä helpottamaan paremmin, myös kauempaa. (Tulevaisuus 2030.)

Tällä hetkellä jo muutamat ruokakaupat ovat ottaneet käyttöönsä verkkokaupan, jossa asiakas saa tilattua verkon kautta kauppaostokset suoraan kotiovelleen. Tulevaisuudessa ruokaverkkokauppojen suosio tulee kasvamaan. Muualla maailmassa kuitenkin ollaan tässä asiassa jo paljon edellä Suomea. (Laita 2014.)

Digitaalisuus tulee näkymään paremmin myös kouluissa. Erilaisia opiskeluun liittyviä toimintoja kyetään näyttämään paremmin digitalisoinnin myötä esimerkiksi tietokoneen kautta. Muun muassa ylioppilaskirjoitukset tullaan järjestämään sähköisesti, eli entisen käsin kirjoittamisen sijaan oppilailla on käytössään tietokone. Tällä hetkellä yhä useammat opiskelijat pystyvät opinnoissaan hyödyntämään verkossa tehtäviä tenttejä sekä opiskelemaan etäkursseilla. Näiden mahdollisuuksien suosio kasvaa tulevaisuudessa. (Telkkä & Forss 2015.)

2.6 Digitalisoituminen ja työhyvinvointi

Työhyvinvointi käsittää kaikki ne asiat, joilla tähdätään yksilön hyvinvointiin työn sisällä. Sillä tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja taloudellisesti kannattavaa työtä, jota tehdään kehittyneessä organisaatiossa. Työhyvinvoinnin pohjana toimivat ihmisen psykofyysiset tarpeet, arvostus, turvallisuus, yhteenkuuluvuus sekä itsensä esille tuominen. Kun nämä ihmisen tarpeet toteutuvat sekä työssä että elämässä, on työhyvinvointi onnistunut. (Työturvallisuuskeskus.)

Työturvallisuuteen on keskitytty työoloissa jo useiden vuosien ajan. Vasta viime vuosikymmenten aikana on alettu huomioidaan työturvallisuuden ohella myös työkykyä, työssä jaksamista sekä henkistä hyvinvointia. Työhyvinvointi parantaa yrityksen tuloksellisuutta, sillä sairauspoissaolot, työtapaturmat sekä työntekijöiden ennenaikainen eläköityminen heikentävät yrityksen tulosta ja työhyvinvoinnin avulla näitä tekijöitä voidaan ehkäistä. (Virtanen & Sinokki 2014, 141.)

Ammattitaitoinen henkilökunta, hyvä ilmapiiri työntekijöiden keskuudessa sekä kannustavat johtamistavat kasvattavat työhyvinvointia. Työssä jaksaminen on yksi työhyvinvoinnin tuloksista. Työhyvinvointi tähtää siihen, että sairauspoissaolojen lukumäärä pienenee, työn tuottavuus lisääntyy sekä työhön sitoudutaan entistä paremmin. Sekä työnantaja että työntekijä ovat vastuussa työhyvinvoinnin toteutumisesta. Työnantajan vastuulla on huolehtia siitä, että työympäristö on turvallinen, johtamismenetelmät ovat hyviä sekä työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti. Kuitenkin työntekijän tulee huolehtia työkyvystään sekä ammatillisesta osaamisesta. Työhyvinvointia voidaan kehittää muun muassa työoloja parantamalla, kehittämällä ammatillista osaamista, järjestämällä työkykyä ylläpitävää yhteistä toimintaa sekä työterveyshuollolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Työhyvinvointiin panostaminen on myös taloudellisesti merkittävää yritystoiminnalle. Sairauspoissaolot ja poissaolojen vuoksi sijaisen palkkaaminen tulevat yritykselle kalliiksi ja työlääksi. Hyvinvoiva henkilöstö on ratkaisevassa asemassa, kun on kyse yrityksen kilpailukyvystä, suorituksesta ja maineesta. (Työterveyslaitos 2014a.)

Tutkimukset osoittavat, että ihminen kokee innostumista työtä kohtaan, kun työ on haastavaa ja monipuolista, hänellä on mahdollisuus vaikuttaa työhön, hän kokee olevansa arvostettu työpaikalla ja saa tukea, johtaminen on kannustavaa sekä hänellä on mahdollisuus oppia ja kehittyä työssä. Lisäksi vuorovaikutus työntekijöiden välillä, henkilökohtaiset voimavarat sekä työstä irrottautuminen työpäivän jälkeen lisäävät innostumista työtä kohtaan. Työhyvinvointia voidaan edistää ja lisätä, kun hyödyllisiä asioita vahvistetaan ja lisätään työyhteisössä. Lisäksi hyödyttömien sekä kuormittavien asioiden poistaminen työyhteisöstä sekä työuupumuksen ehkäiseminen edistävät työhyvinvointia. (Työterveyslaitos 2013.)

Hyvinvointi on tärkeässä roolissa kukoistavan yhteiskunnan luomisessa. Yhteiskunta hyötyy työhyvinvointiin panostamisesta, sillä sen avulla ihmisiä autetaan olemaan onnellisia, päteviä sekä tyytyväisiä rooliinsa työssä. Useat tutkimukset osoittavat, että työntekijät, joiden työhyvinvointiin on panostettu, ovat useimmiten luovempia, luotettavampia, tuottavampia ja tarjoavat parempaa asiakastytyvääsyyttä kuin ne työntekijät, joiden työhyvinvointi on alhaisella tasolla. Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii lähestymistapaa, joka keskittyy auttamaan työntekijöitä kehittämään henkilökohtaisia resursseja, toimimaan parhaan kykynsä mukaan sekä yksilönä että yhdessä työkavereiden kanssa, kukoistamaan sekä olemaan ylpeitä roolistaan organisaation sisällä ja kokemaan työn kokonaisuudessaan positiivisena asiana. (Jeffrey, Abdallah & Michaelson 2014.)

On helppoa vastata kysymykseen mitä työhyvinvointi on, mutta silti vain muutama organisaatio osaa vastata kysymykseen oikein. Tutkimukset osoittavat, että henkilöstön hyvinvointi ei käsitä pelkästään lääketieteellistä terveyttä, vaan hyvinvointi pitää sisällään useita eri elementtejä, kuten fyysisiä, tunneperäisiä, kehityksellisiä, materiaalisia sekä sosiaalisia ulottuvuuksia. Työntekijöiden hyvinvointi tukee useita tekijöitä, joihin lukeutuvat esimerkiksi hyvinvoinnin edistäminen, johtaminen ja fyysiset työpaikan olosuhteet sekä ihmisten fyysinen ja psyykinen hyvinvointi. Näiden tekijöiden mittasuhteet vaihtelevat alan ja sen mukaan mitä työtä ihmiset tekevät. Tutkimukset osoittavat myös, että työntekijöiden hyvinvointi on parempi ennusmerkki ihmisten suorituksesta kuin työtyytyväisyys. (Work and Well-Being Ltd.)

Työnteko on muuttunut vuosien aikana ja työnteosta on tullut monipuolisempaa. Etätyö on viime vuosien aikana muuttunut suosituksi työmuodoksi. Myös työn ja vapaa-ajan keskinäinen suhde on muovautunut vuosien saatossa. Työ ja vapaa-aika pyritään pitämään erillään toisistaan, vapaa-ajasta ei juurikaan puhuta töissä ja työasioita pyritään tuomaan mahdollisimman vähän työpaikan ulkopuolelle. Joillekin ihmisille näiden kahden asian erottaminen toisistaan tuottaa kuitenkin vaikeuksia. (Virtanen & Sinokki 2014, 11.)

Työtä ja vapaa-aikaa on kuitenkin nykyään vaikea erottaa toisistaan, sillä nykyään työ on yhä enenevässä määrässä osa vapaa-aikaa ja toisinpäin. Tällä hetkellä on olemassa yrityksiä, jotka tarjoavat työntekijöilleen kotia muistuttavat työolosuhteet

muun muassa ruokailun, majoittumisen, pesulapalveluiden ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen kautta. (Virtanen & Sinokki 2014, 23.)

Työhyvinvointi ei koostu pelkästään työpaikan sisällä olevista asioista, vaan siihen vaikuttavat myös työpaikan ulkoiset asiat, jotka työnantajan tulisi huomioida. Näitä asioita ovat muun muassa pienet lapset, vanhat vanhemmat ja kuolemantapaus lähipiirissä. Myös yhteiskunta vaikuttaa siihen erilaisten säännöksiensä kautta. Lisäksi yhteiskunta vaikuttaa siihen esimerkiksi järjestämällä erilaisia liikuntamahdollisuuksia ja kulttuuripalveluita. (Virtanen & Sinokki 2014, 154–155.)

Digitalisaatio on mahdollistanut hyvinvoinnista huolehtimisen myös mobiilisti esimerkiksi älypuhelimien tai tablettitietokoneen kautta. Kuluttajia muistutetaan tulevasta terveydenhuollollisista tapaamisista tekstiviestin välityksellä. Älypuhelimien ja tablettien välityksellä päästään myös helposti käsiksi potilastietoihin ja niitä on helppo päivittää mobiililaitteen avulla. Myös terveydenhoidon ammattilaisen sekä asiakkaan ei tarvitse enää varata aikaa tavatakseen fyysisesti kasvokkain, vaan kyseinen tapaaminen voidaan hoitaa Internetin välityksellä hyödyntäen esimerkiksi Skypeä. Etenkin istumatyötä paljon tekeville ihmisille on tärkeää työn ohessa jumppata välillä ja liikkua. Tätä tukevat useat eri mobiililaitteille ladattavat sovellukset, jotka muun muassa muistuttavat tietyin väliajoin työn ohessa liikkumaan jonkin verran ja tekemään jumppaliikkeitä ja juomaan vettä. (Work and Well-Being Ltd 2014.)

Jos organisaatiolla on tavoitteena kehittää sen tuloksellisuutta ja tuottavuutta, on tärkeää suunnata katseet myös työhyvinvointiin. Jotta työhyvinvointia voitaisiin parantaa, tulee työntekijöiden ja esimiesten välillä olla sekä luottamusta että vuorovaikutusta. Organisaatiossa tulee varmistaa, että myös työntekijät voivat vaikuttaa asioihin ja osallistua mahdollisiin muutostilanteisiin. Mahdollisissa muutostilanteissa tulee myös varmistaa, että asioista keskustellaan riittävästi työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden osaamisesta huolehtiminen on osa työhyvinvointia. Mahdolliset muutostilanteet voivat tuoda mukanaan niin paljon uutta opittavaa, että työntekijä ei enää koe työtään mieluisaksi. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että muutostilanteissa vallitsee avoin vuorovaikutus työnantajan sekä työntekijän välillä. Jotta organisaatio voisi kehittää tuloksellisuuttaan, tarvitaan myös onnistunutta johtamista. Jokaista työntekijää tulee kohdella oikeudenmukaisesti ja samalla lailla

vastaavanlaisissa tilanteissa. Työntekijöiden sekä työn kuormittavuus kasvaa, jos työpaikalla ei panosteta työhyvinvointiin. Työn kuormittavuus pohjautuu fyysisistä ja/tai henkisistä työoloista. Sen johdosta sairauspoissaolot lisääntyvät, työntekijöiden vaihtuvuus kasvaa, tapaturmat lisääntyvät sekä työntekijät jäävät eläkkeelle yhä aikaisemmin. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL A.)

Työhyvinvointia edistävät työterveys, terveelliset työajat sekä turvallinen työympäristö. Laki velvoittaa työnantajan järjestämään työterveyshuollon jokaiselle työntekijälle. Työterveyshuolto pyrkii ehkäisemään työhön liittyviä sairauksia ja tapaturmia ja edistämään työn, työympäristön sekä työntekijöiden turvallisuutta ja terveellisyyttä. Ihmiselle terveellisin työaika on päivällä tapahtuva työ, joka tapahtuu samoihin aikoihin joka päivä. Vuorotyössä on tärkeää suunnitella työvuorot siten, ettei työstä tule liian kuormittavaa. Pitkiä työvuoroja voidaan harkita, jos se on työnkuvaan sopivaa eikä kuormita liikaa. Työympäristön tulee olla mahdollisimman turvallinen työntekijälle muun muassa siten, etteivät inhimilliset virheet vaaranna työntekijän terveyttä. Mahdollisten vaarojen, eli riskien, arviointi on lain mukaisesti työnantajan vastuulla. Riskien arviointi on tärkeä osa työhyvinvointia sekä työturvallisuutta. Arviointi auttaa huomioimaan työympäristössä olevia vaaroja sekä haittoja sekä selvittämään niiden vakavuusasteen ja todennäköisyyden. Työympäristö, tapahtuneet tapaturmat, läheltä piti -tilanteet sekä ammattikeskeiset sairaudet tulee huomioida riskien arvioinnissa. Lisäksi työntekijän henkilökohtaiset tiedot, kuten ikä, sukupuoli sekä ammattitaito, tulee huomioida riskejä arvioitaessa. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL B.)

Työhyvinvoinnissa oleellisena osana ovat yksilön elintavat sekä henkilökohtainen hyvinvointi. On tärkeää huolehtia riittävästä unen määrästä, oikeanlaisesta ruokavaliosta sekä liikunnasta. Näiden tekijöiden puute, tupakointi sekä liiallinen alkoholin käyttö heikentävät työntekijöiden toimintakykyä sekä terveyttä. Nämä tekijät ovat useimmiten yhteydessä myös useisiin kansantauteihin sekä ennenaikaisiin kuolemiin. Jotta riittävä työkykyinen työvoima voitaisiin taata myös tulevaisuudessa, tulee elintapojen parantamiseen sekä terveyden kehittämiseen panostettava. (Työterveyslaitos 2014b.)

Työhyvinvoinnissa oleellisena tekijänä on myös stressi. On olemassa sekä hyvää että huonoa stressiä. Hyvä stressi auttaa ihmistä motivoitumaan, työskentelemään

tehokkaasti sekä menestymään työssä. Huono stressi voi pahimmillaan jopa vaarantaa työntekijän terveyden. (Järvinen 2008, 17.)

Kehityskeskustelut ovat tärkeä osa työhyvinvointia, sillä niiden avulla työntekijä voi tuoda ilmi mieltään askarruttavia asioita. Kehityskeskustelun kuitenkin tulee olla hyödyllinen, sillä se voi heikentää työhyvinvointia, jos työntekijä kokee kehityskeskustelun hyödyttömäksi. Kehityskeskusteluiden tavoitteena on lisätä työntekijöiden motivaatiota, saada työntekijät sitoutumaan paremmin ja kokemaan arvostuksen tunnetta, selventää asetettuja tavoitteita, auttaa kehittymään, parantaa ilmapiiriä sekä vähentää stressiä. (Virtanen & Sinokki 2014, 158.)

Tykytoiminta on yhteistä toimintaa, johon osallistuvat sekä työntekijät että työnantajat. Sen avulla pyritään kehittämään työtä sekä työympäristöä, parantamaan työyhteisön toimivuutta sekä edistämään työntekijöiden terveyttä ja ammattimaista osaamista. Tutkimukset osoittavat, että oikein järjestetyn tykytoiminnan avulla henkilöstön työkyky ja terveys sekä työpaikan toimivuus, työilmapiiri sekä työmotivaatio kehittyvät. Tykytoiminnan järjestämisessä merkittävässä osassa ovat sekä työnantaja että työntekijä, jolloin koko henkilöstö on vastuussa siitä. Useasti työterveyshuolto otetaan osaksi tykytoimintaa. (Työterveyslaitos 2014c.)

Digitalisoituminen mahdollistaa työskentelyn missä tahansa, sillä digitalisoitumisen myötä työnteko ei enää sido työntekijää olemaan työpaikalla. Etätyössä työntekijä pystyy organisoimaan itse omaa työtänsä, mikä kasvattaa työntekijöiden tyytyväisyyttä työhön. (Taloussanomien 2015.)

Vaikkakin etätyö antaa työntekijälle vapauksia työnsuhteen, on siinä kuitenkin riskejä, joita ovat muun muassa työntekijän eristäytyminen, uupumus sekä liiallinen kuormitus, huono ergonomia sekä työhön liiallinen liimautuminen. Tavallisesti työnantaja on vastuussa työhyvinvoinnista, mutta etätyön myötä työhyvinvoinnista huolehtiminen jää osittain myös työntekijän vastuulle. (Torppa 2015.)

Jokaisessa työssä on sekä hyviä että huonoja puolia. Jokainen varmasti kokee välillä työnsä hyvinkin antoisaksi, mieluiseksi ja mukavaksi ja välillä taas uuvuttavaksi, stressaavaksi ja vaikeaksi. Kuitenkaan työn huonoista puolista ei voi kieltäytyä, vaan myös huonoja puolia työssä on kohdattava. Jotta voisi tehdä antoisaa,

mieluisia sekä mukavaa työtä, tulee välillä kohdata myös uuvuttavia, stressaavia ja vaikeita asioita työssä. (Järvinen 2008, 22.)

Jotta työntekijä voisi kokea onnistumista työstään ja voida hyvin työssään, tulee hänenkin olla vastuussa omasta hyvinvoinnistaan. Tämän toteutumiseksi henkilön tulee välillä olla valmis sanomaan ”ei”. Jokaisella ihmisellä on erilaiset rajat ja nämä rajat on opittava tuntemaan. Henkilöä on vaarassa kohdata uupumus, jos hän ei tunnista omia rajojaan eikä osaa sanoa välillä ”ei”. (Ranta & Tilander 2014, 113.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä pääluvussa esitellään tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä ja tutkimuksen toteuttamista. Lisäksi tarkastellaan tutkimuksen pätevyyttä, luotettavuutta sekä puolueettomuutta.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisessa, eli määrällisessä, tutkimuksessa kohteita kuvataan ja tulkitaan hyödyntäen tilastoja ja numeroita. Määrällisen tutkimusmenetelmän vastakohtana on laadullinen, eli kvalitatiivinen, tutkimusmenetelmä. Laadullisessa tutkimuksessa kohteen laatu, ominaisuudet sekä merkitykset ovat pääosassa. (Jyväskylän yliopisto.)

Kanasen (2014, 47–48) mukaan tutkimusmenetelmiä hyödynnetään, jotta tutkimusongelma voitaisiin ratkaista. Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kahteen osaan: tiedonkeruumenetelmiin sekä analyysimenetelmiin. Tiedonkeruumenetelmiin lukeutuvat esimerkiksi havainnoinnit, haastattelut, kyselyt sekä teemahaastattelut. Tiedonkeruumenetelmää hyödynnetään, jotta saataisiin muodostettua aineisto ongelman ratkaisun kannalta tärkeän tiedon pohjalta. Määrällisessä tutkimuksessa aineisto analysoidaan hyödyntäen tilastollisia menetelmiä. Analysoinnissa hyödynnetään tilasto-ohjelmia.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 140) esittävät, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellisena ovat johtopäätökset, jotka on tehty aiemmista tutkimuksista, tutkimusta edeltävät teoriat, hypoteesit, käsitteiden luonnehtiminen, tutkittavien ihmisten valinta, aineiston muuttaminen tilastolliseen muotoon sekä johtopäätösten tekeminen pohjautuen havaintoaineistoon, jota analysoidaan tilastollisesti.

Kvantitatiivinen tutkimus tunnetaan tilastollisena tutkimuksena. Kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään kartoittamaan lukumääriä sekä prosenttiosuuksia. Jotta kartoitus olisi onnistunutta, tarvitaan tarpeeksi suuri otanta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleensä tutkimuslomakkeen avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tuloksia kuvataan numeerisesti ja tuloksien analysoinnissa hyö-

dynnetään taulukoita tai kuvioita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tietoa kerätään kysymyksien avulla, jotka ovat hyvin rakennettuja valmiita kysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadaan selville tämän hetkinen tilanne, mutta tutkimuksessa ei kuitenkaan selkene syitä tilanteeseen. (Heikkilä 2014, 15.)

Heikkilän (2014, 17) mukaan Survey – tutkimus on suunniteltu kysely- tai haastattelututkimus. Survey – tutkimusta hyödynnetään silloin, kun tutkittavia on useita. Survey – tutkimus on tehokas sekä taloudellinen tutkimusmuoto ja siinä hyödynnetään tutkimuslomaketta tiedon keräämisessä.

Jotta tutkimus on laadukas ja onnistunut, tulee sen täyttää muutamia sille asetettuja kriteerejä, kuten validiteetti, eli pätevyys, reliabiliteetti, eli luotettavuus sekä objektiivisuus, eli puolueettomuus. Tutkimuksen validiteetti saavutetaan, kun tutkimuksessa seurataan alussa asetettuja tavoitteita. Tutkimuksessa tulee tutkia sitä, mitä oli alun perin tarkoitus tutkia. Tutkimuksen validiteetti varmistetaan suunnitelmalla huolellisesti sekä keräämällä tietoa tarkasti mieltien. Tutkimuksen validiteetti tulee varmistaa ennen tutkimuksen suorittamista, sillä sitä on vaikea analysoida jälkikäteen. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen sekä tulosten oikeutta sekä luotettavuutta. Tulosten tulee olla tarkkoja, jotta tutkimus olisi luotettava. Yhteiskunnan erilaisuudesta sekä muuttuvuudesta johtuen tutkimuksen reliabiliteetti ei mahdollisesti toteudu kaikkialla maailmassa. Se, että kyselyyn ei ole saatu riittävästi vastauksia verrattuna kyselyn vastaanottaneiden henkilöiden lukumäärään, huonontaa tutkimuksen reliabiliteettia. Tutkimuksen objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi tutkimuksen tekijän arvot ja mielipiteet eivät vaikuta tutkimuksen tulokseen. Tutkimuksen tekijä ei saa mukailla tutkimuksen tuloksia oman mielensä mukaan tai saavuttaakseen tietynlaisen tuloksen. (Heikkilä 2014, 27–29.)

Mittaukset ovat olennainen osa tilastollista tutkimusta. Mittaukset kertovat kuinka monta havaintoyksikköä on. Mittaaminen tähtää siihen, että tuotettu tieto on perusteltua, luotettavaa sekä selkeää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetään mittauksia enemmän kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Jotta kvantitatiivinen tutkimus olisi luotettava, tulee havaintoyksiköjä olla riittävästi. (Kananen 2008, 10.)

3.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista survey -tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmän tukena käytettiin kyselylomaketta (Liite 1). Kyselyllä pyrittiin saamaan tietoa digitalisoinnin vaikutuksista, joten kyselylomake rakentui tutkimusongelman pohjalta. Kyselylomake koostui 24, pääosin strukturoiduista kysymyksistä, jotka jaettiin kolmeen aihealueeseen; tausta, työn muuttuminen sekä vaikutukset työhyvinvointiin. Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat pääosin valmiista vastausvaihtoehdoista, sillä ne helpottavat vastaamista sekä tuloksien tarkastelua. Kyselylomakkeen lopussa annettiin vastaajalle myös mahdollisuus kirjoittaa vapaasti aiheesta.

Ensimmäisen aihealueen tarkoituksena oli selvittää vastaajan taustat. Työkokemuksella pankissa on suuri merkitys tässä tutkimuksessa, sillä esimerkiksi 10 vuotta pankissa työskennelleen sekä kolme vuotta pankissa työskennelleen kokemukset digitalisoitumisen vaikutuksista voivat olla hyvinkin erilaiset, sillä 10 vuotta pankissa työskennellyt on työskennellyt pankissa myös jo ennen digitalisoitumista. Lisäksi haluttiin selvittää vastaajien sukupuoli, ikä sekä työmuoto.

Toisen aihealueen kysymykset käsittelivät työn muuttumista. Konkreettista tietoa haluttiin saada siitä, miten digitalisoituminen on vaikuttanut työntekoon, miten vaikutukset näkyvät ja miten vaikutukset on koettu.

Kolmannen aihealueen kysymykset käsittelivät digitalisoinnin vaikutuksista työhyvinvointiin. Aihealueen kysymyksillä pyrittiin saamaan konkreettista tietoa siitä, onko digitalisoituminen vaikuttanut työhyvinvointiin, miten digitalisoituminen on vaikuttanut ja ovatko vaikutukset huomattavissa.

Tavoitteena oli saada vastauksia niin, että ainakin puolet kyselyn vastaanottaneista vastaisi kyselyyn. Henkilökunta itsessään koostuu tällä hetkellä jo 114 henkilöstä, ja täten otos olisi kattava. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin 114 henkilölle ja vastauksia tuli yhteensä 62 kpl. Täten vastausprosentiksi tuli 54,39 %.

3.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimusmenetelmänä hyödynnetty kysely suoritettiin Internet – kyselynä hyödyntäen Webropol – ohjelmaa. Linkki kyselyyn lähetettiin saatekirjeen ohessa Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevien konttorien edustajalle, joka välitti saatekirjeen sekä linkin eteenpäin koko henkilöstölle sähköpostin välityksellä 1.4.2015. Henkilöstö koostuu tällä hetkellä 114 ihmisestä. Vastausaikaa annettiin 22 päivää. Tuona aikana henkilöstölle lähetettiin yksi muistutusviesti vastata kyselyyn.

Ennen varsinaista kyselyn toteuttamista, kyselylomake muokattiin sopivaan muotoon yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa sekä tarkistutettiin toimeksiantajayrityksen edustajalla. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä eteenpäin, kyselylomake testattiin Webropol -ohjelman omalla kyselylomakkeen testaus -ohjelmalla, jossa Webropol automaattisesti vastaa kahtena eri henkilönä kyselyyn. Testaus osoitti, että kyselylomake on toimiva.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen alettiin tarkastella saatuja vastauksia. Tässä hyödynnettiin Excel -taulukkolaskentaohjelmaa, jonne saadut tulokset merkittiin ylös. Tuloksista tehtiin Excel -taulukkolaskentaohjelman avulla kuvioita ja taulukoita. Seuraavaksi tuloksia tarkasteltiin tarkemmin ja pohdittiin, miten digitalisointi on vaikuttanut pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin sekä ovatko tapahtuneet muutokset olleet positiivisia vai negatiivisia.

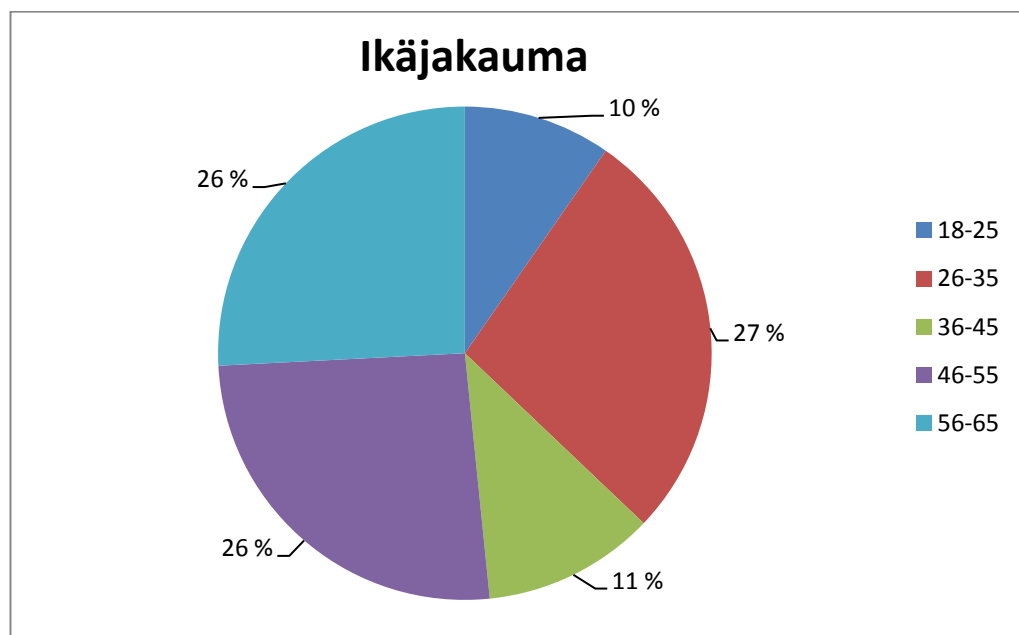
4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia. Tuloksista on luotu kaavioita ja taulukoita, joiden avulla tuloksia analysoidaan.

4.1 Tausta

Kyselyn ensimmäisessä osiossa aihealueena olivat vastaajan taustatiedot. Haluttiin selvittää vastaajan sukupuoli, ikä, työkokemus finanssialalla vuosina sekä vastaajan työmuoto.

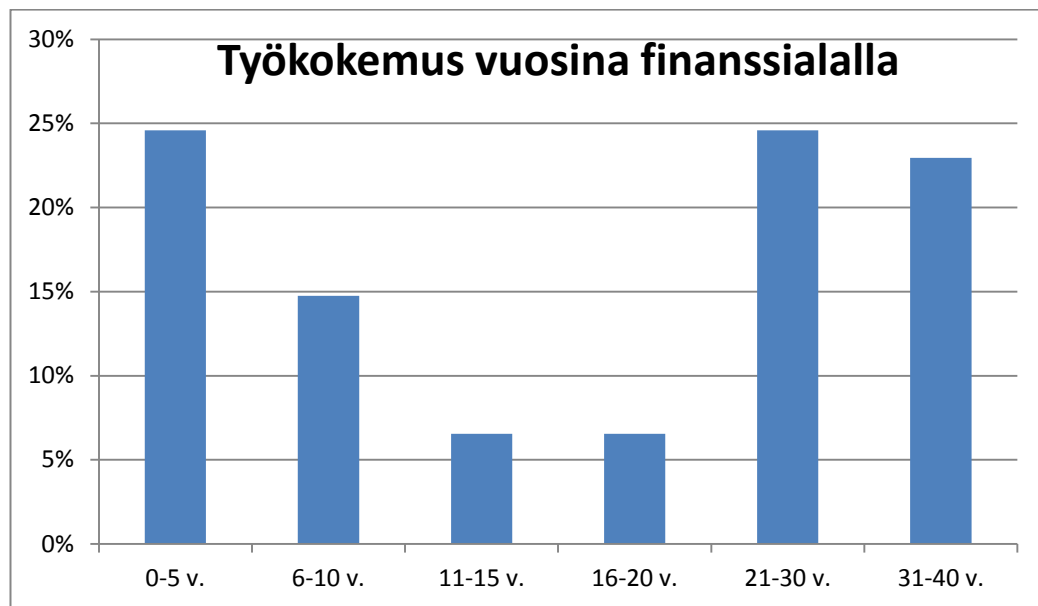
Kyselyyn vastanneista 62 henkilöstä 14,5 prosenttia oli miehiä ja 85,5 prosenttia naisia.



Kuvio 1. Ikäjakauma

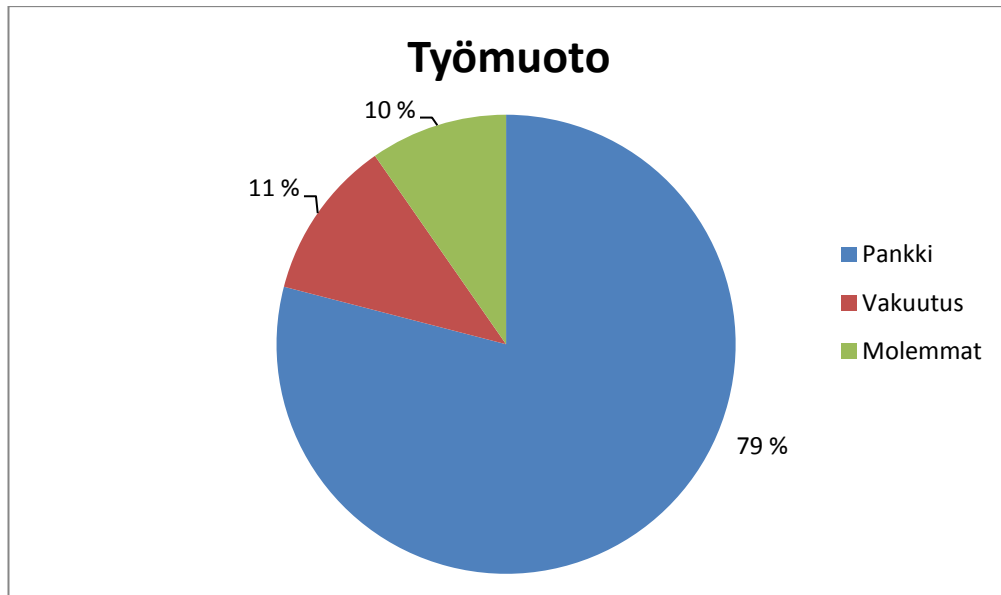
Suurin osa vastaajista (27 prosenttia) oli 26-35 -vuotiaita (Kuvio 1). 10 prosenttia vastaajista oli 18-25 -vuotiaita. 11 prosenttia vastaajista oli 36-45 -vuotiaita. 26 prosenttia vastaajista oli sekä 46-55 -vuotiaita että 56-65 -vuotiaita. Täten suurim-

malla osalla vastaajista on luultavasti vuosien käytännön kokemusta siitä, millaista työnteko on ollut ennen digitalisoitumista.



Kuvio 2. Työkokemus vuosina finanssialalla

Noin 24 prosenttia vastaajista oli työskennellyt finanssialalla joko 0-5 vuotta tai 21–30 vuotta (Kuvio 2). Tutkimuksen kannalta oleellisin ryhmä on 21–30 vuotta alalla työskennelleet henkilöt, sillä he ovat ehtineet nähdä ja olla mukana digitalisoitumisen finanssialalle tuomassa muutoksessa.

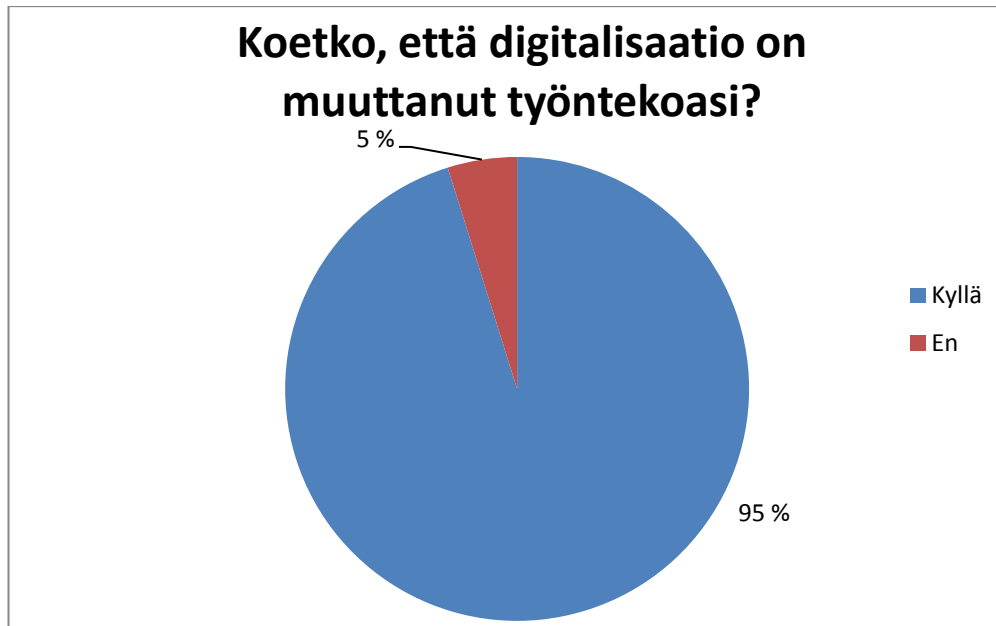


Kuvio 3. Työmuoto

Suurin osa vastaajista (79 prosenttia) työskentelee pankin puolella (Kuvio 3). Vain 11 prosenttia työskentelee vakuutuspuolella ja 10 prosenttia vastaajista työskentelee sekä pankki- että vakuutuspuolella. Tämän työn kannalta oleellisimpia ovat pankin puolella työskentelevät.

4.2 Työn muuttuminen

Kyselyn toisessa aihealueessa tarkasteltiin työn muuttumista. Pyrittiin selvittämään onko työ muuttunut digitalisoitumisen myötä ja jos on, niin miten.



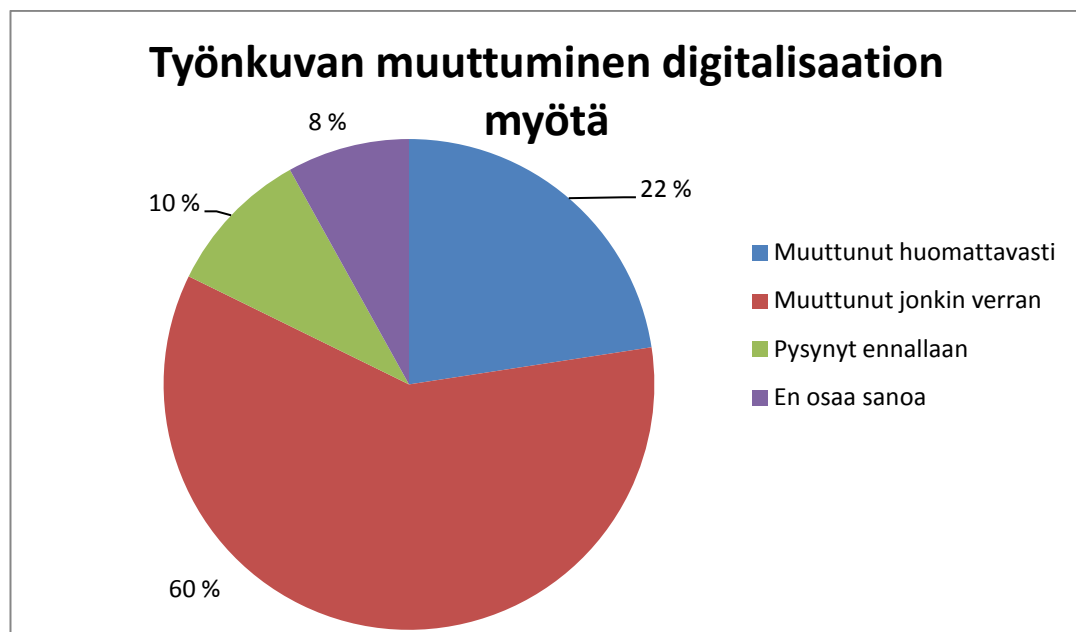
Kuvio 4. Digitalisaation muutos työntekoon

Kuviosta 4 nähdään, että 95 prosenttia vastaajista koki, että digitalisaatio on muuttanut heidän työntekoaan. Vastaavasti viisi prosenttia oli eri mieltä. Täten voidaan olettaa, että digitalisaatio on ollut suuri muutostekijä finanssialan työnteossa.



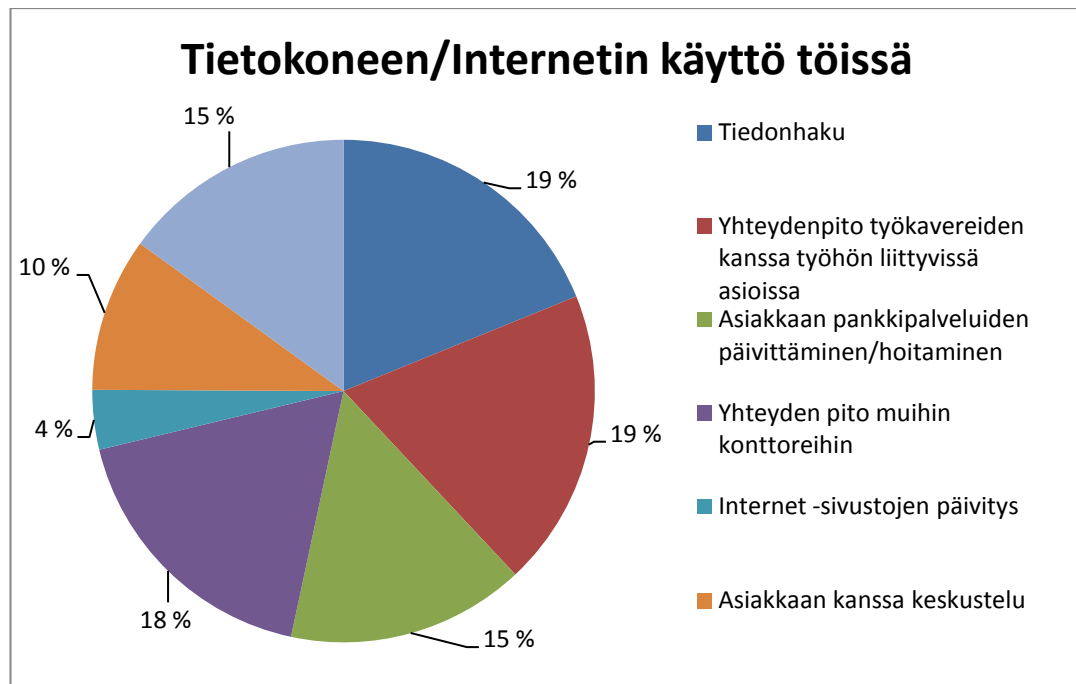
Kuvio 5. Onko muutos ollut positiivinen vai negatiivinen?

Lähes kaikki vastaajat kokivat, että digitalisaation tuoma muutos työntekoon on ollut positiivinen (Kuvio 5). Kuitenkin kaksi prosenttia vastaajista oli eri mieltä. Digitalisoituminen on tuonut suuria muutoksia jokaisen ihmisen elämään ja kun näihin muutoksiin on sopeuduttu, voidaan huomata, että digitalisoituminen myös tuo uusia mahdollisuuksia ja tehostaa työntekoa. On kuitenkin ymmärrettävää, että osa ihmisistä ei koe digitalisoitumisen tuomia muutoksia positiivisina, sillä muutokset ovat niin suuria.



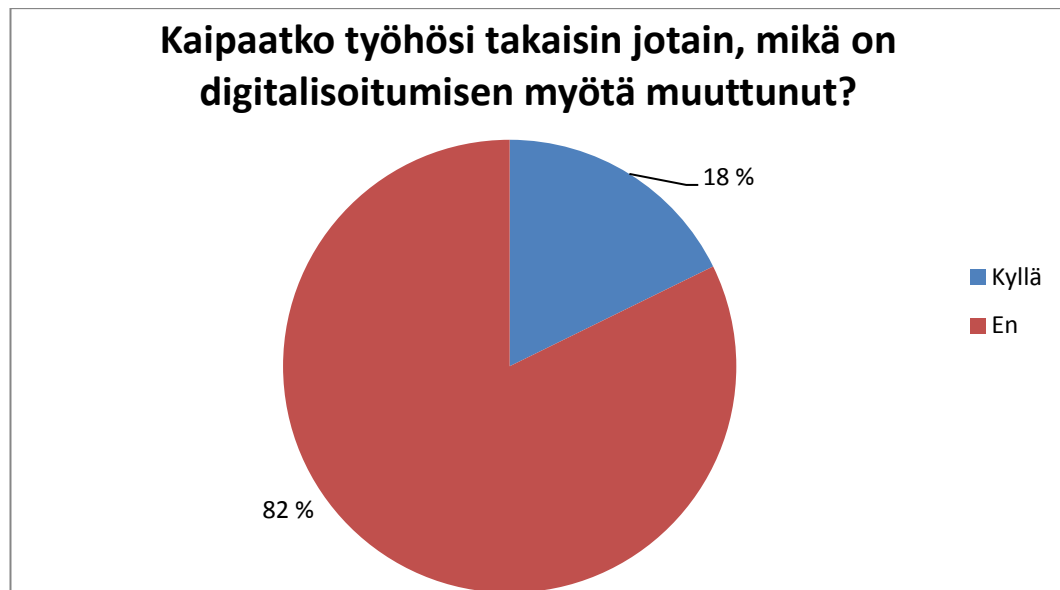
Kuvio 6. Työnkuvan muuttuminen digitalisaation myötä

Suurin osa vastaajista koki, että heidän työnsä on muuttunut jonkin verran digitalisaation myötä (Kuvio 6). Noin neljännes vastaajista koki, että heidän työnsä on muuttunut huomattavasti digitalisaation myötä. Täten voidaan olettaa, että digitalisoituminen on tuonut suuria muutoksia työkuvaan. 10 prosenttia vastaajista koki, että työkuva ei ole muuttunut digitalisaation myötä. 8 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, onko heidän työnsä muuttunut digitalisaation myötä. Oletettavasti nämä ovat henkilöitä, jotka eivät mahdollisesti ole työskennelleet ennen digitalisoitumisen tuomia muutoksia, sillä kuviosta 2 nähdään, että 24 prosenttia vastaajista oli työskennellyt finanssialalla 0-5 vuotta.



Kuvio 7. Tietokoneen/Internetin käyttö töissä

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin mihin työntekijät käyttävät tietokonetta/Internetiä työpäivän aikana (Kuvio 7). Vastanneet hyödyntävät tietokonetta työssään enimmäkseen tiedonhakuun sekä yhteydenpitoon työkavereiden kanssa työhön liittyvissä asioissa. Vähiten vastanneet hyödyntävät työpäivän aikana tietokonetta Internet – sivustojen päivitykseen, mikä on ymmärrettävää, sillä nykyajan yrityksissä on yksi tai muutama henkilö, jotka huolehtivat yrityksen näkyvyydestä Internetissä. Vaikka digitalisaatio on korvannut osaa pankin palveluista ja mahdollistaa keskustelun eri konttoreiden ja asiakkaiden kanssa, käytetään näitä toimintoja tämän tutkimuksen mukaan vain jonkin verran. Internet ei kuitenkaan korvaa aitoa keskustelua asiakkaan kanssa, mistä asiakaspalvelu kuitenkin pääosin pohjautuu.



Kuvio 8. Kaipaatko työhösi takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut?

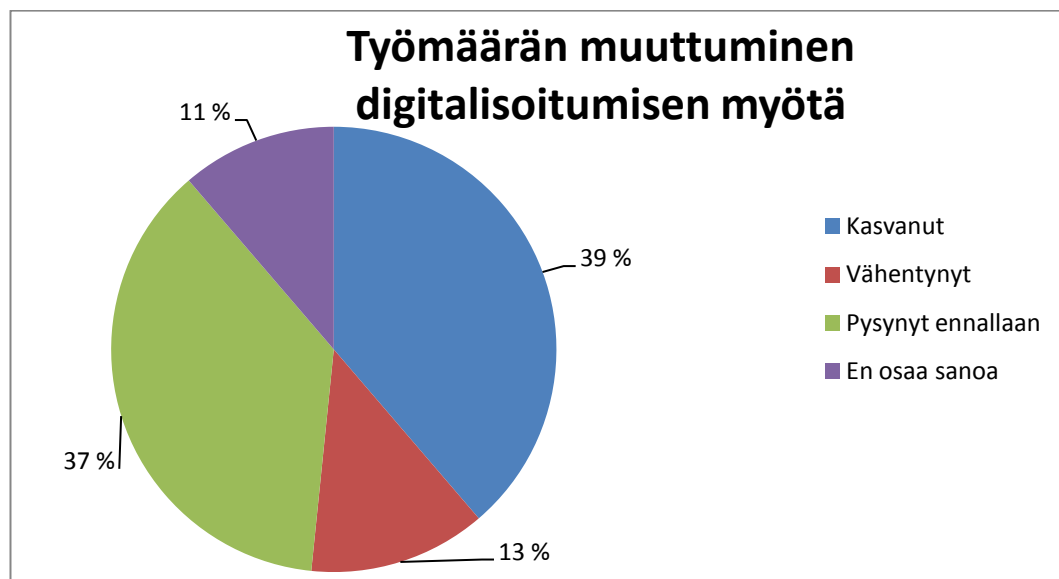
Kuviosta 8 nähdään, että suurin osa vastaajista koki, että he eivät kaipaa työhönsä takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut. 18 prosenttia vastaajista kuitenkin koki kaipaavansa työhönsä takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut. Täten voidaan olettaa, että digitalisoitumisen myötä tuomat muutokset ovat olleet pääosin hyviä, kun työntekijät eivät suurimmaksi osaksi kaipaa vanhoja tapoja toimia.

10. kysymys oli suunnattu niille vastaajille, jotka vastasivat edelliseen kysymyseen kyllä. Kysymys oli ”Koetko, että kaipaisit työhösi takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut?”. Vastauksia tähän tuli 11 kappaletta. Asioita, joita työntekijät kokivat kaipaavansa takaisin työhönsä, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut, oli muun muassa asiakaslähtöisyys. Ennen digitalisoitumista asiakkaan kanssa kohdattiin kasvotusten ja asiakkaalle oli ehkä enemmän aikaa. Tällä hetkellä asiakkaat hoitavat useimmiten itse pankkiasioitaan verkkopalvelun kautta ja täten kontakti asiakkaaseen tapahtuu verkon välityksellä. Koetaan, että asiakkaalle ei ole enää niin paljoa aikaa, kun kaikki tapahtuu tietokoneella. Kuten yksi vastaaja oli vastannut ”asiakkaan kanssa kasvokkain keskustelu on kyllä parasta”. Lisäksi kaivattiin rauhallisempaa työskentelytahtia sekä tiedon hitaampaa muuttumista. Digitalisoitumisen myötä tieto muuttuu alati ja hyvinkin nopeasti. Myös erinäiset koulutukset sekä kokoukset koettiin toimivammiksi aikai-

semmin. Nykyään koulutukset ja osittain myös palaverit tapahtuvat verkon välityksellä hyödyntäen Lync – pikaviestinsovellusta. Tämän myötä vuorovaikutus muun muassa työkavereiden kanssa heikentynyt, sillä aikaisemmin koulutukset ja palaverit tapahtuivat fyysisesti ja yhteisesti. Lisäksi vastanneet kokivat kaipaavansa aikaa hoitaa asiakaspalvelua, tehdä hyvää myyntityötä sekä opastaa asiakasta.

4.3 Vaikutukset työhyvinvointiin

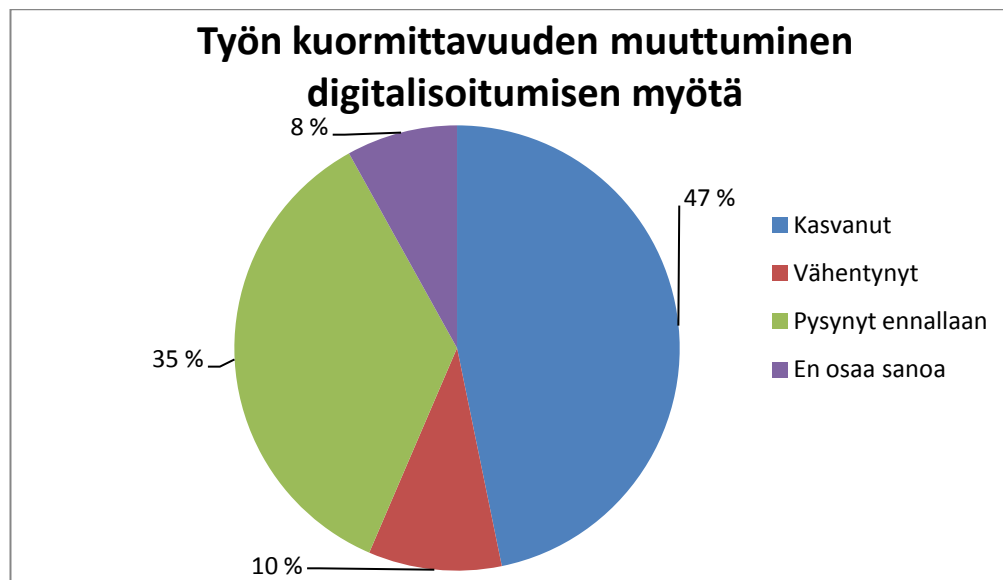
Kolmannella aihealueella haluttiin saada selville digitalisoitumisen vaikutuksia työhyvinvointiin. Aihealueen kysymyksillä pyrittiin selvittämään millaisia vaikutuksia digitalisoitumisella on ollut työhyvinvointiin, miten vaikutukset näkyvät ja miten ne koetaan.



Kuvio 9. Työmäärän muuttuminen digitalisaation myötä

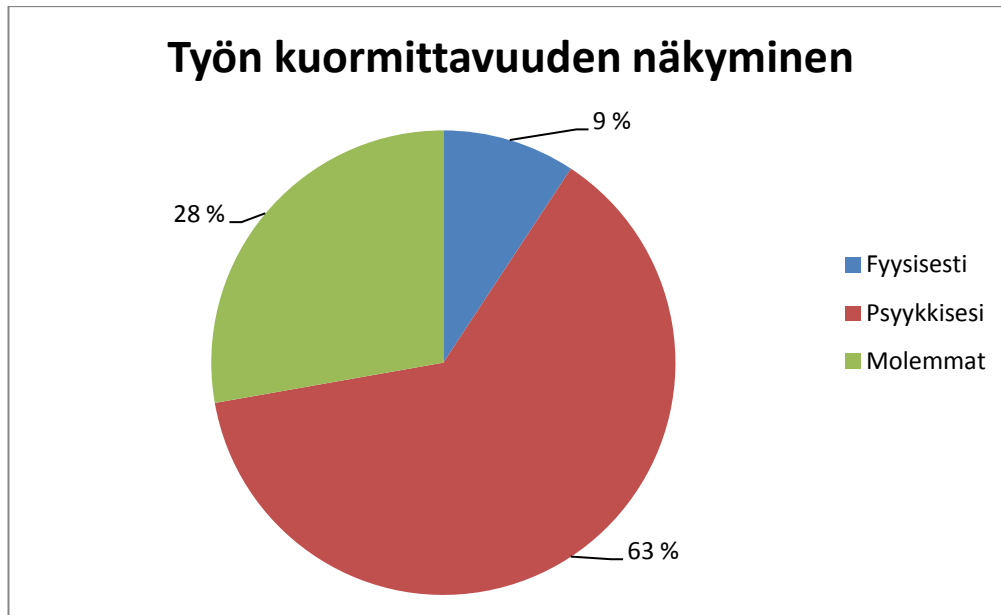
Suurin osa vastanneista (39 prosenttia) koki, että työmäärä on digitalisoitumisen myötä kasvanut (Kuvio 9). 37 prosenttia vastanneista koki, että työmäärä on digitalisoitumisen myötä pysynyt ennallaan. Työmäärä on työhyvinvoinnin kannalta oleellinen asia, sillä liian suuri työmäärä heikentää työhyvinvointia. Digitalisoitumisen myötä esimerkiksi osaaminen ja itsensä ajan tasalla pitäminen on muuttunut, kun järjestelmät ja toimenpiteet muuttuvat alati, mikä kasvattaa työmäärää. Kui-

tenkin 13 prosenttia vastaajista koki, että työmäärä on digitalisoitumisen myötä vähentynyt. Tämä johtuu luultavasti siitä, että digitalisoitumisen myötä muun muassa arkistointi on helpompaa, sillä asiakastiedot löytyvät sähköisenä ja samasta paikasta.



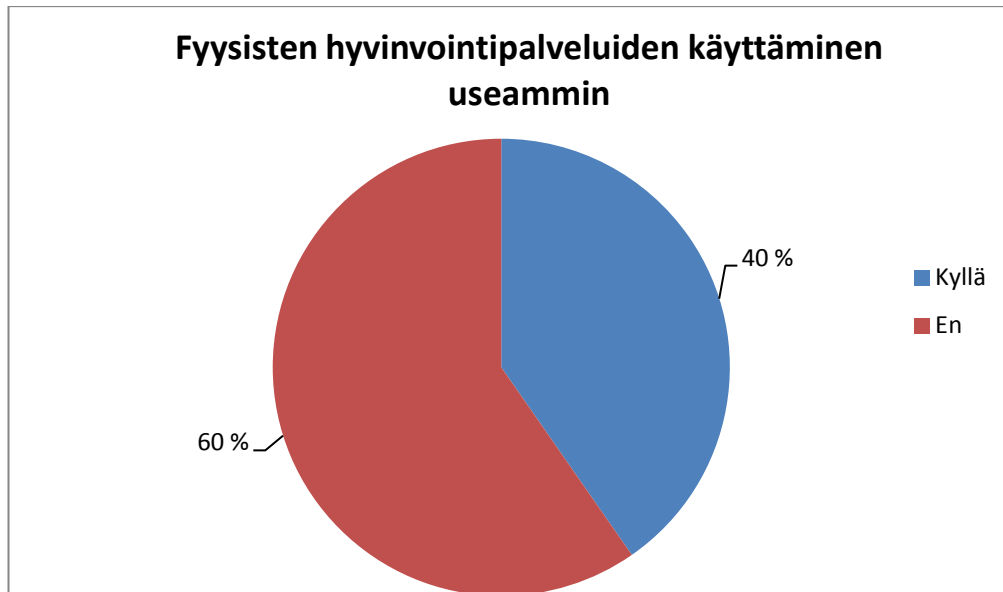
Kuvio 10. Työn kuormittavuuden muuttuminen digitalisaation myötä

Kuviosta 10 on nähtävillä, että suurin osa vastaajista koki, että työn kuormittavuus on kasvanut digitalisoitumisen myötä. Tämä johtuu luultavasti siitä, että digitalisoitumisen myötä työntekijän tulee koko ajan olla ajan tasalla ja päivittää omia tietojiaan ja opetella uusia asioita. Noin kolmannes vastaajista koki, että työn kuormittavuus on digitalisaation myötä säilynyt ennallaan. 10 prosenttia vastaajista koki, että työn kuormittavuus on digitalisoitumisen myötä vähentynyt. Tämä johtuu luultavasti siitä, että ihmisen ei enää tarvitse digitalisoitumisen myötä tehdä niin paljon töitä, kun tietokone hoitaa osan asioista ihmisen puolesta. Tämä kuitenkin oletettavasti toteutuu vain osalla työntekijöistä, riippuen heidän työtehtävistään, minkä vuoksi vastausprosentti on luultavasti jäänyt 10 prosenttiin.



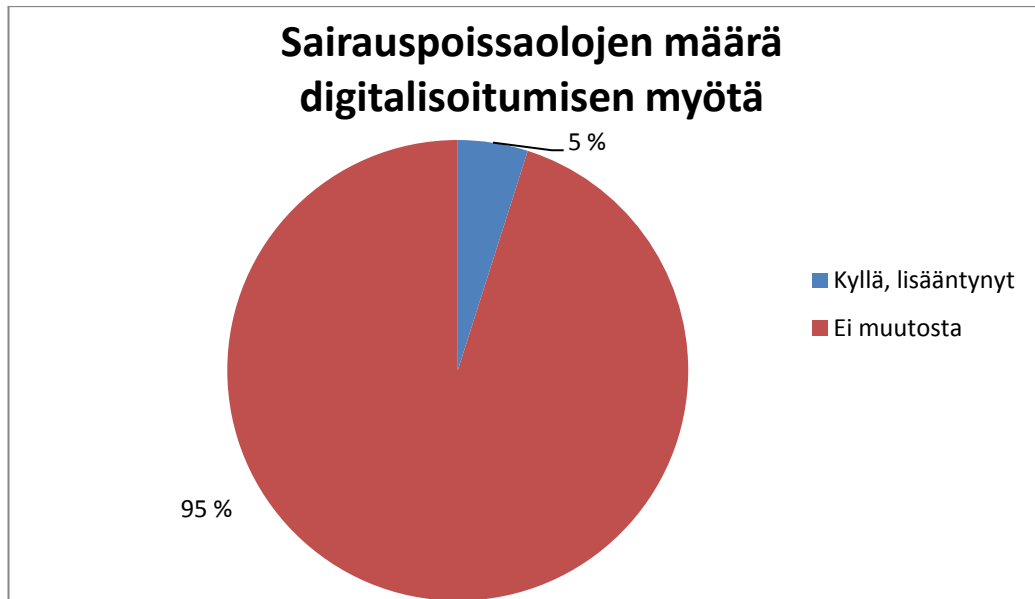
Kuvio 11. Työn kuormittavuuden näkyminen

Suurin osa vastaajista (63 prosenttia) koki että työn kuormittavuus näkyy etenkin psyykkisesti (Kuvio 11). Työ on psyykkisesti kuormittavaa, kun ihminen joutuu koko ajan olemaan ajan tasalla, oppia täysin uusia asioita sekä opetella uusia ohjelmistoja, toimintoja sekä menetelmiä. Asiakkaat odottavat digitalisoitumisen myötä yhä nopeampaa palvelua, mikä lisää työntekijöiden stressiä, luo paineita ja kiirettä. Kolmannes vastaajista (28 prosenttia) vastaajista koki työn kuormittavuuden näkyvän sekä fyysisesti että psyykkisesti ja 9 prosenttia vastaajista koki, että työn kuormittavuus näkyy etenkin fyysisesti. Fyysisesti työ on kuormittavaa, sillä digitalisoituminen on lisännyt istumatyön tekemistä. Työnteko tapahtuu istualtaan ja kaikki tarvittava löytyy useimmiten omalta työpisteeltään, joten täten työntekijä ei mahdollisesti koe tarvetta liikkua muualle.



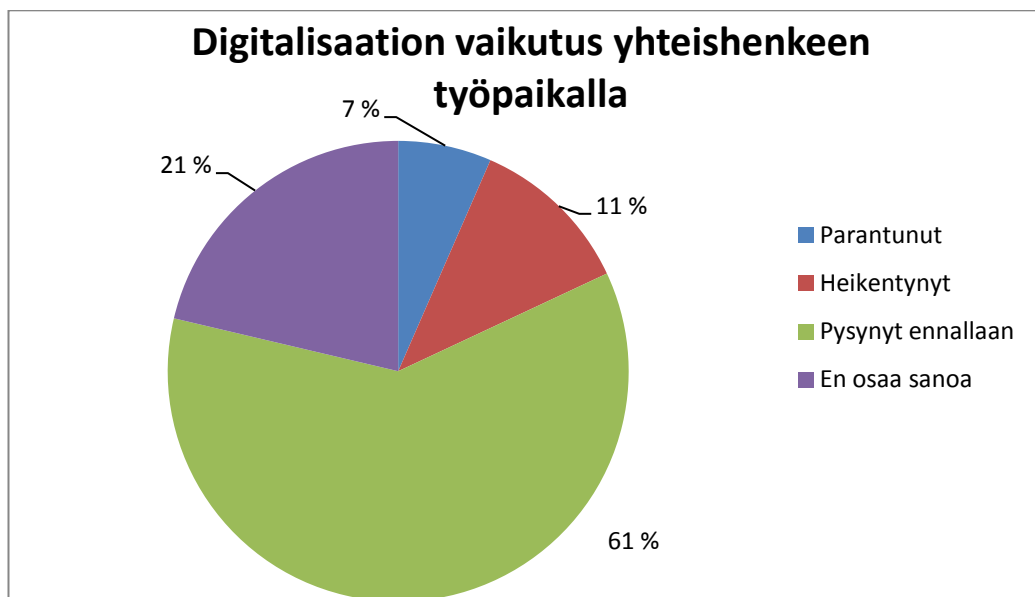
Kuvio 12. Fyysisten hyvinvointipalveluiden käyttäminen useammin

Seuraavassa kysymyksessä pyrittiin selvittämään onko vastaaja huomannut, että hän olisi digitalisoitumisen myötä hyödyntänyt enemmän fyysiseen hyvinvointiin liittyvien ammattilaisten palveluita, kuten hieroja (Kuvio 12). Kuviosta nähdään, että yli puolet vastaajista ei ollut huomannut, että olisi digitalisoitumisen myötä hyödyntänyt enemmän fyysiseen hyvinvointiin liittyvien ammattilaisten palveluita, mikä on positiivista, kun kuitenkin istumatyö ja siitä johtuvat sairaudet ovat kasvaneet. Kuitenkin 40 prosenttia vastaajista oli huomannut, että olisi digitalisoitumisen myötä hyödyntänyt enemmän fyysiseen hyvinvointiin liittyvien ammattilaisten palveluita. Digitalisoituminen on johtanut siihen, että yhä enemmän ja enemmän työskennellään tietokoneen ääressä. Tämä johtaa useimmiten yläselän kipuihin, joihin fyysiseen hyvinvointiin liittyvien ammattilaisten palveluita tarvitaan.



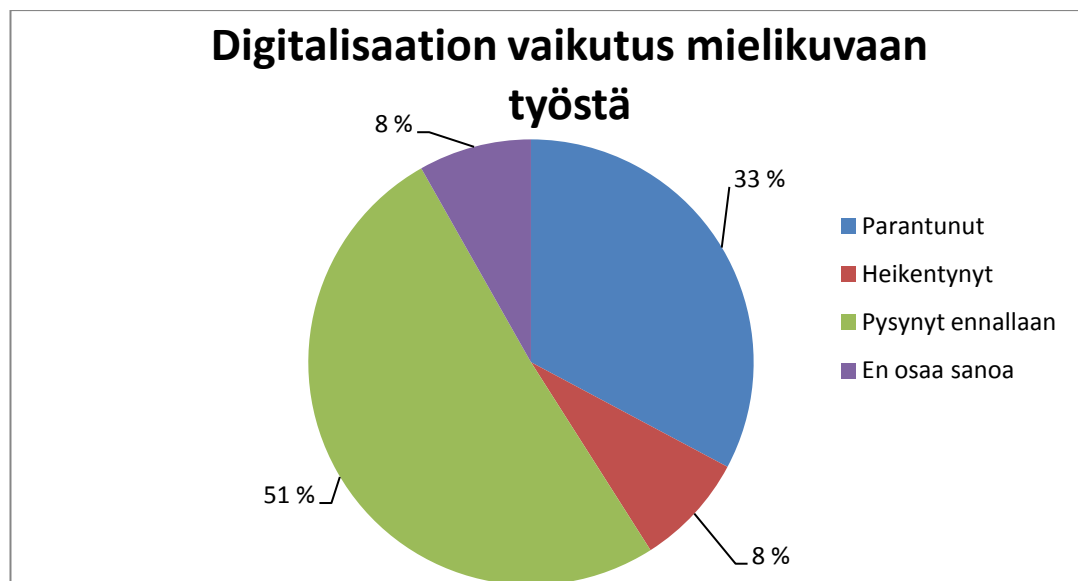
Kuvio 13. Sairauspoissaolojen määrä digitalisoitumisen myötä

Lähes kaikki vastaajat kokivat, ettei muutosta sairauspoissaolojen määrässä ole tapahtunut digitalisoitumisen myötä (Kuvio 13). Vastaavasti viisi prosenttia vastaajista koki, että sairauspoissaolojen määrä on lisääntynyt digitalisoitumisen myötä. Tulosten perusteella voidaan olettaa, ettei ainakaan tällä hetkellä digitalisoituminen vielä lisää työntekijöiden sairauspoissaolojen määrää.



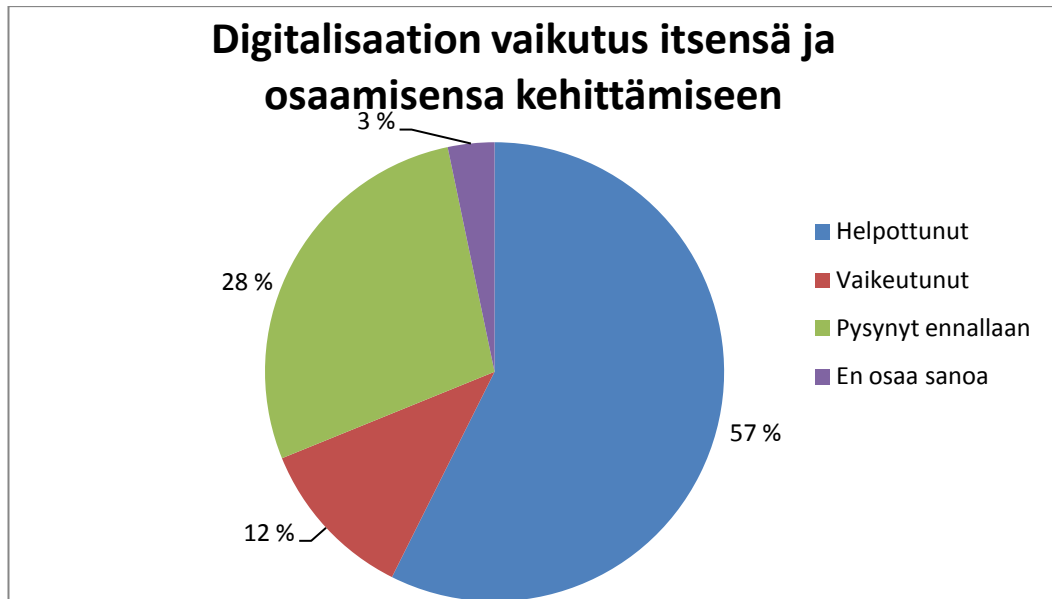
Kuvio 14. Digitalisaation vaikutus yhteishengen työpaikalla

Kuviosta 14 on nähtävissä, että suurin osa vastaajista (61 prosenttia) koki yhteishengen työpaikalla säilyneen ennallaan digitalisoitumisen myötä. Noin neljännestä vastaajista ei osannut sanoa mihin suuntaan yhteishenki työpaikalla on muuttanut digitalisoitumisen myötä. 11 prosenttia vastaajista koki, että yhteishenki työpaikalla olisi heikentynyt digitalisoitumisen myötä. Seitsemän prosenttia vastaajista koki, että digitalisoitumisen myötä yhteishenki työpaikalla olisi parantunut. Tämä tutkimus osoittaa, ettei digitalisaatiolla ole ainakaan negatiivista vaikutusta työilmapiiriin.



Kuvio 15. Digitalisaation vaikutus mielikuvaan työstä

Kuviosta 15 on nähtävissä, että vähän yli puolet vastaajista koki, että mielikuva työstä ei ole muuttunut digitalisoitumisen myötä. Kolmannes vastaajista koki, että digitalisoituminen on parantanut mielikuvaa työstä. 8 prosenttia vastaajista koki, että mielikuva työstä on heikentynyt ja että he eivät osaa sanoa, onko digitalisoituminen muuttanut mielikuvaa työstä. Täten voidaan olettaa, että digitalisoitumisen myötä mielikuva työstä ei ole juurikaan heikentynyt vaan parantunut tai säilynyt ennallaan.



Kuvio 16. Digitalisaation vaikutus itsensä ja osaamisensa kehittämiseen

Kuviosta 16 nähdään, että suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että itsensä ja osaamisen kehittäminen on helpottunut digitalisoitumisen myötä. Digitalisoitumisen myötä tiedon etsintä on helpottunut huomattavasti. Täten itseään ja osaamistaan on aikaisempaa helpompi kehittää, kun tietoa löytyy helposti ja lähes jokaiseen kysymykseen löytyy vastaus. Lisäksi verkosta löytyy useita verkkokursseja, joita on helppo ja nopea opiskella silloin, kun se itselle sopii. Noin neljännes vastaajista koki, että itsensä ja osaamisen kehittäminen ei ole muuttunut digitalisoitumisen myötä. 12 prosenttia vastaajista koki, että itsensä ja osaamisen kehittäminen on vaikeutunut. Digitalisaation myötä tieto muuttuu lähes koko ajan ja uutta tietoa tulee alati. Tämä voi vaikeuttaa itsensä ja osaamisen kehittämistä, sillä kun on juuri oppinut uuden asian, tulee opetella jo toinen.



Kuvio 17. Tarve kehittää ja parantaa työpisteen ergonomiaa

Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei heidän työpisteensä ergonomiaa ole tarvetta kehittää ja parantaa tällä hetkellä (Kuvio 17). Vastaavasti 37 prosenttia vastaajista koki, että heidän työpisteensä ergonomiassa olisi kehitettävää ja parannettavaa tällä hetkellä.

20. kysymys oli suunnattu niille vastaajille, jotka vastasivat edellisessä kysymyksessä kyllä. Kysymys oli ”Koetko, että työpisteesi ergonomiaa tulisi kehittää ja parantaa tällä hetkellä?”. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään mitä asioita työpisteen ergonomiassa tulisi kehittää ja parantaa tällä hetkellä. Vastausten perusteella kehitettävää sekä parannettavaa olisi. Kysymykseen vastasi yhteensä 11 henkilöä. Suurin osa vastaajista toi esille työpöydän sekä tuolin. Sekä työpöytä että tuolia toivottiin saavan säädettyä paremmin. Tuolin tulisi olla laadukkaampi sekä sitä tulisi voida säätää useisiin eri asentoihin. Työpöydän tulisi olla monipuolisempi sekä helpommin muokattava ja mahdollisesti kaksiosainen, jolloin tietokoneen näyttöruudun saisi mahdollisesti alemmaksi. Lisäksi esille tuli mahdollisuus tehdä töitä välillä seisten, sillä digitalisoitumisen myötä työnteko istualtaan on kasvanut. Myös tämän vuoksi paremmin säädettävä pöytätaaso olisi hyödyllinen. Ilmi tuli myös lisävälineiden, kuten hiiren rannetuen, tarve. Muutama vastaajista koki, että kannettavan tietokoneen käyttö tulisi lopettaa ja vaihtaa tilalle pöytä tietokone sekä tavallinen, suurempi näyttö ja näppäimistö. Lisäksi työpöydille toivottiin selkeämpää järjestystä sekä useampia lokeroita, joihin työntekijä voi helposti arkistoida

sekä lajitella työpäivän aikana tulevia papereita. Esille tuli myös ehdotus suuremmasta työtilasta, sillä tällä hetkellä työskentelytila on liian pieni ja tuottaa hankaluuksia, kun työpaikalta pitää esimerkiksi nousta ja lähteä hakemaan toisesta huoneesta tulosteita.

Taulukko 1. Työhön liittyvien asioiden muuttuminen digitalisoitumisen myötä

	1	2	3	4	5
Motivaatio	0 %	8 %	55 %	35 %	2 %
Ammattitaito ja osaaminen	0 %	3 %	22 %	67 %	8 %
Itsensä kehittäminen	0 %	3 %	17 %	70 %	10 %
Jaksaminen työssä	2 %	17 %	65 %	17 %	0 %
Yleinen viihtyvyys työssä	0 %	8 %	63 %	27 %	2 %
Työilmapiiri	0 %	12 %	73 %	15 %	0 %
Asiakkaiden viihtyvyys/tyytyväisyys	0 %	17 %	30 %	43 %	8 %
Johtajuus	3 %	20 %	53 %	18 %	5 %
Yrityskuva	0 %	3 %	18 %	63 %	15 %
Yrityksen näkyvyys ja tunnettuus	0 %	2 %	13 %	60 %	25 %
Sisäinen ja ulkoinen viestintä	2 %	5 %	20 %	50 %	23 %

Taulukolla 1 selvitettiin miten tietyt asiat ovat muuttuneet digitalisoitumisen myötä vastanneiden työssä. Asteikkona käytettiin 1-5, jossa 1=heikentyneet paljon, 2=heikentyneet jonkin verran, 3=säilyneet ennallaan, 4=parantuneet jonkin verran ja 5=parantuneet paljon. Taulukosta on nähtävillä prosentuaalisesti miten luetellut asiat ovat vastanneiden mielestä muuttuneet digitalisoitumisen myötä. Yrityksen näkyvyys ja tunnettuus sekä sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat parantuneet vastanneiden mielestä paljon tai jonkin verran. Motivaatio, ammattitaito ja osaaminen, asiakkaiden viihtyvyys/tyytyväisyys sekä yrityskuva ovat parantuneet digitalisoitumisen myötä jonkin verran. Suurin osa vastanneista kuitenkin koki, että lähes kaikki luetellut asiat ovat pysyneet ennallaan. 20 prosenttia vastaajista koki, että johtajuus on digitalisoitumisen myötä heikentynyt jonkin verran. Alle viisi prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että jaksaminen töissä, johtajuus sekä sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat heikentyneet paljon digitalisoitumisen myötä. Johtamisen voidaan kokea huonontuneen esimerkiksi siksi, että tällä hetkellä finanssiala on mur-

roksessa ja toimenpiteitä on tehtävä. Täten esimerkiksi pankkien johtajat todennäköisesti keskittyvät liiketoimintaan ja näihin toimenpiteisiin ja yrittävät myös pysyä digitalisoitumisessa mukana. Täten johtajan ja työntekijän välinen suhde voi huonontua, kun enää ei olla niin tiiviissä yhteistyössä enää mahdollisen ajanpuutteen vuoksi. Finanssialalla tapahtuu suuria muutoksia, minkä vuoksi voidaan kokea, että johtaminen on heikkoa, kun koko ajan tulee uutta opeteltavaa ja uusia toimenpiteitä ja tapoja, vaikkakin nämä eivät ole yksilöllisesti kytköksissä johtajaan.



Kuvio 18. Henkilökohtaisten taitojen ja tarkkuuden merkitys digitalisoitumisen myötä (vaihtoehdot on merkitystä, ei ole merkitystä).

Kuviosta 18 on nähtävissä, että 87 prosenttia vastaajista koki, että henkilökohtaisilla taidoilla ja tarkkuudella on vielä suuri merkitys työpanoksessa. Kuitenkin 13 prosenttia vastaajista koki, että henkilökohtaisilla taidoilla ja tarkkuudella ei ole enää niin suurta merkitystä digitalisoitumisen myötä. Täten vaikka digitalisoitumisen myötä tietokone hoitaa lähes suuren osan tapahtuvista toiminnoista, ei kuitenkaan sen koeta vähentäneen henkilökohtaisten taitojen ja tarkkuuden merkitystä.



Kuvio 19. Työpaikan menettämisen pelko digitalisoitumisen myötä

Suurin osa vastaajista (88 prosenttia) ei pelkää menettävänsä työpaikkaansa digitalisoitumisen myötä, kuten kuvio 19 on nähtävissä. 12 prosenttia vastaajista pelkää menettävänsä työpaikkansa tulevaisuudessa. Oletettavasti nämä 12 prosenttia koostuvat niistä henkilöistä, joiden työ voidaan mahdollisesti korvata esimerkiksi tietokoneella tulevaisuudessa.

Kysymys 24. oli avoin kysymys, johon vastaajat saivat kirjata ylös heidän mieleensä tulevia muita asioita/havaintoja koskien digitalisoinnin aiheuttamia muutoksia heidän työhönsä. Kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 12 kappaletta. Esille tulleita asioita oli muun muassa ajan rajallisuus. Aikaa on rajallisesti, mutta siltikin uutta tietoa tulee koko ajan ja itseään tulee kehittää. Vastaajat huomauttivat myös siitä, että asioita hoidetaan paljon verkon välityksellä, eli niin sanotusti kasvottomasti, minkä myötä viestejä voi helposti tulkita väärin. Digitalisoituminen on auttanut taloushallinnossa ja parantanut tehokkuutta. Sähköiset järjestelmät ovat auttaneet muun muassa työaikaseurannassa, palkanlaskennassa sekä laskutuksessa, jotka aikaisemmin tehtiin paperisena.

Asiakkaat saavat palvelun nykyään nopeammin, mutta työntekijöiden työ on muuttunut hitaammaksi, kun esimerkiksi papereita tulee skannata sähköiseen muotoon. Digitalisoituminen on lisännyt kiirettä työssä. Työn kuormittavuutta lisää työmäärän lisääntyminen ja digitalisoitumisen myötä tullut vaatimus siitä, että asiat tulee hoi-

taa mahdollisimman nopeasti. Digitalisoituminen on luonut ihmisille mielikuvan siitä, että asioita pystytään hoitamaan nopeasti ja tämän myötä asiakkaat odottavat hyvinkin nopeaa palvelua nykyaikana ja työntekijöiden kiire lisääntyy.

Esille tuli myös se, että on tärkeää, että pankin henkilökunnalla on riittävästi tarvittavaa tietoa esimerkiksi uusista järjestelmistä, toiminnoista ja palveluista, jotta asiakasta osataan opastaa oikein. Jos henkilökunnalla on väärää tietoa, joka välitetään eteenpäin asiakkaille, on uusien palveluiden turvallisuus vaarassa.

Läheskään kaikki asiakkaat eivät ole valmiita digitalisoitumisen myötä tulleisiin muutoksiin, minkä vuoksi useita asiakkaita tulee opastaa hyvinkin paljon ja uudistukset aiheuttavat myös muutosvastarintaa asiakkaiden puolelta. Vastauksista kävi myös ilmi se, ettei muutoksessa saisi kuitenkaan unohtaa niitä henkilöitä, joille digitalisaatio ei ole tuttua ja/tai helppoa, sillä heitä on tässä yhteiskunnassa vielä huomattavan monta. Tällä hetkellä pankin asiakkaina on useita vanhempia ihmisiä, jotka eivät ymmärrä juuri mitään teknologiasta. Tämän vuoksi iäkkäämpien asiakkaiden pankkiasiointi on vaikeaa, kun nykyään lähes kaikki pankkiasiat suositellaan hoitamaan verkossa ja he eivät sitä osaa. Iäkkäät asiakkaat joutuvat hyödyntämään fyysisesti pankissa asioitaan ja täten muun muassa maksamaan käyttämistään palveluista enemmän.

Muutama vastanneista koki, että tietoa voitaisiin hyödyntää paremminkin. Tietoa on nykyään saatavilla hyvin paljon, mutta esimerkiksi järjestelmät voisivat olla fiksumpia ja tietoa voisi olla helpompi hakea.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin digitalisoinnin vaikutuksia pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin. Työssä haluttiin selvittää, miten digitalisoituminen on vaikuttanut pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin, miten vaikutus näkyy ja miten vaikutus koettiin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin digitalisoitumiseen sekä työhyvinvointiin. Tutkimus oli kvantitatiivinen ja se toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena.

Kysely lähetettiin yhteensä 114 henkilölle, joista 62 henkilöä vastasi kyselyyn. Täten vastausprosentiksi tuli 54,39 prosenttia, joten tuloksia voidaan pitää jokseenkin luotettavina, sillä kuitenkin yli puolet kyselyn saaneista vastasi kyselyyn. Kysely jaettiin kolmeen osaan: tausta, työn muuttuminen sekä vaikutukset työhyvinvointiin.

Kyselyn ensimmäisellä osiolla pyrittiin saamaan perustietoja vastaajista, kuten sukupuoli, ikä, työkokemus vuosina finanssialalla sekä mikä on työmuoto. Etenkin ikä ja työkokemus vuosina finanssialalla olivat oleellisia tutkimukselle, sillä eri-ikäiset kokevat digitalisoitumisen eri tavalla ja jo kauan finanssialalla työskennelleet ovat saaneet kokea millaista työskentely on ollut ennen digitalisoitumista ja heillä on parhaiten kokemusta digitalisoitumisen tuomista muutoksista.

Kyselyn toisessa osiossa pyrittiin selvittämään digitalisoitumisen tuomia muutoksia työhön. Haluttiin saada selville onko työ muuttunut ja ovatko muutokset olleet positiivisia vai negatiivisia. Lisäksi pyrittiin selvittämään kuinka paljon muutoksia on ollut ja kaipaako vastaaja työhönsä takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut.

Kyselyn kolmannessa osiossa keskityttiin digitalisoitumisen vaikutuksista työhyvinvointiin. Haluttiin selvittää miten työmäärä on muuttunut digitalisoitumisen myötä, miten työn kuormittavuus on muuttunut digitalisoitumisen myötä sekä miten työn kuormittavuus näkyy. Lisäksi pyrittiin selvittämään onko fyysisten hyvinvointipalveluiden käyttäminen lisääntynyt digitalisoitumisen myötä sekä onko sairauspoissaolojen määrä lisääntynyt digitalisoitumisen myötä. Haluttiin myös saada selville miten digitalisoituminen on vaikuttanut yhteishenkeen työpaikalla, mielikuvaan

työstä sekä itsensä ja osaamisensa kehittämiseen. Lisäksi kysyttiin kokevatko vastaajat, että heidän työpisteensä ergonomiaa tulisi kehittää ja parantaa tällä hetkellä ja miten tietyt työhön vaikuttavat asiat ovat heidän mielestään muuttuneet digitalisoitumisen myötä. Haluttiin myös selvittää onko henkilökohtaisten taitojen ja tarkkuuden merkitys työnteossa muuttunut digitalisoitumisen myötä sekä pelkääkö vastaaja menettävänsä työpaikkansa tulevaisuudessa digitalisoitumisen myötä. Lopuksi vastaajalle annettiin vielä mahdollisuus kommentoida aihetta vapaasti, johon saatiin yhteensä 12 kappaletta.

Kyselyyn saadut vastaukset olivat kattavia ja vastauksia saatiin suureen vastaanottajamäärään nähden hyvin. Avoimiinkin kysymyksiin saatiin hyvin vastaajamäärään nähden vastauksia, jotka olivat hyvin kattavia. Se, että kyselyyn sai vastata anonyymisti, oletettavasti lisäsi vastausten määrää sekä lisää tietojen oikeellisuutta, sillä kasvatusten esimerkiksi kehitysehdotuksia sekä huonoja puolia on välillä vaikea tuoda esille.

Tutkimus täytti sen validiteetille esitetyt vaatimukset, sillä tutkimuksessa seurattiin sille asetettuja tavoitteita. Lisäksi se suunniteltiin huolellisesti. Tutkimuksen reliabiliteetti saavutettiin ainakin osittain, sillä sen tulokset voidaan olettaa olleen luotettavia, oikeita sekä tarkkoja. Se, että kyselyyn vastasi vain vähän yli puolet kyselyn vastaanottaneista, heikentää tutkimuksen reliabiliteettia. Tutkimus täytti myös sen objektiivisuudelle esitetyt vaatimukset, sillä tekijän arvot ja mielipiteet eivät vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin eikä vastauksia ole mukailtu saavuttaakseen tietynlaisen lopputuloksen.

Tulokset osoittivat, että digitalisoituminen on tuonut työhön paljon hyvää ja muuttanut työntekoa positiivisesti, mutta digitalisoitumisen myötä työ on muuttunut myös negatiivisesti ja tuonut myös huonoja puolia. Tulosten perusteella työnkuva on digitalisoitumisen myötä muuttunut vähintään jonkin verran. Tutkimuksen perusteella digitalisoitumisen myötä muun muassa itsensä kehittäminen, tiedon etsiminen sekä vuorovaikutus koettiin positiivisesti muuttuneen.

Lisäksi ammattitaidon, osaamisen, motivaation sekä itsensä kehittämisen koetaan parantuneen digitalisoinnin myötä. Työntekijöillä on paremmat mahdollisuudet kehittää itseään helposti verkon välityksellä, esimerkiksi etsimällä tarvittavaa tietoa ja

täten omatoimisesti opetella uutta ja/tai opiskelemalla verkossa olevia verkkokursseja, jotka ovat yrityksen yhteisiä. Tietoa saadaan nykyään nopeasti, mikä kasvattaa ammattitaitoa sekä osaamista, kun voidaan helposti seurata esimerkiksi ulkomailla toimivien yritysten jalanjälkiä.

Asiakkaiden koetaan myös työntekijöiden mielestä olevan tyytyväisempiä sekä viihtyvän paremmin digitalisoitumisen myötä. Tämän voidaan olettaa johtuvan siitä, että pankkiasioiminen koetaan vaivattommaksi nykyään, kun asiakas voi itse hoitaa pankkiasioitaan silloin, kun hänelle sopii ja tarvittaessa olla toimihenkilön yhteydessä. Asiakkaan ei enää tarvitse asioida pankissa, vaan asiat voi hoitaa helposti verkon välityksellä, mikä helpottaa esimerkiksi lapsiperheitä sekä työssäkäyviä ihmisiä, joiden työajat menevät yhteen pankin aukioloaikojen kanssa.

Tuloksien perusteella käy ilmi, että osa vastanneista koki, että digitalisoituminen säästää aikaa. Tämä siksi, että itsensä kehittäminen on helpompaa nykyään, sillä se tapahtuu enimmäkseen omalla työpisteellä sähköisten koulutuksien kautta. Lisäksi tarvittavaa tietoa on nykyään helpompi ja nopeampi löytää. Lisäksi asiakkaisiin voidaan nykyään olla helpommin ja nopeammin yhteydessä esimerkiksi verkoneuvotteluiden avulla. Muutama vastaaja mainitsi myös asiakkaan näkökulman, sillä asiakas ei ole enää niin sidoksissa pankin konttoriin digitalisoitumisen myötä. Digitalisoitumisen tuomia hyviä puolia on tärkeää ylläpitää ja kehittää. Täten järjestelmät on tärkeää pitää ajan tasalla ja mahdollistaa jatkossakin muun muassa verkkokoulutuksien järjestäminen.

Digitalisoituminen on tuloksien perusteella tuonut myös huonoja puolia. Tuloksista voidaan nähdä, että työn määrän ja työn kuormittavuuden koetaan kasvaneen. Tieto muuttuu jatkuvasti ja täten työntekijän tulee pysyä ajan tasalla sekä kehittää itseään alati. Tämä lisää työntekijän työmäärää ja kasvattaa myös työn kuormittavuutta. Työn kuormittavuus koetaan näkyvän enemmänkin psyykkisesti ja vain pieni osa vastaajista koki työn näkyvän pelkästään fyysisesti. Digitalisoitumisen myötä työtahti on muuttunut nopeammaksi, minkä vuoksi työn kuormittavuus koetaan näkyvän enemmän psyykkisesti. Lisäksi koulutukset ja kokoukset järjestetään ainakin osittain digitalisoitumisen myötä tietokoneen välityksellä, minkä vuoksi vastuu itsensä kehittämisestä ja ajan tasalla pitämisestä on työntekijällä itsellään, kun ennen asiasta huolehti työnantaja. Täten työntekijän vastuulla on huolehtia asiak-

kaista, uuden oppimisesta, itsensä kehittämisestä, tiedon ajan tasalla pidosta sekä uuden opin soveltamisesta käytäntöön. Tämän voidaan olettaa kasvattavan työn kuormittavuutta sekä työn määrää. Positiivista on kuitenkin se, että tutkimuksen perusteella sairauspoissaolojen määrä ei olisi kasvanut digitalisoitumisen myötä.

Sekä yrityksen että yksilön kannalta on tärkeää, että työntekijä voi hyvin. Tulosten perusteella työhyvinvointi ei ole niin laadukasta kuin se voisi olla. Työpisteen ergonomia on asia, jossa koettiin olevan kehitettävää ja parannettavaa. Työpistettä on helppo yrityksen toimesta kehittää ja parantaa, sillä kehitysideoita tuli koskien lähinnä työpöytää ja – tuolia sekä lisävälineitä, jotka ovat pieni panostus siihen, että työntekijän työpiste on ergonomisesti parempi ja työntekijä voi työssään paremmin. Digitalisoitumisen myötä istualtaan työskentely on lisääntynyt, ja se näkyy myös pankkitoimihenkilön työssä. Täten olisi tärkeää, että työntekijän työpiste olisi sellainen, missä hänellä on mahdollisuus välillä työskennellä myös seisten. Se, että työntekijät kokevat digitalisoitumisen vaikuttaneen etenkin psyykkisesti, tulisi huomioida ja varmistaa, että työhyvinvointi toteutuu sekä fyysisesti että psyykkisesti. Kuitenkin jaksamisen työssä, yleisen viihtyvyyden sekä työilmapiirin koetaan säilyneen pääosin ennallaan. Näihin tekijöihin ei digitalisoinnin koeta vaikuttaneen negatiivisesti, mikä on positiivista.

Tulosten perusteella suurimmat digitalisaation tuomat, negatiivisiksi koetut muutokset, olivat tiedon nopea muuttuminen sekä vuorovaikutuksen vähentyminen. Tiedon nopeaan muuttumiseen ei voida vaikuttaa, sillä se on osa digitalisoitumista, mutta vuorovaikutukseen pystytään vaikuttamaan. On tärkeää säilyttää fyysinen vuorovaikutus niin työntekijöiden välillä kuin työnantajan ja työntekijöiden välillä. Eleet ja ilmeet kertovat paljon ja täten mielestäni esimerkiksi kehityskeskusteluita työnantajan ja työntekijän välityksellä ei tulisi käydä verkon välityksellä, ainakaan niin, ettei käytössä ole minkäänlaista kameraa.

Vaikkakin tulosten perusteella digitalisoitumisen tuomat muutokset ovat pääosin olleet positiivisia, kuitenkin muutama henkilö koki, että se on vaikuttanut negatiivisesti työntekoon. Tämä on tietysti ymmärrettävää, sillä digitalisoituminen muuttaa asioita hyvin paljon niin tavallisessa arjessa kuin työnteossakin. Suomen yrityskulttuurilla on pitkät perinteet, jolloin siihen tulevat muutokset voivat tuntua liian paljon. Digitalisoitumisen tuoma muutos voi olla positiivista vain silloin, kun ymmärre-

tään tapahtuva muutos, sallitaan se sekä suhtaudutaan siihen positiivisin mielin. Tulevaisuudessa olisi tärkeää huomioida mahdolliset muutokset, joita digitalisaatio tuo vielä mukanaan. Muutoksien ennakoiminen ja niihin nopea reagoiminen helpottaa työntekijöiden työtä ja yritystoimintaa. Digitalisaatio on jokaista ihmistä koskettava asia, joka tulee vaikuttamaan vielä useita vuosia.

LÄHTEET

- Accenture. Ei päiväystä. Kaikki liiketoiminta on digitaalista – mutta mitä sen suhteen pitäisi tehdä? [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.4.2014]. Saatavana: http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/Local_Finland/PDF/Accenture-Digital-Business-Study_fn.pdf
- Airisniemi, H-K. 2014. Digi tulee liki - mitä oikein tapahtuu? [Verkkosivu]. Helsinki: Keskuskauppakamari. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://kauppakamari.fi/2014/11/06/digi-tulee-liki-mita-oikein-tapahtuu/>
- Capgemini. 2014. Tutkimus paljastaa mitä digitalisoitumisessa onnistuminen vaatii. [Verkkosivu]. Espoo: Capgemini Finland Oy. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: <https://www.fi.capgemini.com/tutkimus-paljastaa-mita-digitalisoitumisessa-onnistuminen-vaatii>
- Demokraatti. 2015. Digitaalisuudessa vain Tanska päihittää Suomen – hyödyntäminen ontuu. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://demokraatti.fi/digitaalisuudessa-vain-tanska-paihittaa-suomen-hyodyntaminen-ontuu/>
- Digitaalinen polku. Ei päiväystä. Mitä digitaalinen murros on? [Verkkosivu]. Helsinki: Keskuskauppakamari. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: <http://digitaalinenpolku.fi/ohjelma/mita-digitaalinen-murros/>
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Gredi. 2015. Digitaalisen aineistohallinnan hyödyt. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.4.2015]. Saatavana: <http://www.gredi.fi/blogi/digitaalisen-aineistohallinnan-hyodyt-top-5-2/>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Isokangas, A. & Vassinen, R. 2010. Digitaalinen jalanjälki. Helsinki: Talentum.

Janssen, C. Ei päiväystä. Artificial Intelligence. [Verkkosivu]. Techopedia. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.techopedia.com/definition/190/artificial-intelligence-ai>

Jeffrey, K., Abdallah, S. & Michaelson, J. 2014. Well-being at work. [Verkkosivu]. Lontoo: New Economics Foundation. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.neweconomics.org/publications/entry/well-being-at-work>

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL, A. Ei päiväystä. Työhyvinvointi ja tuloksellisuus. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/tyohyvinvointi_tyopaikalla/tyohyvinvointi_ja_tuloksellisuus/

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL, B. Ei päiväystä. Työhyvinvointi työpaikalla. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/tyohyvinvointi_tyopaikalla/

Jyväskylän yliopisto. Ei päiväystä. Määrällinen tutkimus. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.4.2015]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimustrategiat/maarallinen-tutkimus>

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOYpro.

Järvinen, P. 2009. Digiarkistointi: Säilytä muistot ja tiedostot. Jyväskylä: WSOYpro.

Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2013. Digimarkkinointi ja sosiaalinen media liiketoiminnassa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uud. p. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.
- Kähkönen, H. 2014. Digitaalinen tulevaisuus haastaa vanhat ajattelumallit. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Yhteiskunta-alan korkeakoulutetut ry. [Viitattu 14.4.2015]. Saatavana: <http://www.uralehti.fi/artikkelit/digitaalinen-tulevaisuus-haastaa-vanhat-ajattelumallit>
- Laita, S. 2014. Ruuan verkkokauppa odottaa räjähdystä. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Helsingin Sanomat. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1411873036027>
- Leiviskä, P. 2015. Digitalisaatio aiheuttaa osaajapulan. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Kauppalehti. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/digitalisaatio-aiheuttaa-osaajapulan/cjFHhkJQ>
- Lindroos, O. 2014. Digitaalinen liiketoiminta perustuu ideatalouteen. [Verkkosivu]. Solita. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: <http://www.solita.fi/think-tank/digitaalinen-liiketoiminta-perustuu-ideatalouteen/>
- MTV. 2011. Yhdeksän ammattia, jotka saatamme menettää roboteille. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.mtv.fi/uutiset/ulkomaat/artikkeli/yhdeksan-ammattia-jotka-saatamme-menettaa-roboteille/2215846>
- Ojanperä, T. 2012. Digitalisaatio luo kasvua ja työpaikkoja. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Helsingin Sanomat. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1340857171267>
- Pantzar, M. 2013. Lainaneuvottelut siirtyvät nettiin. [Verkkosivu]. Helsinki: Yle. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/lainaneuvottelut_siirtyvat_nettiin/6444155
- Pearson Foundation. 2012. Survey on Students and Tablets 2012. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana:

http://www.pearsonfoundation.org/downloads/PF_Tablet_Survey_Summary_2012.pdf

Pohjola, M. 2014. Digitaalisessa taloudessa ei ole köyhyyttä. [Verkkosivu]. Solita. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: <http://www.solita.fi/think-tank/digitaalisessa-taloudessa-ei-ole-koyhytta/>

Ranta, I. & Tilander, E. (toim.) 2014. Työhyvinvoinnin keinot. Helsinki: Fioca.

Saksi, J. 2013. Pankkien haasteet finanssialan murroksessa. [Ppt-esitys]. Spindocor Finland Oy. [Viitattu 29.4.2015]. Saatavana: <http://www.slideshare.net/JukkaSaksi/pankkien-haasteet-finanssialan-murroksessaaksi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Työhyvinvointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.stm.fi/tyoelama/tyohyvinvointi>

Taloussanommat. 2015. Digitalisaatio muovasi etätyöstä yhteisöllisen. [Verkkoleh-tiartikkeli.] [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.taloussanommat.fi/dna/2015/04/07/digitalisaatio-muovasi-etatyosta-yhteisollisen/20154197/325>

Tapscott, D. 2010. Syntynyt digiaikaan: sosiaalisen median kasvatit. Jyväskylä: Docendo Oy.

Telkkä, T. & Forss, M. 2015. Digitalisaatio osaksi opetusta. [Verkkosivu]. Lappeenranta: Etelä-Saimaa. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: <http://www.esaimaa.fi/Mielipide---Sana-on-vapaa/2015/03/31/Digitalisaatio%20osaksi%20opetusta/2015118812044/68>

Torppa, T. 2015. Etätyö säästää johtajan aikaa tunnin päivässä. [Verkkosivu]. Helsinki: Tivi. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/2015-04-09/Et%C3%A4ty%C3%B6-s%C3%A4st%C3%A4ss%C3%A4-johtajan-aikaa-tunnin-p%C3%A4iv%C3%A4ss%C3%A4-3218530.html#!

- Tulevaisuus 2030. Ei päiväystä. Digimaailmasta tehoa ja inhimillisyyttä. [Verkkosivu]. Helsinki: Tulevaisuusselonteko 2030. [Viitattu 14.4.2015]. Saatavana: <http://tulevaisuus.2030.fi/millaista-suomea-tavoittelemme/digitaalinen-talous/>
- Työterveyslaitos. 2013. Mikä synnyttää työn imua? [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/mika_synnyttaa_tyon_imua/sivut/default.aspx
- Työterveyslaitos. 2014a. Työhyvinvointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>
- Työterveyslaitos. 2014b. Elintavat ja hyvinvointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/elintavat_ja_tyokyky/sivut/default.aspx
- Työterveyslaitos. 2014c. Tykytoiminta. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/sivut/default.aspx>
- Työturvallisuuskeskus TTK. Ei päiväystä. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat
- Töyrylä, K. 2015. Tutkijat huolissaan tekoälyn vaaroista. [Verkkosivu]. Helsinki: Yle. [Viitattu 17.4.2015]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/tutkijat_huolissaan_tekoalyn_vaaroista_jakautuuko_maailma_superrikkaisiin_robotinomistajiin_ja_koyhiin_tyottomiin/7741128
- Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.
- Work and Well-Being Ltd. 2014. Mobile health monitors. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.workandwellbeing.com/wp-content/uploads/2014/11/occupational-health-article-august-2014.pdf>
- Work and Well-Being Ltd. Ei päiväystä. What is well-being. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <http://www.workandwellbeing.com/what-is-wellbeing/>

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn sähköinen saatekirje

Liite 2. Webropol-kyselylomake

LIITE 1. Kyselyn sähköinen saatekirje

Aihe: Opinnäytetyö – kysely digitalisoinnin vaikutuksista pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin

Hei!

Olen Leena Kurunsaari ja opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa tradenomiksi. Teen opinnäytetyöni Etelä-Pohjanmaan Osuuspankille. Opinnäytetyössäni tutkin digitalisoinnin vaikutuksia pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin. Olisin kiitollinen, jos ottaisitte pienen hetken vastataksenne tähän kyselyyn, sillä teidän työntekijöiden mielipide on tärkeässä roolissa tässä tutkimuksessa.

Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja niitä tullaan käyttämään vain tässä tutkimuksessa. Kyselyyn vastataan anonyymisti.

Vastausaikaa on 19.4.2015 saakka. Kyseinen kysely löytyy oheisesta linkistä.
Linkki kyselyyn.

Kiitos jo etukäteen vastauksista!

Ystävällisin terveisin

Leena Kurunsaari

Leena.Kurunsaari@seamk.fi

LIITE 2. Webropol-kyselylomake**Digitalisoinnin vaikutukset pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin****Tausta****1. Sukupuoli**

- Mies
 Nainen

2. Ikä

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65

3. Työkokemus vuosina finanssialalla

4. Työskenteletkö

- pankkipuolella
 vakuutuspuolella

molemmat?

Työn muuttuminen

Digitalisaatiolla tarkoitetaan tiedon muuttamista sähköiseen muotoon, kuten esimerkiksi paperisen arkistoinnin siirtämistä sähköiseen muotoon. Lisäksi myös esimerkiksi verkkopankki, verkkoneuvottelut sekä pankin oma älypuhelimille sekä tablettitietokoneille suunnattu mobiilisovellus ovat osa digitalisaatiota. Digitalisoinnin myötä yhä useampia asioita hoidetaan verkon kautta ja erilaisia toimintoja sekä palveluja automatisoidaan. Digitalisaation myötä tiettyjen yritysten kävijämäärä sekä asiakaskunta ovat vähentyneet, kun asioita pystyy hoitamaan niin helposti verkossa.

5. Koetko, että digitalisaatio on muuttanut työnteokoasi?

Kyllä

En

6. Jos vastasit edelliseen kyllä, onko muutos ollut positiivinen vai negatiivinen?

Positiivinen

Negatiivinen

7. Onko työnkuvasi digitalisaation myötä

muuttunut huomattavasti

muuttunut jonkin verran

pysynyt ennallaan

en osaa sanoa?

8. Mihin työtehtäviin käytät tietokonetta/Internetiä työpäivän aikana?

Tiedonhaku

Yhteydenpito työkavereiden kanssa työhön liittyvissä asioissa

Asiakkaan pankkipalveluiden päivittäminen/hoitaminen

Yhteydenpito muihin konttoreihin

Internet -sivustojen päivitys

Asiakkaan kanssa keskustelu

Asiakasta neuvominen

9. Koetko, että kaipaisit työhösi takaisin jotain, mikä on digitalisoitumisen myötä muuttunut?

Kyllä

En

10. Jos vastasit edelliseen kyllä, mitä kaipaisit takaisin työhösi?

Vaikutukset työhyvinvointiin

11. Onko työmäärä digitalisoitumisen myötä mielestäsi

kasvanut

vähentynyt

pysynyt ennallaan

en osaa sanoa?

12. Koetko, että työn kuormittavuus on digitalisoitumisen myötä

kasvanut

vähentynyt

pysynyt ennallaan

en osaa sanoa?

13. Koetko, että työn kuormittavuus näkyy etenkin

- fyysisesti
- psyykkisesti
- molemmat?

14. Oletko huomannut, että olisit digitalisoitumisen myötä hyödyntänyt enemmän fyysiseen hyvinvointiin liittyvien ammattilaisten palveluita? (Esimerkiksi hieroja, fysioterapeutti)

- Kyllä
- En

15. Oletko huomannut, että digitalisoitumisen myötä sairauspoissaolojesi määrä olisi muuttunut?

- Kyllä, vähentynyt
- Kyllä, lisääntynyt
- Ei muutosta

16. Koetko, että digitalisoitumisen myötä yhteishenki työpaikalla olisi

- parantunut
- heikentynyt
- pysynyt ennallaan
- en osaa sanoa?

17. Onko mielikuva työstäsi digitalisoitumisen myötä

- parantunut
- heikentynyt
- pysynyt ennallaan
- en osaa sanoa?

18. Onko itsesi ja osaamisesi kehittäminen digitalisoitumisen myötä

- helpottunut
- vaikeutunut
- pysynyt ennallaan
- en osaa sanoa?

19. Koetko, että työpisteesi ergonomiaa tulisi kehittää ja parantaa tällä hetkellä?

- Kyllä
- En

20. Jos vastasit edelliseen kyllä, niin miten?

21. Miten seuraavat asiat työssäsi ovat mielestäsi muuttuneet digitalisoitumisen myötä? Asteikko 1=heikentyneet paljon, 2=heikentyneet jonkin verran, 3=säilyneet ennallaan, 4=parantuneet jonkin verran, 5=parantuneet paljon.

	1	2	3	4	5
Motivaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattitaito ja osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsensä kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaksaminen työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen viihtyvyys työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asiakkaiden viihtyvyys/tyytyväisyys ○○○○○

Johtajuus ○○○○○

Yrityskuva ○○○○○

Yrityksen näkyvyys ja tunnettuus ○○○○○

Sisäinen ja ulkoinen viestintä ○○○○○

22. Koetko, että henkilökohtaisilla taidoilla ja tarkkuudella ei ole enää niin suurta merkitystä työpanoksessasi digitalisoitumisen myötä?

Kyllä

En

23. Pelkäätkö, että tulevaisuudessa tulet menettämään työpaikkasi digitalisoinnin myötä?

Kyllä

En

24. Mieleesi tulevia muita asioita/havaintoja koskien digitalisoinnin työhösi aiheuttamia muutoksia.
