

Niina Ryyppö ja Heidi Ulvila

Pankkitoiminnan digitalisoituminen senioriasiakkaiden näkökulmasta

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Niina Ryyppö ja Heidi Ulvila

Työn nimi: Pankkitoiminnan digitalisoituminen senioriasiakkaiden näkökulmasta

Ohjaaja: Sanna Joensuu-Salo

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 64

Liitteiden lukumäärä: 7

Opinnäytetyön aiheena oli pankkitoiminnan digitalisoituminen senioriasiakkaiden näkökulmasta. Työn tavoitteena oli tutkia Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemuksia ja tukitarpeita liittyen digitaaliseen asiointiin.

Työn teoriaosuudessa käsitellään digitalisaatiota yleisesti ja finanssialalla sekä perehdytään digitaalisiin palveluihin ja esitellään toimeksiantajan eli Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin tarjoamat digitaaliset palvelut. Lisäksi tarkastellaan ikäihmisten asenteita ja kokemuksia liittyen palvelujen digitalisoitumiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin yhdistäen kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta. Jaettavan kyselylomakkeen ja henkilökohtaisten haastattelujen tavoitteena oli selvittää, miten senioriasiakkaat kokevat digitaalisen asioinnin ja kaipaavatko he tukea digitaaliseen asiointiinsa. Kyselylomakkeita jaettiin toimeksiantajan konttoreilla 180 kappaletta, ja niitä palautui yhteensä 41 kappaletta. Kyselytutkimusta täydentämään toteutettiin viisi henkilökohtaista haastattelua.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että senioriasiakkaat kokevat digitaalisen asioinnin yhtä aikaa sekä helpottavana että haastavana tekijänä. Senioreiden asenteet digitaalisaatiota kohtaan vaihtelevat positiivisesta negatiiviseen. Tutkimuksen mukaan suurimmat esteet ja ongelmat digitaalisten palvelujen käytössä liittyvät osaamisen puutteeseen ja epävarmuuteen omasta oppimiskyvystä. Tietotekniikan ja digitaalisten palvelujen nopea kehittyminen sekä huoli omasta terveydentilasta nousivat esiin asioinnin tulevaisuutta pohdittaessa. Mahdollisia tukitarpeita kartoitettaessa korostui halu hoitaa omia pankkiasioita itsenäisesti mahdollisimman pitkään, oppia uutta ja pysyä kehityksen mukana. Henkilökohtainen opastus ja eri palvelujentarjoajien yhteisopastukset koettiin hyödyllisimmiksi tukimuodoiksi.

Avainsanat: digitalisaatio, digitaaliset palvelut, finanssiala, asiakaskokemus, senioriasiakkaat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Authors: Niina Ryyppö & Heidi Ulvila

Title of thesis: The digitalization of banking operations from the point of view of senior customers

Supervisor: Sanna Joensuu-Salo

Year: 2018

Number of pages: 64

Number of appendices: 7

The subject of the thesis was the digitalization of banking operations from the point of view of senior customers. The aim of the thesis was to study the experiences and support needs of the senior customers of Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki in connection with digital banking.

The theoretical part of the thesis is focused on digitalisation in general and in the financial sector, digital services, and on the digital services provided by the commissioner bank. In addition, the attitudes and experiences of senior citizens about the digitalisation of services are discussed.

The thesis was carried out by combining the qualitative and quantitative research approaches. The purpose of the distributed questionnaire and personal interviews was to find out how senior customers find digital banking and if they needed assistance with it. A total of 180 copies of the questionnaire were distributed at the commissioner's branch offices, of which 41 were returned. Five personal interviews were conducted to complete the survey.

Based on the survey, it can be concluded that senior customers find digital business both facilitating and challenging. Seniors' attitudes towards digitalisation vary from positive to negative. According to the study, the biggest obstacles and problems with the use of digital services are related to lack of knowledge and uncertainty about their users' own learning ability. The rapid development of information technology and digital services and the respondents' concerns about their own health were highlighted when discussing the future of banking. When identifying possible support needs, the desire to learn and to keep up with development emerged. Personal guidance and joint guidance by different service providers were considered to be the most useful forms of support.

Keywords: digitalization, digital services, financial sector, customer experience, senior customers

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma.....	8
1.2 Tutkimuksen viitekehys.....	9
1.3 Toimeksiantajan esittely.....	9
2 DIGITALISAATIO.....	14
2.1 Nykytila ja vaikutukset.....	14
2.2 Suomi ja suomalaiset digitalisaatiossa.....	14
2.3 Ikäihmisten asenteet palvelujen digitalisoitumiseen.....	16
2.4 Digitalisaation tulevaisuus.....	18
2.5 Digitaaliset palvelut.....	19
2.6 Finanssialan digitalisaatio.....	20
2.7 Osuuspankin digitaaliset palvelut.....	22
3 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS.....	23
3.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimusote.....	23
3.2 Kyselylomakkeen rakentaminen.....	24
3.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen ja analysointimenetelmät.....	27
3.4 Haastattelurungon rakentaminen.....	27
3.5 Haastattelujen toteutus ja analysointimenetelmät.....	28
4 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET.....	30
5 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET.....	47
5.1 Osaaminen.....	47
5.2 Kokemukset ja asenteet.....	48
5.3 Pelot, haasteet ja tukitarpeet.....	50
5.4 Asioinnin tulevaisuus.....	52
5.5 Yhteenveto.....	54
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57

6.1 Toimenpide-ehdotukset.....	58
6.2 Tutkimuksen arviointia	59
LÄHTEET	61
LIITTEET.....	64

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Opinnäytteen viitekehys.	9
Kuvio 2. Osuuspankin liikemerkki.	10
Kuvio 3. Sukupuolijakauma.	30
Kuvio 4. Koulutustaso.	31
Kuvio 5. Talouden koko.	31
Kuvio 6. Asiakkuuden kesto Osuuspankissa.	32
Kuvio 7. Asiointi konttorissa.	32
Kuvio 8. Verkkopankkitunnukset.	33
Kuvio 9. Tietotekninen osaaminen.	34
Kuvio 10. Sähköisten tieto- ja viestintävälineiden käyttö.	35
Kuvio 11. Pankin digitaalisten palvelujen käyttö.	36
Kuvio 12. Miksi et käytä digitaalisia palveluja.	37
Kuvio 13. Miten osaat käyttää pankin digitaalisia palveluja.	38
Kuvio 14. Haasteet digitaalisessa asiointissa.	39
Kuvio 15. Tukitarpeet.	40
Kuvio 16. Kokemukset digitaalisista palveluista ja asiointista.	41
Kuvio 17. Kokemukset pankista digitaalisten palvelujen tarjoajana.	42
Kuvio 18. Kokemukset opastuksesta ja avuntarpeista digitaalisessa asiointissa.	43
Kuvio 19. Toiveet liittyen digitaalisiin palveluihin.	44
Kuvio 20. Asiointin tulevaisuus.	45
Kuvio 21. Ajatuksia ja kokemuksia digitaalisesta asiointista.	46
Kuvio 22. Haastattelun yhteenveto.	56

1 JOHDANTO

Digitalisaatio on muuttanut merkittävästi maailmaa viimeisten vuosien aikana. Se on luonut uusia innovaatioita liiketoimintaan, muokannut toimintaympäristöä ja mahdollistanut täysin uudenlaisten palvelujen tuottamisen. Näiden lisäksi se on tuonut uusia toimijoita aloille ja synnyttänyt uudenlaista kilpailua rikkomalla toimialojen rajoja. Asiakkaan näkökulmasta digitalisaatio on uudistanut tavan asioida ja kommunikoida palveluntarjoajien kanssa. Aiemmin henkilökohtaista asiointia vaatinut toimenpide voidaan nykyään hoitaa digitaalisten asiointikanavien kautta itsenäisesti tai parhaimmillaan, sitä ei tarvitse hoitaa lainkaan digitalisaation tuoman automaation takia.

On selvää, että digitalisaatio vaikuttaa meihin kaikkiin, tavalla tai toisella. Digitalisoituminen pakottaa ihmiset ja ympäristön mukautumaan ja kehittymään mukanaan. Se luo paljon uutta, mutta yhtä aikaa tekee asioita täysin tarpeettomaksi. Ollaan tilanteessa, jossa toinen näkee digitalisaation upeana mahdollisuutena kehittyä, luoda uutta, kokeilla rajoja tai tehostaa toimintaa. Toisaalla joku kokee sen pelottavana, välttämättömänä pahana tai pahimmillaan jopa uhkana. Jatkuva muutos ja uuteen sopeutuminen ovat kaikille tuttua, koska elämä kautta aikojen on ollut jatkuvaan muutokseen sopeutumista. Mikä sitten digitalisaation kohdalla herättää pelon tai epävarmuuden tunteita? Onko muutos liian nopeaa vai pelottaako se, ettei mukana ole enää ihmistä? Usealla toimialalla perinteinen asiointi on jäämässä täysin digitaalisen asioinnin jalkoihin. Muutos on jo vahvasti nähtävissä finanssialalla, kun kivijalkapankit sulkevat toimipisteitään ja supistavat aukioloaikojaan, näillä toimenpiteillä asiakkaita ohjataan vahvasti digitaaliseen asiointiin.

Palvelujen digitalisoituminen ja väestön ikääntyminen etenevät vauhdilla. Senioreiden määrä kasvaa entisestään ja yhtä aikaa palvelut muuttuvat digitaalisempaan suuntaan. Tilanne on vaikea, sillä senioreiden tietotekniset taidot ja tietotekniikan käyttö ovat selkeästi matalammalla tasolla verrattaessa muihin ikäryhmiin. Voidaan olettaa, että osa senioreista ei välttämättä syystä tai toisesta kykene mukautumaan digitalisaation mukana. Miten pankki onnistuu palvelemaan tätä suurta ikäryhmää merkittävän muutoksen keskellä? Onko järkevää räätälöidä palveluja yksittäisten käyttäjäryhmien tarpeiden mukaan vai onnistutaanko palvelemaan yh-

dellä ratkaisulla kaikkia käyttäjäryhmiä? Voiko digitaalinen palvelu koskaan korvata täysin henkilökohtaista palvelua etenkin kun on kyse yhdestä ihmisen tärkeimmästä perusasiasta, oman talouden hoitamisesta?

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kuinka Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaat (60–75-vuotiaat) kokevat pankin tarjoamat digitaaliset palvelut. Kuten aiemmin todettu, senioriasiakkaiden määrä tulee tulevaisuudessa kasvamaan voimakkaasti ja digitalisoituminen vaikuttaa vanhemman väestön asiointiin, koska he eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluja päivittäisessä elämässään. Aihe on ajankohtainen, koska digitalisoituminen on jo muuttanut ja tulee muuttamaan suuresti koko pankkitoimialaa. Tavoitteena on kyselytutkimuksen ja haastattelun avulla selvittää Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemuksia ja asenteita liittyen pankkipalvelujen digitalisoitumiseen. Opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosuudesta.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemuksia ja asenteita liittyen pankkipalvelujen digitalisoitumiseen. Lisäksi selvitetään heidän valmiuksiaan digitaalisten palvelujen käyttöön, sekä nykyisiä asiointi- ja käyttötottumuksia. Tutkimuksessa kartoitetaan mahdollisia tukitarpeita asiointiin helpottamiseen ja toiveita palvelujen käyttöön liittyen, sekä selvitetään millaisia mahdollisia esteitä tai ongelmia senioriasiakkaat kokevat digitaaliseen asiointiin liittyvän. Tavoitteena on myös selvittää senioriasiakkaiden toiveita ja tarpeita tulevaisuuden pankkipalveluja ja -asiointia ajatellen.

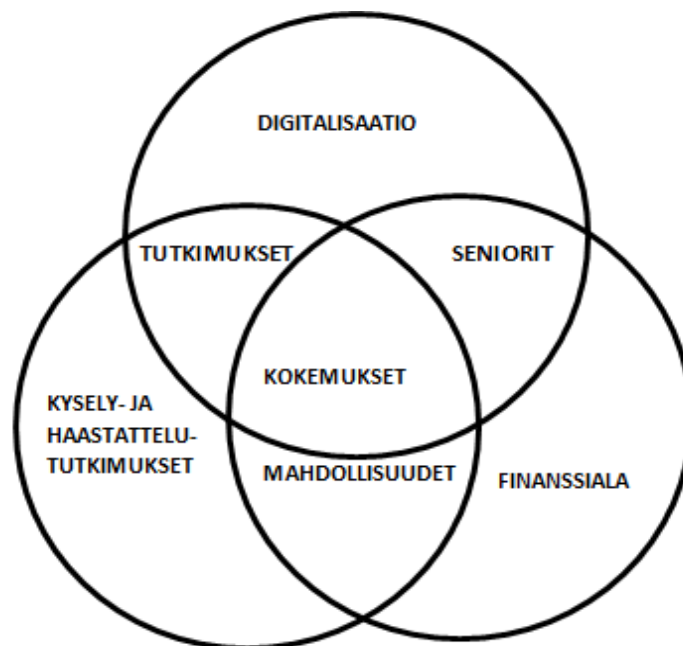
Tutkimus pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Miten Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaat kokevat digitaalisen asiointiin ja millaisia asenteita heillä on asiointiin liittyen?
- Mitkä ovat Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden suurimmat esteet ja ongelmat liittyen digitaaliseen asiointiin?

- Millaisten tukitoimintojen avulla voidaan edesauttaa senioriasiakkaiden digitaalista asiointia?

1.2 Tutkimuksen viitekehys

Viitekehys tarkoittaa tutkimukseen liittyvää käsitteellistä jäsenystä, joka on yleensä havainnollistettu visuaalisesti. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat on havainnollistettu yksinkertaisesti viitekehyksessä. (Anttila 1996, 97.) Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu digitalisaatioon ja finanssialaan liittyvistä teorioista. Tutkimuksen tarkastelukohteena ovat Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaat ja kuinka he kokevat pankin digitaaliset palvelut. Tärkeimmät käsitteet tutkimuksessa ovat digitalisaatio, finanssiala, ikääntyneet asiakkaat ja heidän kokemukset sekä digitalisaation tuomat mahdollisuudet. Kuviossa 1 esitellään opinnäytetyön viitekehys visuaalisessa muodossa.



Kuvio 1. Opinnäytteen viitekehys.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki eli lyhennettynä EPOP. Etelä-Pohjanmaan Osuuspankkiin kuuluu Seinäjoen pääkonttori, sekä

Ilmajoen, Jalasjärven, Lapuan, Kauhajoen ja Ähtärin sivukonttorit. EPOP on yksi OP Ryhmän suurimpia maakunnallisia pankkeja. Heidän suurimpana perustehtävänä on kehittää ja tukea omaa maakuntaa. EPOPista löytyvät kaikki finanssipalvelut säästämisestä ja sijoittamisesta aina kiinteistönvälitys- ja lakipalveluihin. EPOP toimii eettisesti vastuullisesti ja tämä tulee esille joka päivä asiakaskohtauksissa, pitkän aikavälin osallistumisessa Etelä-Pohjanmaan alueen kehittämisessä sekä tarkkaan mietityissä päätöksissä. (Tervetuloa asioimaan [viitattu 7.10.2017].) Kuviossa 2 Osuuspankin liikemerkki.



Kuvio 2. Osuuspankin liikemerkki.

Osuuskassasta osuuspankiksi Etelä-Pohjanmaalla

Rahan lainaajasta talouden hoitajaksi teoksessa Kokko ja Rautiainen (2002, 24, 25, 28) ovat koostaneet Osuuskassan historiaa ja sen matkaa nykyhetkeen Osuuspankiksi. Suomalaisen yhteiskunnan murros 1800-luvulta mentäessä 1900-luvulle toimi Osuuskassatoiminnan suosion sosiaalisena ja taloudellisena pohjana. Pääasiassa Osuuskassajärjestelmä luotiin tukemaan maaseudun taloudellista rakennemuutosta. Suomessa 1850-luvulla pääomia oli heikosti ja luotto-olot olivat olemattomat. Maatalous oli hallitseva elinkeino, vaikka metsiä ja maata oli paljon, ei silti kyetty tarjoamaan kasvavalle maatalousväestölle riittävästi töitä. Luottoolosuhteiden kehittymättömyys oli elintason ja taloudellisen kasvun tiellä. Luoton-saannin edellytykset olivat lähes olemattomat ja käytännössä tuotantoluoton tar-

peessa olevien maanvuokraajien, torppareiden ja pienviljelijöiden oli mahdotonta ottaa lainaa sellaisilla ehdoilla, jotka he olisivat kyenneet maksamaan takaisin.

Säästöpankkitoiminta alkoi Etelä-Pohjanmaalla 1860-luvulla, ja se yhdistyi vahvasti maamiesseurojen ja maanviljelyksen taloudelliseen opastukseen. Sillä pyrittiin vaikuttamaan köyhien väestönosien elinolojen nostamiseen. Niihin aikoihin osuustoimintalaki loi mahdolliseksi osuuskassojen perustamisen. Aikakausi, jolloin osuustoimintaliike tuli Suomeen, oli suuri, koko maata koskeva mullistus, joka kosketti maan taloutta sekä yleistä henkistä että kulttuurista tilaa. (Kokko & Rautiainen 2002, 24, 25, 28.)

Osuuskassaliikkeen alkuun mahtui paljon huolta mutta myös hyviä asioita. Oli sitouduttava toimintaan ja osattava kassan talouden hoito, jotta menestyi. Toisen perustamisaallon jälkeen osuuskassatoiminta oli edistyksellisempää ja vakiinnutti paikkansa talousmarkkinoilla. Toiminta ei juuri eronnut aiemmasta; siihen oli tullut lisänä talletusten vastaanottamisoikeus kassaan kuulumattomilta ihmisiltä. Silloin osuuskassat omistautuivat säästäväisyysopastukseen pyytämällä maaseudun tallettajia tallettamaan omaisuutensa osuuskassaan. (Kokko & Rautiainen 2002, 241.)

Osuuskassat vaihtuivat Osuuspankeiksi vuonna 1970, jolloin astui voimaan pankkilaki. Tämän ajanjakson alku tarkoitti osuuskassoissa uusien toimintaperiaatteiden kelpuuttamista ja tottumista uudenlaiseen toimintaympäristöön. Vuonna 1974 julkaistiin yhteinen toiminta-ajatus, johon selkeytettiin päämäärät ja uudet toimintamallit. Toiminta-ajatuksessa tarkennettiin osuuspankkijärjestön roolia Suomen pankkimarkkinoilla. Sillä myös luotiin kuvaa moderneista pankeista, joita johdetaan tuloksellisesti, nykyaikaisin liikkeenjohdollisin metodein. 2000-luvulle mentäessä toiminta-ajatuksen lisäksi otettiin käyttöön myös yhteiset eettiset säännöt, joissa nostettiin esiin luottamuksellisuutta, oikeudenmukaisuutta, rehellisyyttä ja vastuullisuutta. Siinä halutaan tuoda esiin työntekijän sitoutumista liike- ja pankkialaisuuteen. Osuuspankeissa henkilöstöä, omistajia, asiakkaita ja sidosryhmiä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Lisäksi osuuspankkiryhmään kuuluvilta toimijoilta odotetaan avoimuutta ja rehellisyyttä kaikessa toiminnassa. (Kokko & Rautiainen 2002, 301–303.)

Suomalainen ja eteläpohjalainen rahoitusmaailma on kokenut valtavia muutoksia viimeisen sadan vuoden aikana. Tänä päivänä pankit ovat moderneja finanssitaloja, joissa voi asioida käymättä fyysisesti pankin kivijalkarakennuksessa. Matka menestykseen ei ole ollut aina helppo. Osuuskassojen, osuuspankkien ja Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin toiminnassa on aina huomioitu paikalliset tarpeet. Kärjivällinen ja huolellinen tekeminen on saanut asiakkaiden luottamuksen ja arvostuksen toiminta-alueellaan. Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki on myös tulevaisuudessa huomattava paikallinen finanssilaitos. (Kokko & Rautiainen 2002, 422–423.)

OP ryhmä

Osuuspankki Ryhmä on ollut edistämässä maamme vaurautta ja luomassa yhteiskuntaa 110 vuoden ajan. Ryhmän historia alkaa jo vuodesta 1902, kun Osuuskassojen Keskuslainarahasto perustettiin, joten se on vahvasti Suomalainen. OP Ryhmä on hyvä esimerkki suomalaisesta menestystarinasta. (OP historia [viitattu 28.11.2017].)

Osuuspankin liiketoiminta-alueisiin kuuluu neljä aluetta: pankki-, vakuutus-, varainhoito- ja terveys- ja hyvinvointipalvelut. Ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin on pankkitoiminta. Yksityisille ihmisille OP tarjoaa tuotteita ja palveluja asunnon hankinnasta talouden hoitoon. Yrityksille puolestaan tarjotaan kassanhallintaan, rahoitukseen ja maksuliikkeenhoitoon kuuluvia palveluja. (OP liiketoiminta-alueet [viitattu 28.11.2017].)

OP Ryhmä on yksi Suomen parhaimpia vakuutustoiminnassa. Toiminnan muodostaa Eurooppalainen, A-vakuutus, OP vakuutus sekä Baltiassa olevat Seesamyhtiöt. Heiltä löytyy laajat ja monipuoliset vakuutusturvat kaikille asiakkaille. (OP liiketoiminta-alueet [viitattu 28.11.2017].)

Varallisuudenhoidossa OP:lla on laajat tuotteet sekä palvelut rahastoissa, sijoitus- sidonnaisessa vakuuttamisessa sekä sopimuspohjaisessa täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa ja sijoitusneuvonnassa. Sijoittamis- ja säästämistarpeisiin Osuuspankki antaa jokaiselle yksilöllistä neuvontaa. (OP liiketoiminta-alueet [viitattu 28.11.2017].)

OP:n neljännen liiketoiminta-alueen muodostaa terveys- ja hyvinvointipalvelut, joka on alueista uusin. Pääkaupunkiin lanseerattiin ensimmäinen Pohjola sairaala vuonna 2013, ja toinen vuonna 2016 Tampereelle sekä kolmas Ouluun vuonna 2017. (OP liiketoiminta-alueet [viitattu 28.11.2017].)

Ihmisläheisyys, yhdessä menestyminen ja vastuullisuus muodostavat OP Ryhmän arvomaailman ja perustehtävän. Heidän toimintansa perustuu osuustoimintaan ja asiakasomistukseen. Asiakkaiden ja yhteiskunnan menestys, vauraus ja hyvinvointi ovat toiminnan tavoite numero yksi. (OP Strategia [viitattu 28.11.2017].)

2 DIGITALISAATIO

2.1 Nykytila ja vaikutukset

Digitalisaatiossa hyödynnetään lisääntyneesti modernia ja kehittynyttä teknologiaa sekä muutetaan tuotteita, palveluja, toimintatapoja ja prosesseja digitaaliseen muotoon eli digitalisoidaan toimintoja. Edellä mainittujen toimintojen avulla pyritään tuottamaan lisäarvoa kaikille osallisille. Digitalisaation taustalla ja sitä luomassa on ollut mahdollisuus hyödyntää kehittynyttä tietotekniikkaa ja teknologiaa uusilla elämänalueilla ja uusissa käyttötarkoituksissa. Digitalisaatio käsittää kokonaisvaltaisen toimintaympäristön muutoksen, koskettaen tavalla tai toisella kaikkia toimijoita ja organisaatioita. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 21.)

Digitalisoituminen ja teknologian kehittyminen ovat tuoneet mukanaan suuria muutoksia ja uusia ilmiöitä yritysten toimintaan, sekä maailmaan niiden ympärillä. Digitalisaatio on muovannut kilpailukenttää, toimialojen rakenteita, kuluttajien käyttäytymistä ja mahdollistanut uuden teknologian hyödyntämisen liiketoiminnassa. (Hämäläinen ym. 2016, 14.)

Hämäläinen ym. (2016, 21) määrittelevät digitalisoimisen digitalisaatioon liittyvänä toimintona, jonka seurauksena aiemmin fyysisesti tehty asia hoidetaan digitaalisesti tai aiemmin analogisena esitetty tieto muutetaan digitaaliseen muotoon. Digitalisoituminen on kyseenalaistanut useiden yritysten olemassa olevat liiketoimintamallit (mts. 15). Perinteisen asiointin rinnalla, eli fyysisen kohtaamisen lisäksi yritykset palvelevat asiakkaitaan digitaalisilla alustoilla.

2.2 Suomi ja suomalaiset digitalisaatiossa

Valtiovarainministeriön [26.11.2017] mukaan Suomi on vahva ja osaava digitoimija. Suomi kuuluu maailman kärkimaihin julkisten sähköisten palvelujen osalta ja suomalaisten digiosaaminen on EU-maiden parasta. Suomella on erinomaiset edellytykset menestyä digitalisaatiossa.

Tilastokeskuksen (2016) laatiman väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2016 - tutkimuksen mukaan 88 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä. Vanhemmissa ikäryhmissä internetin käyttö on vähäisempää, 65–74-vuotiaista internetin käyttäjiä oli 74 prosenttia ja 75–89-vuotiaista vain 31 prosenttia. Internetiä käytetään yleisimmin asioiden hoitamiseen, tiedon hakemiseen, viestintään ja erilaisten medioiden seuraamiseen. Verkkopankkia oli käyttänyt 2016 vuoden tutkimuksen mukaan viimeisten kolmen kuukauden aikana 81 prosenttia 16–89-vuotiasta.

Digibarometri 2017 mittaa 22 maan digitaalisuuden yhteiskunnallista hyödyntämistä ja digitalisoitumisen toteutumista, edellytyksiä, käyttöä ja vaikutuksia kolmella pääsektorilla: yrityksissä, kansalaisten elämässä ja julkisella sektorilla. Vuoden 2017 digibarometrin kokonaisindeksin kärkinelikossa ovat pohjoismaat. Suomi sijoittuu vertailussa toiseksi ja Norja on ensimmäisellä sijalla. (Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus & Verkkoteollisuus 2017). Tutkimuksen toteuttaneen Etlatieto Oy:n (2017) toimitusjohtaja Petri Rouvisen mukaan edellisvuoden (2016) ykkössijan menettänyt Suomi on pitkäjänteinen ja tasainen digisuo-rittaja. Suuremmassa mittakaavassa tarkastellessa Suomen sijoitus on Rouvisen mukaan edelleen huippuluokkaa, eikä sijoituksen heikentyminen kieli osaamisen heikentymisestä vaan siitä, että muut maat ovat onnistuneesti kehittäneet omaa osaamistaan. Suomen aseman parantaminen edellyttää panostamista digitaaliseen infrastruktuuriin, julkisiin verkkopalveluihin ja kansalaisten digitaitoihin. Edellä mainittujen lisäksi tietoturva ja yksityisyyden suoja tulisi lisätä ja lainsäädäntöä päivittää digiajan mukaiseksi.

Tutkimusyhtiö Gartnerin vuonna 2016 tekemän tutkimuksen mukaan 51 prosenttia suomalaisista yritysjohtajista kokee digitalisaation vaikutukset yritystoimintaan olemattomina tai vähäisinä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että suomalaisessa elinkeinoelämässä digitalisaation merkityksen tiedostaminen ei ole hyvällä tasolla. Suurimpia vaikuttavia tekijöitä ovat osaamisen puute digitalisaa- tion hyödyntämisessä ja sen mukana tulleiden mahdollisuuksien tunnistamisessa. (Hämäläinen ym. 2016, 23.)

2.3 Ikäihmisten asenteet palvelujen digitalisoitumiseen

Sukupolvet kautta aikojen ovat joutuneet sopeutumaan erilaisiin muutoksiin ja ilmiöihin. Digitalisaatioon sopeutumista hankaloittaa muutoksen nopeus. Sähköiset palvelut ja digitaalinen asiointi ovat vauhdilla korvaamassa henkilökohtaisen palvelun. Osa näiden palveluiden käyttäjistä tulee kuitenkin osaamisen ja taitojen puolesta kehityksessä jäljessä, etenkin kun ajatellaan niitä puolta miljoonaa yli 65-vuotiasta suomalaista, joilla ei ole käytössä tietokonetta eikä tietoteknistä osaamista. Digitaalinen asioiminen palveluntarjoajien kanssa edellyttää jonkin tason tietoteknistä osaamista. Digitaalisten palvelujen tulo ja tuttujen käytäntöjen poistuminen saattavat pahimmillaan aiheuttaa käyttäjälle pätemättömyyden tunnetta ja syrjäytymistä. Tuttujen, aiemmin yksinkertaisilta tuntuneiden asioiden hoitaminen, kun saattaa nykyään vaatia erityisosaamista. (Pohjanpalo 2016.)

Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen -julkaisussa Röyskö (2016, 6) kokoaa ikäihmisten tunteita, asenteita, toiveita ja kokemuksia digitaalisiin palveluihin ja asiointiin liittyen:

- toivotaan perinteisen asiointin mahdollisuuden säilyvän sähköisen rinnalla
- palvelujen helppokäyttöisyys ja selkokieliisyys tärkeää
- itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja säilyttäminen
- omat tietotekniset taidot koetaan heikoksi
- kaivataan tukea digitaaliseen asiointiin, tietoteknisten laitteiden käyttöön ja hankintaan
- digitalisoituminen nähdään mahdollisuutena ja haasteena
- digitalisaation pelätään aiheuttavan syrjäytymistä ja yksinäisyyttä, yhteisölliset kohtaamiset vähenevät
- digitaaliset palvelut eivät kykene korvaamaan henkilökohtaista palvelua
- tietoliikenneverkon katvealueet huolettavat
- digitaalisten palvelujen tietoturva pelottaa
- digitalisaation nopea kehitys ja tietotekniikan nopea vanhentuminen mietittävää.

Filosofian tohtori, psykologi ja psykoterapeutti Marja Saarenheimo tunnistaa myös ikäihmisten kohdalla digitalisaatioon liittyviä haasteita ja ongelmia. Saarenheimon mukaan, psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on erityisen tärkeää tuntea hallitsevan sa arkielämään liittyvät tehtävät ja asiat. Saarenheimo toteaa, että ahdistusta saattaa aiheutua, kun joudutaan pyytämään apua lähipiiriltä digitaaliseen asiointiin. Syrjäytymisen vaara syntyy tilanteessa, jossa jokin asia jätetään tekemättä, koska se koetaan niin vaikeaksi tai mahdottomaksi, esimerkiksi teatterissa käyminen voi jäädä pois harrastuksista, jos lipun hankinta tuntuu vaivalloiselta. Lisäksi Saarenheimo mainitsee tilanteen, jossa koetaan ulkopuolisuuden tunnetta, koska ei ymmärretä mistä ihmiset puhuvat tai miten jossain tulisi asioida. (Pohjanpalo 2016.)

Yhdysvaltalainen tutkimuslaitos Pew Research Center on selvittänyt amerikkalaisten 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien senioreiden digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöä, sekä niihin siirtymiseen liittyviä mahdollisia haasteita. Tutkimuksen mukaan suurimmat haasteet liittyvät fyysisiin tekijöihin, sosioekonomiseen asemaan ja yleiseen asenteeseen digitalisaatioita kohtaan. Merkittävimmäksi haasteeksi nousee kuitenkin luottamuksen puute omaan oppimiskykyyn. Epävarmuutta lisää myös se, etteivät seniorit ole valmiita pyytämään apua digitaaliseen asiointiinsa. (Van Wagenen 2017.)

Kulttuuriantropologi Tiina Suopajarvi on tutkinut ikääntyvien teknologiasuhdetta. Hänen mukaansa teknologiakammon aikaansaa pelko itsenäisyyden menettämisestä. Digitalisoituvalla yhteiskunnalla on ehdottoman tärkeää, että myös seniorit saadaan mukaan aktiivisiksi digitoimijoiksi. Teknologiasuunnittelussa tulisi huomioida myös ikääntyvien näkökulmat ja ottaa heidät mukaan suunnitteluprosessiin. Senioreille ei välttämättä tarvitse räätälöidä omia laitteita ja palveluja jos ne on jo lähtökohtaisesti pyritty toteuttamaan niin helpoiksi ja selkeiksi, että ne palvelevat kaikkia käyttäjäryhmiä. Suopajarven tutkimuksissa seniorit ovat kertoneet pelkäävänsä, että tekevät jonkun peruuttamattoman virheen asioidessaan digitaalisesti. Lisäksi senioreita pelottavat tietoturvahat ja teknologian käyttäminen yleisissä tiloissa. (Ylinen 2017.)

Digitaalisten palvelujen tulee olla suunniteltu niin, että ne ovat kiinnostavia, riittävän selkeitä, informatiivisia ja ohjaavat käyttäjää suoriutumaan halutusta tehtävästä, toteaa Margit Granberg Eläkkeensaajien Keskusliitosta. (Röyskö 2016, 8.)

Hyvä digitaalinen palvelu ikäihmisen näkökulmasta on:

- yksinkertainen, selkokielen ja informatiivinen
- ei uudistu liian usein, pysyvyys tärkeää
- huomioi vammat ja rajoitteet, esimerkiksi heikkonäköisyys, liikuntakyvyn rajoitteet ja oppimisvaikeudet
- riittävän hidastempoinen.

Röyskön (2016, 8, 9, 15) mukaan hyvä digitaalinen palvelu on suunniteltu käyttäjälähtöisesti, huomioiden kaikkien käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet. Onnistuneeseen lopputulokseen päästään osallistamalla jo suunnitteluvaiheessa eri käyttäjäryhmien ja ikäluokkien edustajia palvelun kehittämistyöhön.

2.4 Digitalisaation tulevaisuus

Digitalisaatio ja sen vaikutukset ilmenevät eri tavoin ja eri tasolla riippuen siitä, missä päin maailmaa tilannetta tarkastellaan. Suuri osa ihmiskunnasta elää edelleen ilman toimivaa internetyhteyttä. Tästä huolimatta digitalisaation vaikutukset ja ilmiöt ulottuvat myös kehitysmaihin. Tilanteen ennustetaan muuttuvan lähivuosina radikaalisti, sillä Googlen arvion mukaan vuonna 2020 kaikilla maailman ihmisillä tulee olemaan pääsy internetiin. Tähän ennusteeseen pohjaten voidaan todeta, että digitaalisen liiketoiminnan kasvunäkymät ovat merkittävät. (Hämäläinen ym. 2016, 15.)

Hämäläisen ym. (2016, 16.) mukaan digitalisaatiossa keskiöön nousevat joustavat toimintatavat, nopea oppiminen, muuntautumiskyky, sekä ihmislähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. Yksilölliset kokemukset ohjaavat entistä vahvemmin asiakastarpeiden tyydyttämistä ja organisaation johtamista. Digitalisaatiossa tulevaisuuden ennakoiminen on haastavaa, koska muutokset voivat olla äkillisiä ja arvaamattomia.

Digitalisoituminen on muokannut vahvasti viime vuosien aikana media-, auto- ja musiikkialoja. Tulevaisuudessa digitalisaation ennustetaan muuttavan pankki- ja rahoitusalan perusteellisesti. (Hämäläinen ym. 2016, 26.)

ICT-alan tutkimus- ja konsultointiyritys Gartner ennustaa vuoden 2018 teknologia trendeiksi nousevan esineiden internetin (*IoT*), tekoälyn (*AI*), lohkoketjutekniikan (*blockchain*), mukautuvan ja entistä älykkäämmän tietoturvan, sekä virtuaalitodellisuutta (*Virtual Reality*), lisättyä todellisuutta (*Augmented Reality*) ja tehostettua todellisuutta (*Mixed Reality*) yhdistävät virtuaalisovellukset, jotka tulevat muuttamaan ihmisten vuorovaikutusta digitaalisen maailman kanssa. Internetiin yhteydessä olevien laitteiden määrä tulee kasvamaan merkittävästi ja samaan tahtiin kasvavat myös tietoturvaohat ja -riskit. (Panetta 2017.)

Digitalisaatio ei kuitenkaan ole ainut merkittävä tekijä nykypäivän muutosten ja ilmiöiden taustalla. Muutosta ovat luomassa myös ympäristötietoisuuden kasvu, elintason nousu, kaupungistuminen, väestön ikääntyminen ja globalisaatio. (Hämäläinen ym. 2016, 14.)

2.5 Digitaaliset palvelut

Digitaalinen palvelu on asiakkaan näkymä tai käyttöliittymä yrityksen tarjoamiin erilaisiin ratkaisuihin. Collin ja Saarelainen (2016, 224–225) toteavat, että toimiva digitaalinen palvelu on profiloitu ja kohdistettu eri käyttäjätylepeille ja heidän erilaisiin tarpeisiin. Digitaalisille palveluille tunnusomaista on: tiedon reaaliaikaisuus, tilanteiden ennakoitavuus, palvelujen käytön mobiliteetti eli riippumattomuus ajasta, paikasta ja laitteesta, sekä tehtävien lisääntynyt automaatio. Digitaaliset palvelut rakentuvat näiden edellä mainittujen tyypillisten ominaisuuksien ympärille.

Digitalisaatio muokkaa kuluttajakäyttäytymistä, mutta uusien toimintatapojen omaksuminen on asiakkaalle hidasta. Hämäläisen ym. (2016, 25) mukaan uusien palvelujen käyttöönoton tulee tuottaa asiakkaalle aitoa lisäarvoa. Lisäarvon tuottaminen takaa palvelujen kysynnän ja erottautumisen myös tulevaisuudessa. Collin ja Saarelainen (2016, 282.) toteavat kirjassaan, että on tärkeää muistaa, etteivät kaikki käyttäjät ole valmiita vastaanottamaan ja ottamaan käyttöön digitalisaation tuomia mahdollisuuksia vaan he haluavat pitää kiinni totutuista toimintamalleista.

Collinin ja Saarelaisen (2016, 304–305) mukaan digitalisaatio vaikuttaa merkittävästi yritysten toimintaan, mutta on tärkeää muistaa, että se muokkaa myös asiakkaiden toimintaympäristöä ja tarpeita tuoden uusia mahdollisuuksia liiketoiminnalle. Mahdollisuuksien lisäksi digitalisaatio tuo mukanaan uhkia. Haasteita ilmenee, jos ei kyetä muuntautumaan digitalisaation edellyttämällä tavalla. Digitaalisten palvelujen tuominen olemassa olevien palveluiden rinnalle voi olla vaikeaa ja tuntua jopa liiketoiminnan kannalta haitalliselta. Teoksessaan Collin ja Saarelainen (s. 304–305) painottavat, että digitaalisten palvelujen kehittämisessä on tärkeää panostaa asiakkaan kuuntelemiseen ja saadun palautteen analysoimiseen. Palvelujen tulee olla käyttäjille helposti omaksuttavia ja käyttöönoton luontevaa.

Yksinkertaisimmillaan liiketoiminta perustuu Hämäläisen ym. (2016, 120) mukaan asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen ja niiden täyttämiseen. Nykypäivänä osataan panostaa ihmisläheisyyteen asiakkuusajattelussa, mikä on tärkeää, sillä kuten jo aiemmin mainittiin, asiakaskokemuksen ymmärtämisen merkitys on kasvussa. Hämäläinen ym. (2016, 120) korostavat, että on tärkeää tunnistaa asiakkaiden tavoitteet, toiveet, tottumukset, sekä mahdolliset ongelmat ja haasteet. Näiden tietojen avulla yritys voi kehittää asiakkailleen sellaisia digitaalisia tuotteita ja palveluja, jotka tuottavat taloudellista ja sosiaalista arvoa, sekä erottuvat merkityksellisesti kilpailijoistaan.

Hämäläisen ym. (2016, 206) mukaan digitalisaatiossa on tärkeää eri asiakassegmenttien tarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen. Väestön ikääntyessä ikäihmiset ovat kasvava ja valtavasti potentiaalia sisältävä kohderyhmä monelle yritykselle. Eliniän nousun seurauksena eläkkeelle jäävä ikäihminen on hyväkuntoinen, taloudellisesti hyvin toimeentuleva ja hänellä on aikaa kuluttaa rahaa. Ikäihmisten joukkoon mahtuu myös huonokuntoisempia henkilöitä. Tuotteiden ja palvelujen tulee olla niin helppokäyttöisiä, että niitä voivat käyttää kaikki, elämäntilanteesta riippumatta.

2.6 Finanssialan digitalisaatio

Pankkikriisi puhutti maailmaa vuosikymmenen alussa. Tietotekniikkaa alettiin hyödyntää pankkikriisin jälkeen itsepalveluasteen kasvattamiseksi. Ensimmäisiä

merkkejä digitalisaatiosta nähtiin jo 1970-luvulla, mutta pääasiallisesti digitalisoituminen alkoi 1990-luvun loppupuolella. (Nummela 2017.)

Nummela (2017) toteaa, että OP Ryhmä on yksi finanssialan digitalisaation edelläkävijöistä avatessaan maailmassa ensimmäisten joukossa verkkopankin vuonna 1996. Kyseessä oli merkittävä edistys, sillä ennen verkkopankin tuloa pankkipalveluita oli voinut hyödyntää vain paikan päällä kivijalkapankissa.

2000-luvun alussa otettiin seuraava askel kohti digitaalista pankkitoimintaa. Tuoloin koitettiin ensimmäistä kertaa innovoida kännykällä toimivia pankkipalveluita. Nämä eivät kuitenkaan toimineet toivotulla tavalla 2000-luvun tekstipohjaisilla alustoilla ja pienillä näytöillä. (Nummela 2017.)

Kosketusnäytölliset puhelimet lanseerattiin suuren yleisön käyttöön vuosina 2011–2012. Samaan aikaan verkkopalveluiden nykyaikaistaminen alkoi tohinalla pankeissa. Tämän myötä palveluntarjoajien määrä lisääntyi huimasti ja synnytti uudenlaisen kilpailutilanteen. (Nummela 2017.)

Finanssipalvelujen digitalisoituminen edesauttaa palvelujen laajentamisen suurelle määrälle ihmisiä. Suuremman asiakaskunnan tavoittamisessa edesauttaa myös nykyajan käyttöliittymiin tottunut sukupolvi, joka sisäistää uudet sovellukset helposti. Sijoitusneuvonta, joka on aiemmin ollut vaikeasti saatavilla, tulee yhä useamman käytettäviin keinoälyn ja automaation kehityksen myötä. (Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat 2016.)

Alan toimijoiden liiketoimintamallit ja markkinarakenteet muuttuvat finanssiteknologian kehittymisen myötä. Tämä kehittyminen tuo alalle uudenlaista kilpailua. Finanssitoimialan ulkopuolella toimivat kansainväliset teknologiayritykset ja startup-yritykset käyvät kilpailua alan vakaiden toimijoiden kanssa. Tiukentunut finanssialan sääntely, muutokset kuluttajien käyttäytymisessä ja teknologian nopea kehitys ovat osaltaan vaikuttaneet toimialan muutoksiin. EU:n pääomamarkkinaunionihanke tukee tulevaisuudessa finanssialan ulkopuolista rahoitusta. (Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat 2016.)

2.7 Osuuspankin digitaaliset palvelut

OP ryhmän finanssiosaaminen on ykkösluokkaa ja heidän pyrkimyksenä on kehittää finanssilaitoksesta digitaalisen ajan moniosaajaksi. Pitkän aikavälin kehittäminen asiakkaiden parhaaksi, toimii heidän strategiansa pohjana. Muutokset asiakkaiden odotuksissa sekä finanssialalla ilmenevä murros ovat heidän strategiansa muutosvoima. Panostus kehittämiseen, teknologiaan, prosesseihin, osaamiseen ja palveluvalikoimaan vaatii suuria investointeja, jotta pystytään kehittämään digitaalisen alan moniosaajiksi. Tulevaisuudessa kehittämisinvestoinnit nousevat 300-400 miljoonaan euroon vuodessa. OP:n digitaalisiin palveluihin kuuluvat verkkopankki, OP-mobiili ja PIVO. (OP Strategia [viitattu 28.11.2017].)

OP:n verkkopankki toimii verkkopankkitunnuksilla ja siellä voi hoitaa päivittäiset raha-asiat, laskujen maksun, vakuutusten oton ja sijoitusasiat. Verkkopankissa asioidessa voi olla yhteydessä pankkiin verkkoneuvottelun tai viestitoimintojen avulla. Viestitoimintojen kautta voi tiedustella helposti nopeita kysymyksiä tai tilata esimerkiksi uuden avainlukulistan. (Tervetuloa uudistettuun op.fi-palveluun [viitattu 28.11.2017].)

OP-mobiililla on nopeaa ja turvallista hoitaa päivittäiset raha- ja vakuutusasiat ajasta ja paikasta riippumatta, ja sen käyttäminen on helppoa. OP-mobiili on selkeästi päivittäisasiain suosituin väline. OP-mobiililla voit tehdä siirtoja omien tilien välillä ilman avainlukua, maksaa laskuja viivakoodilla, tarkastella tilisi saldoa ja palkkatietojasi, tehdä vahinkoilmoituksen tai vaikka etsiä lähimmän OP:n konttorin. (OP Mobiili [viitattu 7.12.2017].)

Pivo on älylompakko älypuhelimessa, sen avulla pysyt ajan tasalla rahan kulutuksessasi. Pivossa on myös keskittämisedut aina mukana ja sillä pystyy maksamaan rahaa kaverille nopeasti ja helposti ilman avainlukulistaa. Pivon kautta pystyy seuraamaan etuja kuten OP-bonuksia sekä tilitapahtumia ja käytettävissä olevia varoja. Sieltä löytyy lisäksi tietoja suosikki kaupoista ja palveluista sekä paljon erilaisia etuja. (Pivo [viitattu 28.11.2017].)

3 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään sekä määrällistä, että laadullista tutkimusotetta.

3.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimusote

Määrällisestä tutkimusmenetelmästä käytetään nimeä kvantitatiivinen menetelmä: tämä tutkimustapa antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Tutkittavia ominaisuuksia ja asioita tarkastellaan siis numeroiden avulla. Tämä tutkimusmenetelmä antaa vastauksen kysymyksiin, kuinka paljon ja kuinka usein. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tutkija esittää tulokset numeroina ja selittää numerotiedon sanallisesti. Olennaista on, että hän kuvaa millä tavalla eri asiat eroavat toistensa suhteen tai millä tavalla ne liittyvät toisiinsa. (Vilka 2007, 14.)

Tutkimuksen tulisi olla mahdollisimman objektiivinen, eli, että tutkimusprosessi ja tutkimustulokset olisivat puolueettomat. Tutkija ja tutkittava eivät saisi vaikuttaa saatuihin tuloksiin ja heidän suhteensa tulisi olla etäinen tutkimuksen aikana.

Vilkan (2007, 16–17) mukaan tunnusomaista määrälliselle tutkimukselle on, että vastaajien vastausprosentti on korkea. Jos tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä, olisi suositeltava havaintoyksiköiden vähimmäismäärä 100. Ainoastaan laajalla aineistolla tutkija pystyy tekemään havaintoja, jotka tekevät mahdolliseksi asioiden tulkitsemisen numeroin.

Tässä tutkimuksessa käytetään määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, koska tavoitteena on saada mahdollisimman pätevä ja luotettava tulos. Tämä edellyttää laajaa otantaa ja siihen sopivin tutkimustapa on määrällinen. Myös tutkittavien jakautuminen laajalle alueelle puolustaa tätä tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimusmenetelmän avulla pystytään vertailemaan tuloksia myös numeerisesti, joka olisi vaikeampaa laadullisen tutkimusmenetelmän pohjalta.

Laadullinen tutkimusmenetelmä eli kvalitatiivinen menetelmä on tutkimustapa, joka käsittää joukon erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Laadullisen tutkimuksen

käsikirjassa Metsämuuronen (2011, 88) toteaa kvalitatiivisen tutkimuksen määrittelemisen haastavana, koska siltä puuttuu täysin oma teoria ja paradigma, sekä metodit. Kvalitatiivinen menetelmä on empiirisen tutkimuksen alue, joka hyödyntää ei-numeerista tutkimusaineistoa (mts. 419). Laadullinen tutkimusaineisto voi olla tekstitiedosto, kuva tai ääni- ja kuvatalenne.

Kvalitatiivinen menetelmä toimii parhaiten tutkimustilanteessa, jossa ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista, tiettyihin tapahtumiin osallisten yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista. Lisäksi Metsämuuronen (2011, 92) määrittelee sen soveltuvan myös hyvin tilanteisiin, joissa halutaan tutkia kontrolloimattomia tai luonnollisia tilanteita ja näihin liittyviä syyseuraussuhteita.

Laadullisen tutkimuksen käytetyimmät tutkimusmenetelmät ovat Metsämuuronen (2011, 93) mukaan havainnoiminen, tekstianalyysi, haastattelu ja litterointi. Havainnointi on pohjatyötä tutkittavan kulttuurin ymmärtämiseksi. Tekstianalyysin avulla pyritään ymmärtämään kategorioita, joita kulttuurin jäsenet käyttävät. Haastattelussa esitetään täysin avoimia tai melko avoimia kysymyksiä ennalta valituille henkilöille tai ryhmille. Litteroinnin avulla pyritään ymmärtämään tutkittavien tapaa organisoida puhettaan tai kirjoitustaan.

Laadullinen tutkimus on useilla aloilla käytetympi kuin numeeriseen aineistoon pohjautuva tilastollinen tutkimus. Näitä kahta eri menetelmää yhdistellään usein, eivät poissulje toisiaan. (Metsämuuronen 2011, 419.)

Tässä tutkimuksessa täydennetään määrällisen tutkimuksen tuloksia laadullisen tutkimusotteen avulla. Lisäksi halutaan saada mahdollisimman laajasti esiin vastaajien omia mielipiteitä, aitoja tunteita ja kokemuksia rajoittamatta vastauksia valmiilla vastausvaihtoehdoilla.

3.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Kyselyä käytetään tutkimusaineiston keräämisessä, siinä kysymykset on vakioitu, eli kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla. Kyselyä käytetään, kun yksikkönä on ihminen ja häneen liittyvät asiat ja siihen vastataan henkilökohtaisesti. Tutkittavien suuri määrä ja levittäytyminen laajalle alueelle puoltaa

kyselyä aineiston keräämiseen tavaksi. Kyselyn miinuspuolena on yleensä se, että kyselyt palautuvat hitaasti tekijälle. (Vilkkä 2007, 28.)

Vallin (2015, 43) mukaan kysymysten lukumäärään ja sen pituuteen kannattaa kiinnittää huomiota sisällön laadinnassa. Tavoitteena olisi, että vastaaja säilyttää mielenkiinnon alusta loppuun asti. Yleissääntönä voidaan pitää, että viisi sivua on ihan maksimi aiheesta ja kohderyhmästä riippumatta. Lisäksi laadinnassa on tärkeää käyttää aikaa lomakkeen ulkoasun ja selkeyden suunnitteluun. Selkeä ja miellyttävä ulkonäkö on suoraan yhteydessä vastausprosenttien määrään. Myös vastausohjeiden ja kysymysten loogiseen etenemiseen kannattaa käyttää aikaa ja miettiä ne huolella.

Jo kyselylomaketta laatiessa on hyvä Vallin (2015, 43) mukaan miettiä vastausten purkua tilasto-ohjelmalla. Hän esittää, että vastausvaihtoehdot kannattaa numeroida ja on hyvä miettiä, miten vastaukset ovat helpoimmin syötettävissä ohjelmaan. Kysymysten järjestystä suunniteltaessa kannattaa helpoimmat kysymykset laittaa alkuun ja haastavammat kysymykset viimeiseksi. Loogisesti toisiinsa sidoksissa olevat kysymykset tulee laittaa peräkkäin ja johdattelevia kysymyksiä ei saisi olla.

Kyselylomakkeen kysymysten laatimisen tukena käytettiin Hämäläisen ym. (2016, 124) kirjassaan esittelemää Dave Greyn kehittämää asiakkaan ymmärtämiseen ja tarpeiden hahmottamiseen suunniteltua empatiakarttaa (*The Empathy Map*). Empatiakartta auttaa kysymysten avulla ymmärtämään paremmin asiakasta sekä kontekstia.

Kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemuksia ja asenteita liittyen pankkipalvelujen digitalisoitumiseen. Sen vuoksi monivalintakysymyksillä 1–8 selvitettiin vastaajan taustatietoja; ikää, sukupuolta, koulutustasoa, talouden kokoa etc. asioita. Nämä auttavat selvittämään mm. kuinka asiat jakautuvat miesten ja naisten kesken ja määrittääkö koulutustaso tai talouden koko asenteita tai osaamista.

Hämäläisen ym. (2016, 20) mukaan digitalisaatio muokkaa kuluttajakäyttäytymistä, mutta uusien toimintatapojen omaksuminen on asiakkaalle hidasta. Lisäksi hänen mielestään uusien palvelujen käyttöönoton tulee tuottaa asiakkaalle aitoa lisäar-

voa. Lisäarvon tuottaminen takaa palvelujen kysynnän ja erottautumisen myös tulevaisuudessa. Myös Collin ja Saarelainen (2016, 282) toteavat kirjassaan, että on tärkeää muistaa, etteivät kaikki käyttäjät ole valmiita vastaanottamaan ja ottamaan käyttöön digitalisaation tuomia mahdollisuuksia vaan he haluavat pitää kiinni totutuista toimintamalleista. Tämän vuoksi kysymyksillä 9–11 kartoitetaan mitä sähköisiä tieto- ja viestintävälineitä sekä pankin digitaalisia palveluja vastaajat käyttävät ja kuinka usein, sekä jos he eivät käytä edellä mainittuja välineitä ja palveluja niin miksi.

Hämäläisen ym. (2016, 20–21) mukaan, eliniän nousun seurauksena eläkkeelle jäävät ikäihmiset ovat hyväkuntoisia, taloudellisesti hyvin toimeentulevia ja heillä on aikaa kuluttaa rahaa. Hän myös peräänkuuluttaa että, tuotteiden ja palvelujen tulee olla niin helppokäyttöisiä, että niitä voivat käyttää kaikki, elämäntilanteesta riippumatta. Tämän vuoksi kysymyksillä 12–14 kartoitettiin kuinka hyvin asiakkaat osaavat käyttää pankin digitaalisia palveluja, kokevatko he jotkut asiat vaikeiksi ja kaipaavatko tukea asiointia helpottamaan.

Kysymyksessä 15 käydään väittämien avulla läpi vastaajien asenteita ja osaamista digitaalisia palveluja sekä opastukseen ja neuvontaan liittyviä asioita kohtaan. Pohjanpalon (2016) artikkelissa filosofian tohtori, psykologi ja psykoterapeutti Marja Saarenheimo tunnistaa ikäihmisten kohdalla digitalisaatioon liittyviä haasteita ja ongelmia. Saarenheimon mukaan, psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on erityisen tärkeää tuntea hallitsevansa arkielämään liittyvät tehtävät ja asiat. Saarenheimo toteaa, että ahdistusta saattaa aiheutua, kun joudutaan pyytämään apua lähipiiriltä digitaaliseen asiointiin. Syrjäytymisen vaara syntyy tilanteessa, jossa jokin asia jätetään tekemättä, koska se koetaan niin vaikeaksi tai mahdottomaksi, esimerkiksi teatterissa käyminen voi jäädä pois harrastuksista, jos lipun hankinta tuntuu vaivalloiselta. Lisäksi Saarenheimo mainitsee tilanteen, jossa koetaan ulkopuolisuuden tunnetta, koska ei ymmärretä mistä ihmiset puhuvat tai miten jossain tulisi asioida.

Lisäksi lopussa kysytään avoimien kysymysten 16–18 avulla miten vastaajat näkevät pankkiasioiden hoitamisen tulevaisuudessa sekä ajatuksia, toiveita ja kokemuksia liittyen pankin digitaalisiin palveluihin ja asiointiin. Vilkka (2007, 62, 68) määrittelee avoimien kysymysten lukeutuvan laadullisiin kysymyksiin. Avoimissa

kysymyksissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaaja pystyy kirjoittamaan vapaasti oman mielipiteensä. Näillä kysymyksillä pyritään saamaan spontaaneja vastauksia kyselyyn osallistujilta.

3.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen ja analysointimenetelmät

Laajan ja kattavan tutkimustiedon saamiseksi kyselyyn päädyttiin sisällyttämään määrällisesti useita kysymyksiä. Kyselytutkimus toteutettiin paperisella kyselylomakkeella sekä sähköisesti ajalla 20.11.–20.12.2017. Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin konttorivirkailijat jakoivat kyselylomakkeita konttoreilla asioiville senioriasiakkaille Seinäjoella, Ilmajoella, Jalasjärvellä, Ähtärissä, Kauhajoella ja Lapualla. Lisäksi kyselylomaketta jaettiin pankin järjestämien opastuspäivien yhteydessä sekä omien kontaktien kautta. Kyselylomakkeen oheen laadittiin saatekirje ja vastaamisen helpottamiseksi mukaan liitettiin maksettu palautuskuori. Vastaajia pyrittiin aktivoida vastaamaan arpomalla yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken 50 euron arvoinen lahjakortti.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 18 kysymystä, joista osa valmiilla vastausvaihtoehtoilla ja osa avoimilla kentillä. Kyselylomake pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman informatiiviseksi, selkeäksi ja helposti täytettäväksi.

3.4 Haastattelurungon rakentaminen

Teemahaastattelussa käsitellään ennalta valittuja keskeisiä teemoja, eikä edetä yksityiskohtaisten kysymysten mukaan. Näin ollen, myöskään vastauksia ei ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Haastattelijalle jää vapaus tarpeen mukaan muotoilla kysymykset haluamaansa sanamuotoon. Teemahaastattelu tuo haastateltavan äänen kuuluviin. Teemahaastattelu määritellään puolistrukturoiduksi menetelmäksi, koska siinä on kaikille sama haastattelun aspekti, aihepiirit ja teema-alueet. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47–48.)

Teemahaastattelun runko ei koostu yksityiskohtaisesta kysymysluettelosta, vaan teema-alueuettelosta, esimerkiksi yksittäisistä sanoista tai käsitteistä, jotka ohjaa-

vat haastattelijaa ja täsmentävät haastattelun kiintopistettä. Teema-alueisiin syvennyttään haastattelussa erilaisten haastattelukysymysten avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66.)

Hirsjärvi ja Hurme (2014, 74) painottavat, että parhaan tutkimustuloksen varmistamiseksi on hyvä panostaa avoimen haastatteluilmapiirin luomiseen. Haastattelutilanteesta on tärkeää luoda mahdollisimman rauhallinen ja turvallinen, että haastateltavaan voidaan saada hyvä kontakti.

Haastattelurunko (liite 3) on laadittu mukailleen Hirsjärven ja Hurmeen kirjassaan (2014, 67) esittämää esimerkkiä, sekä yhdistäen kyselylomakkeeseen laadittuja kysymyksiä (liite 2). Haastattelu rakentui neljän teema-alueen ympärille:

- digitaalinen osaaminen
- digitalisaatioon liittyvät kokemukset ja asenteet
- digitalisaatioon liittyvät pelot, haasteet ja tukitarpeet
- asioinnin tulevaisuus.

3.5 Haastattelujen toteutus ja analysointimenetelmät

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ajalla 20.12.–30.12.2017. Kaikki viisi haastateltavaa olivat tutkimuksen kohdeikäryhmään kuuluvia ja asuivat Etelä-Pohjanmaan alueella. Kaikilla haastateltavilla oli omakohtaista kokemusta pankkien tarjoamista digitaalisista palveluista. Haastateltavista kolme oli naisia ja iältään he olivat 60-, 68- ja 75-vuotiaita. Haastateltavista kaksi oli miehiä ja iältään he olivat 61- ja 67-vuotiaita. Haastateltavista kolme oli Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin asiakkaita. Kaksi haastateltavaa ei halunnut tuoda esiin minkä pankin asiakkaita ovat. Neljä haastateltavaa valikoitui mukaan tutkimukseen omien kontaktiverkostojen kautta ja yksi haastateltavista tuli mukaan toisen haastateltavan innostamana.

Hyvän kontaktin aikaansaamiseksi haastattelut päädyttiin Hirsjärven ym. (2014, 74) suosituksen mukaan tekemään haastateltavien kotona, ympäristössä, jonka he kokevat turvalliseksi. Haastatteluajankohtaa sovittaessa käytiin haastateltavien kanssa lyhyesti läpi mistä asioista haastattelussa on tarkoitus keskustella.

Ennen haastattelun tekemistä testattiin, miten paljon aikaa haastattelurungon perusteellinen läpikäyminen vaatii. Samalla saatiin kokemusta siitä, miten haastattelu etenee käytännössä. Hirsjärvi ym. (2009, 206) toteavat kirjassaan, että haastattelun tekeminen edellyttää haastattelijalta huolellista valmistautumista haastattelutilanteeseen. Lisäksi itse haastattelutilanteeseen tulee varata riittävästi aikaa. Haastatteluihin varattiin kaksi tuntia aikaa jokaiselle haastateltavalle. Kun aikaa on riittävästi, ehtii ennen varsinaista haastattelua jutustella haastateltavan kanssa yleisesti ja luoda avointa keskusteluilmapiiriä ja tunnelmaa.

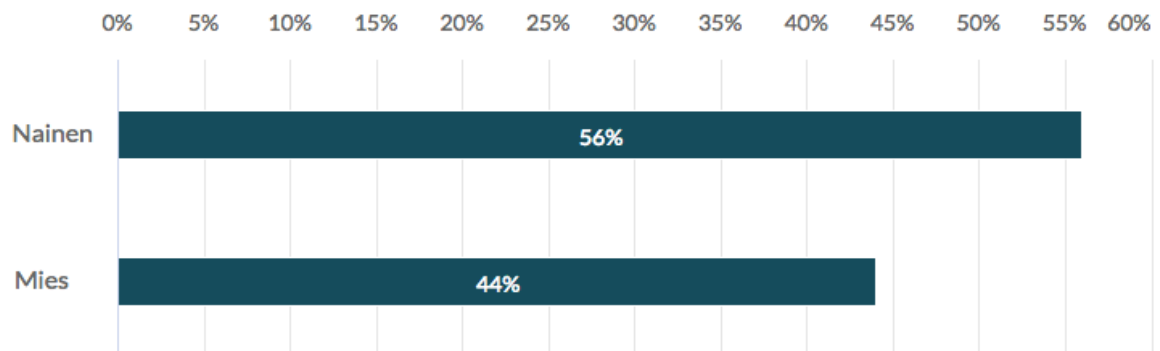
Haastattelujen tallentamisessa päädyttiin hyödyntämään kirjoittamisen sijaan tallenninta, ettei haastattelutilanne häiriinny haastattelijan kirjatessa vastauksia ylös. Haastattelut tallennettiin älypuhelimien tallentimella AAC-muodossa ja ne litteroitiin heti tapaamisen jälkeen kokonaisuudessaan tekstitiedostoon. Hirsjärvi ym. (2009, 223) kannustavat mahdollisimman nopeasti tiedonkeruun jälkeen siirtymään aineiston käsittely- ja analysointivaiheeseen. Aineistoa kertyi haastatteluista kohtalaisen paljon. Haastateltavat kertoivat hyvin mielellään ja avoimesti erityisesti pankkiasioidensa hoitamisen historiaa, nämä keskustelut päädyttiin rajaamaan analyysin ulkopuolelle. Analysoitavaksi valittiin tutkimusongelman pohjalta määriteltyjen teemojen mukaisia asioita. Haastattelututkimuksen tuloksia tulkitaan ja selitetään luvussa 5 teema-alueittain.

4 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeita palautui yhteensä 41 kappaletta aikavälillä 20.11.–20.12.2017.

Vastaajien taustatiedot

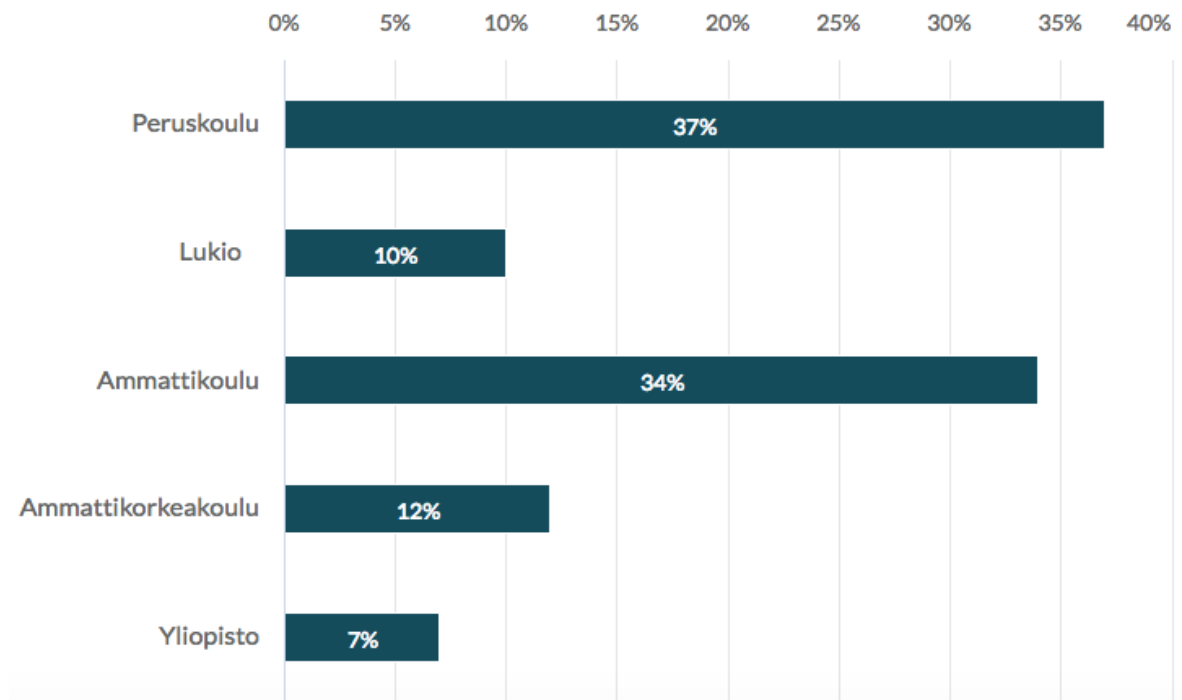
Taustatietoina kyselyssä kysyttiin vastaajien ikää, sukupuolta, koulutustasoa, talouden kokoa sekä miten kauan he ovat olleet Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin asiakkaita. Lisäksi tiedusteltiin onko heillä verkkopankkitunnuksia käytössä. Kysely kohdennettiin Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaille, vastaajien ikäkauma rajautui 60–75-vuotiaat. Kuviossa 3 on kuvattu vastaajien sukupuolijakauma. Vastanneista 44 prosenttia oli miehiä ja 56 prosenttia naisia.



Kuvio 3. Sukupuolijakauma.

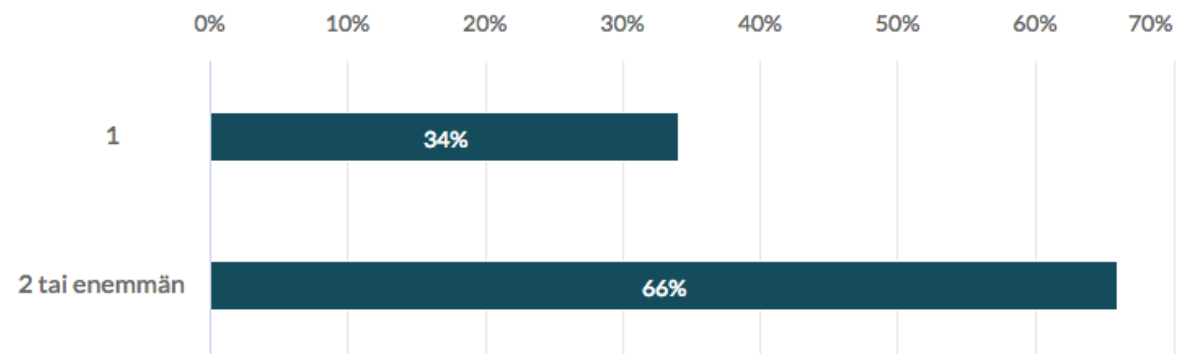
Kuviossa 4 on kuvattu vastaajien koulutustasoa. Vastanneiden koulutustaso jakaantui niin, että peruskoulun käyneitä on 37 prosenttia, ammattikoulun käyneitä 34 prosenttia, lukion käyneitä 10 prosenttia, ammattikorkeakoulun käyneitä 12 prosenttia ja yliopiston käyneitä 7 prosenttia. Verrattaessa koulutustasoa tietotekniseen osaamiseen suurin osa vastasi osaamisensa olevan heikkoa tai kohtalaista. Peruskoulun käyneiden tietotekninen osaaminen oli 17 prosentilla heikkoa, 10 koki osaamisensa kohtalaisena ja 10 prosenttia ei omaa tietoteknistä osaamista lainkaan. Lukion käyneiden tietotekninen osaaminen oli 5 prosentilla hyvä, 2,5 prosentilla kohtalainen ja 2,5 prosentilla heikko. Ammattikoulun käyneiden tietotekninen osaaminen oli 7 prosentilla hyvä, 24 prosentilla kohtalainen ja 3 prosenttia koki, ettei omaa tietoteknistä osaamista. Ammattikorkeakoulun käyneistä 7 prosentilla oli hyvä tietotekninen osaaminen, 2,5 prosentilla kohtalainen ja 2,5 prosen-

tilla heikko. Yliopiston käyneiden tietotekninen osaaminen oli 5 prosentilla kohtalainen ja 2 prosentilla heikko.



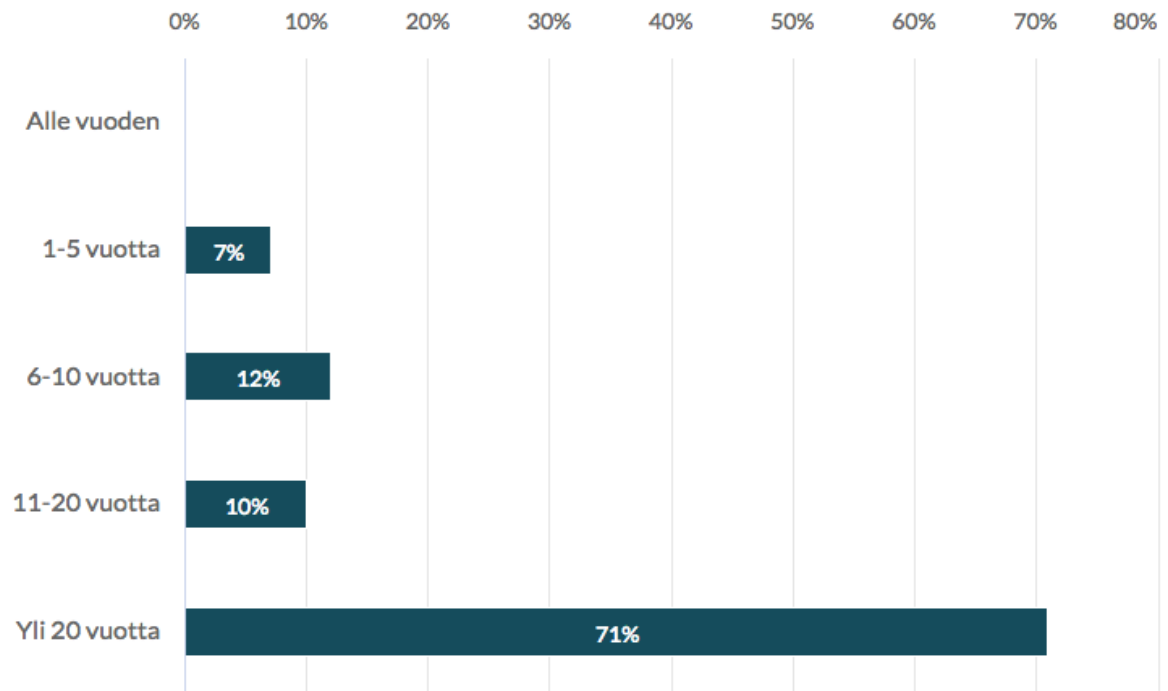
Kuvio 4. Koulutustaso.

Kuviossa 5 on kuvattu vastaajien talouden kokoa. Vastaajista 34 prosenttia on yksin asuvia ja 66 prosentilla on taloudessa kaksi tai useampi henkilö.



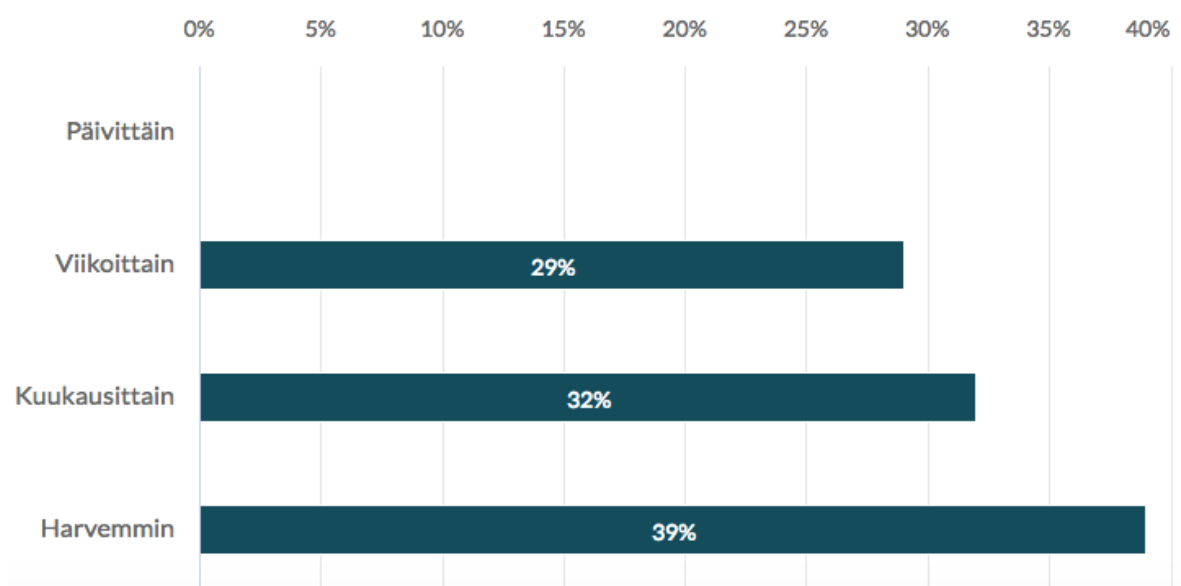
Kuvio 5. Talouden koko.

Kuviossa 6 on kuvattu, kuinka kauan vastaajat ovat olleet Osuuspankin asiakkaita. Vastanneista suurin osa eli 71 prosenttia on ollut Osuuspankin asiakas yli 20 vuotta. Loput 29 prosenttia ovat olleet 1–20 vuotta Osuuspankin asiakkaina. Alle vuoden asiakassuhteessa olleita ei ollut yhtään.



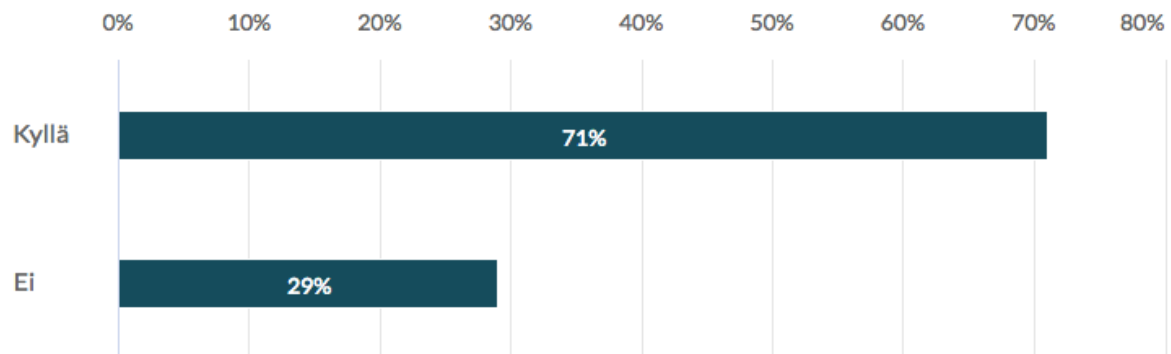
Kuvio 6. Asiakkuuden kesto Osuuspankissa.

Kuviossa 7 on kuvattu, kuinka usein vastaajat asioivat Osuuspankin konttorissa. Vastaajista 29 prosenttia asioi pankissa viikoittain, 32 prosenttia kuukausittain ja 39 prosenttia harvemmin kuin kuukausittain. Kukaan ei vastannut asioivansa pankissa päivittäin. Viikoittain asioivista vastaajista 12 prosenttia on naisia ja 17 prosenttia miehiä.



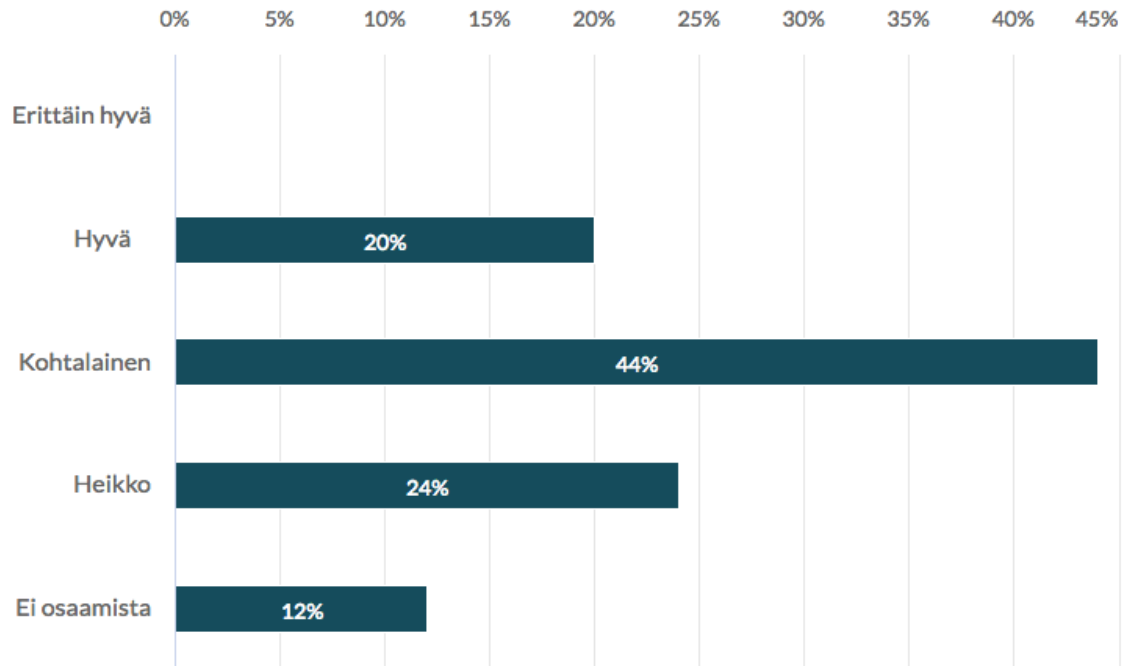
Kuvio 7. Asiointi konttorissa.

Kuviossa 8 on kuvattu, onko vastaajilla verkkopankkitunnuksia. Vastaajista 71 prosenttia vastasi omistavansa verkkopankkitunnukset (36,5 prosenttia naisia ja 34,5 prosenttia miehiä) ja 29 prosentilla ei ollut (19,5 prosenttia naisia ja 9,5 prosenttia miehiä) verkkopankkitunnuksia käytössään.



Kuvio 8. Verkkopankkitunnukset.

Kuviossa 9 on kuvattu, miten vastaajat määrittelevät tietoteknisen osaamisensa. Vastaajista 20 prosenttia (12 prosenttia naisia ja 8 prosenttia miehiä) arvioi sen olevan hyvä, 44 prosenttia (22 prosenttia naisia ja 22 prosenttia miehiä) arvioi sen kohtalaiseksi, 24 prosenttia (14 prosenttia naisia ja 10 prosenttia miehiä) heikoksi ja 12 prosenttia (7 prosenttia naisia ja 5 prosenttia miehiä) ei ole osaamista lainkaan. Kukaan vastaajista ei vastannut tietoteknisen osaamisen olevan erittäin hyvä. Asia on kuitenkin suhteellinen ja oikeasti kohtalaisesti taitonsa kokevat vastaajat todennäköisesti osaavat käyttää hyvin erilaisia digitaalisia laitteita ja palvelukanavia. Osa taitojaan heikoksi arvioineista vastaajista ei oletetusti juuri sen takia käytä digitaalisia palveluita ja ne koetaan hankaliksi. Vastaajista 12 prosenttia ilmoitti, ettei osaa käyttää tietotekniikkaa ollenkaan. Edellä mainittu ryhmä kokee varmasti osaamattomuuden vuoksi konttorissa asiointin helpoimmaksi tavaksi.



Kuvio 9. Tietotekninen osaaminen.

Kuviossa 10 on kuvattu, mitä sähköisiä tieto- ja viestintävälineitä käytät ja kuinka usein. Vaihtoehtoina olivat älypuhelin, tv, tietokone ja tabletti. Näistä viestintävälineistä selkeästi eniten käytettiin televisiota. Vastaajista suurin osa eli 90 prosenttia käytti tv:tä päivittäin tai useita kertoja päivässä. Älypuhelimta käytti viikoittain tai sitä enemmän noin 47 prosenttia ja 53 prosenttia ei käyttänyt tai ei omistanut älypuhelimta ollenkaan. Tietokonetta käytti 70 prosenttia vastaajista viikoittain tai useammin, 30 prosenttia ei käyttänyt tai ei omista tietokonetta. Tablettia vastaajat käyttivät selkeästi vähiten näistä viestintävälineistä. Vain noin 17,5 prosenttia vastaajista käytti tablettia päivittäin tai useammin ja loput eivät käyttäneet tai omistaneet laitetta ollenkaan. Vastaajista 24 prosenttia ei käyttänyt mitään älylaitteita (älypuhelimta, tietokonetta, tablettia). Näistä 19,5 prosenttia oli naisia ja 4,5 prosenttia miehiä. Ja näistä vastaajista 19,5 prosentilla ei ollut myöskään verkkopankkitunnuksia.

	En käytä/En omista	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin	Useita kertoja päivässä	Yhteensä
Älypuhelin	22	0	1	11	7	41
	53,66%	0%	2,44%	26,83%	17,07%	
TV	3	0	1	25	12	41
	7,32%	0%	2,44%	60,97%	29,27%	
Tietokone	12	0	4	16	9	41
	29,27%	0%	9,76%	39,02%	21,95%	
Tabletti	33	0	0	5	2	40
	82,5%	0%	0%	12,5%	5%	
Yhteensä	70	0	6	57	30	163

Kuvio 10. Sähköisten tieto- ja viestintävälineiden käyttö.

Kuviossa 11 on kuvattu, mitä pankin digitaalisia palveluja vastaajat käyttävät ja kuinka usein. Vaihtoehtoina oli verkkopankki, verkkoneuvottelu, OP-mobiili ja puhelin asiakaspalvelu. Selkeästi eniten käytetään verkkopankkia. Vastaajista 64 prosenttia käyttää verkkopankkia kuukausittain tai useammin. Verkkoneuvottelua käytetään selkeästi vähiten, vain noin 2,5 prosenttia käyttää verkkoneuvottelua ja loput 97,5 prosenttia ilmoittivat, etteivät käytä. OP-mobiilia käyttää noin 30 prosenttia vastaajista kuukausittain tai useammin ja loput 70 prosenttia eivät käytä OP-mobiilia. Puhelin asiakaspalvelua käytti vain noin 15 prosenttia vastaajista ja loput 85 prosenttia eivät käytä. Vastaajista 22 prosenttia ei käyttänyt mitään pankin digitaalisista palveluista. Näistä 17 prosenttia oli naisia ja 5 prosenttia miehiä. Näistä tuloksista voi päätellä, että verkkopankki oli selkeästi tutuin pankin palveluista ja verkkoneuvottelu vierain. Puhelin palvelun käytön vähäisyys johtuu luultavasti verkkopankin käytön osaamisen lisääntymisestä.

	En käytä	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin	Useita kertoja päivässä	Yhteensä
Verkkopankki (esim. laskun maksu, saldokysely)	15	5	20	1	0	41
	36,59%	12,19%	48,78%	2,44%	0%	
Verkkoneuvottelu (esim. lainaneuvottelu)	40	1	0	0	0	41
	97,56%	2,44%	0%	0%	0%	
OP-mobiili (esim. saldokysely, laskun maksu)	29	2	8	2	0	41
	70,73%	4,88%	19,51%	4,88%	0%	
Puhelin asiakaspalvelu	35	6	0	0	0	41
	85,37%	14,63%	0%	0%	0%	
Yhteensä	119	14	28	3	0	164

Kuvio 11. Pankin digitaalisten palvelujen käyttö.

Kysymyksessä 11 kysyttiin -En käytä digitaalisia palveluja, koska...? Ja alla olevassa kuviossa 12 on kuvattu saadut vastaukset. Suurin osa vastaajista eli 80 prosenttia ei käytä digitaalisia palveluja, koska he haluavat henkilökohtaista palvelua. Vastaajista 42,5 prosenttia ei käytä digitaalisia palveluja, koska tietoturvat pelottavat. Vastaajista 25 prosenttia ei käytä digitaalisia palveluja, koska heillä ei ole tarvittavia laitteita tai yhteyksiä. Vastaajista 20 prosentin mielestä palveluja on vaikea löytää, eivätkä siksi käytä digitaalisia palveluita. Vastaajista 27,5 prosenttia ei käytä digitaalisia palveluita, koska eivät osaa käyttää niitä.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Haluan henkilökohtaista palvelua	1	3	4	15	17	40	4,1
	2,5%	7,5%	10%	37,5%	42,5%		
Tietoturvat pelottavat (esim. virukset, salasanojen kalastelu)	6	5	8	13	8	40	3,3
	15%	12,5%	20%	32,5%	20%		
Minulla ei ole tarvittavia laitteita ja yhteyksiä	18	4	8	3	7	40	2,42
	45%	10%	20%	7,5%	17,5%		
Palveluja on vaikea löytää	12	7	13	4	4	40	2,53
	30%	17,5%	32,5%	10%	10%		
En osaa käyttää digitaalisia palveluja	14	7	8	6	5	40	2,53
	35%	17,5%	20%	15%	12,5%		
Yhteensä	51	26	41	41	41	200	2,98

Kuvio 12. Miksi et käytä digitaalisia palveluja.

Kysymyksessä 12 kysyttiin - Miten osaat käyttää seuraavia pankin digitaalisia palveluja? Alla olevassa kuviossa 13 on kuvattu saadut vastaukset. Vaihtoehtoina oli verkkopankki, verkkoneuvottelu, OP-mobiili ja PIVO. Vaihtoehtoista verkkopankkia osattiin käyttää selkeästi parhaiten. Vastaajista 63 prosenttia osasi käyttää verkkopankkia kohtalaisesti tai paremmin. Loput 37 prosenttia eivät osanneet tai osasivat heikosti. Verkkoneuvottelua osasi käyttää heikosti tai kohtalaisesti vain noin 17 prosenttia vastaajista. Loput 83 prosenttia eivät osaa käyttää verkkoneuvottelua. OP-mobiilia osaa käyttää hyvin tai erittäin hyvin noin 10 prosenttia vastaajista. Heikosti tai kohtalaisesti noin 22 prosenttia vastaajista ja loput 68 prosenttia eivät osanneet käyttää OP-mobiilia. Kukaan vastaajista ei osannut käyttää PIVOa.

	En osaa	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Verkkopankki	12	3	12	10	4	41	2,78
	29,27%	7,32%	29,27%	24,39%	9,75%		
Verkkoneuvottelu	34	4	3	0	0	41	1,24
	82,93%	9,75%	7,32%	0%	0%		
OP-mobiili	28	4	5	3	1	41	1,66
	68,29%	9,76%	12,19%	7,32%	2,44%		
PIVO	40	0	0	0	0	40	1
	100%	0%	0%	0%	0%		
Yhteensä	114	11	20	13	5	163	1,67

Kuvio 13. Miten osaat käyttää pankin digitaalisia palveluja.

Kuviossa 14 on kuvattu, mitkä asiat vastaajat kokevat digitaalisten palvelujen käytössä vaikeaksi. Kuvio on yhteenveto avoimista vastauksista, jotka löytyvät liitteestä 4. Tämä kysymys oli avoin kysymys ja vastauksia tuli yhteensä 18. Osaamattomuus tai opastuksen puute olivat yleisimmät syyt, niistä tuli 6 mainintaa. Pelko ja epävarmuus olivat toiseksi yleisimmät syyt, niistä tuli 4 mainintaa. Uudet versiot ja nopea uudistumistahti olivat myös syynä miksi vastaajat kokivat digitaalisten palvelujen käytön vaikeaksi, näistä tuli 2 mainintaa. Yksi vastaajista peräänkuuluttaa motivaation puutetta käytön aloittamisessa. Toinen mainitsee, että salasanat ja tunnukset on vaikea muistaa. Yhdellä vastaajista ei ollut omaa konetta. Myös ikä ja sen mukana tuomat terveydelliset haitat olivat 3 vastaajan mielestä asioita, jotka vaikeuttavat digitaalisten palvelujen käyttöä. Hämäläinen ym. toteavat hyvin kirjassaan (2016, 206), että tuotteiden ja palvelujen tulee olla niin helppokäyttöisiä, että niitä voivat käyttää kaikki, elämäntilanteesta riippumatta. Lisäksi Röyskö (2016, 8, 9, 15) kirjoittaa, että hyvä digitaalinen palvelu on suunniteltu käyttäjälähtöisesti, huomioiden kaikkien käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet. Onnistuneeseen lopputulokseen päästään osallistamalla jo suunnitteluvaiheessa eri käyttäjäryhmien ja ikäluokkien edustajia palvelun kehittämistyöhön.

PELOT	HAASTEET	ASENTEET
<ul style="list-style-type: none"> •Epävarmuus •Pelko tulevatko laskut oikein •Pelko tietoturvasta •Virheiden tekemisen pelko •Arkuus ja pelko jos painaa väärästä napista 	<ul style="list-style-type: none"> •Uudet versiot •Nopea uudistumistahti •Kokonaisosaaminen koneella on heikkoa •Ei ole saanut opastusta •Käytön aloittaminen ja motivaation löytyminen •Heikentynyt näkökyky •Heikentynyt muisti •Puuttuva konekirjoitus- ja tietokone opetus •Salasanat ja tunnukset vaikea muistaa •Korkea ikä •Käytön opettelu •Ei ole apuja kotona •Ei omaa konetta 	<ul style="list-style-type: none"> •Vanhat hyvät palvelut hyviä •Ei ole tullut opeteltua

Kuvio 14. Haasteet digitaalisessa asiointissa.

Kuviossa 15 on kuvattu, millaista tukea vastaajat kaipaavat asiointia helpottamaan. Vaihtoehtoina oli henkilökohtainen opastus, selkeät ja yksityiskohtaiset paperiset ohjeet, video-ohjeistukset verkkosivuilla, chat-keskustelu asiointin taustalla, tukea internetin ja tietotekniikan käyttöön, tietoturvaan liittyvä opastus sekä palveluntarjoajien yhteisopastus. Selkeästi hyödyllisimpänä vaihtoehtona 85 prosenttia vastaajista piti henkilökohtaista opastusta. Myös selkeät ja yksityiskohtaiset paperiset ohjeet koettiin hyödylliseksi 58 prosentin mielestä. Chat keskustelu asiointin taustalla oli noin 49 prosentin mielestä täysin hyödytön, 22 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 17 prosentin mielestä se oli hyödyllinen. Tukea internetin ja tietotekniikan käyttöön kaipasi 51 prosenttia vastaajista ja noin 15 prosenttia piti sitä täysin hyödyttömänä. Tietoturvaan liittyvän opastuksen 80 prosenttia koki hieman tai sitä enemmän hyödylliseksi. 10 prosenttia koki asian täysin hyödyttömäksi ja loput 10 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä. Palveluntarjoajien yhteisopastuksen koki hyödylliseksi 46 prosenttia vastaajista, 37 prosenttia piti sitä täysin hyödyttömänä tai ei ollut samaa eikä eri mieltä.

	Täysin hyödytön	Hieman hyödyllinen	Ei samaa, eikä eri mieltä	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
Henkilökohtainen opastus	0%	7,32%	7,32%	46,34%	39,02%
Selkeät ja yksityiskohtaiset paperiset ohjeet	9,76%	19,51%	12,19%	36,59%	21,95%
Video-ohjeistukset verkkosivuilla	31,71%	14,63%	21,95%	31,71%	0%
Chat keskustelu asiainnintäustalla	48,78%	2,44%	31,71%	17,07%	0%
Tukea internetin ja tietotekniikan käyttöön	14,63%	12,2%	21,95%	39,02%	12,2%
Tietoturvaan liittyvä opastus	9,75%	26,83%	9,76%	31,71%	21,95%
Palveluntarjoajien yhteisopastus (Pankki, Omakanta, Kela jne.)	14,63%	17,07%	21,95%	36,59%	9,76%

Kuvio 15. Tukitarpeet.

Kuviossa 16 on kuvattu, miten vastaajat kokivat alla olevia väittämiä. Vaihtoehtoina on täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Vastaajista noin 59 prosenttia tietää mitä digitaalisia palveluja pankki tarjoaa. Vastaajista 39 prosenttia käyttää pankin digitaalisia palveluja mielellään ja saman verran on asiasta osittain tai täysin eri mieltä. Noin 50 prosenttia vastaajista kokee, että pankin digitaaliset palvelut helpottavat ja nopeuttavat asiointia. Noin 20 prosenttia vastaajista kokee etteivät digitaaliset palvelut helpota ja nopeuta asiointia ja loput vastaajista eivät ole samaa eivätkä eri mieltä. Noin 54 prosentille vastaajista on tärkeää, että voi hoitaa asioita ajasta ja paikasta riippumatta digitaalisesti. 22 prosenttia on asiasta osittain tai täysin eri mieltä. Noin puolet asioi mieluummin digitaalisesti kuin konttorissa ja sama määrä taas ei. Selkeästi enemmistö eli 92 prosenttia kokee, että heille on tärkeää, että saavat halutessaan henkilökohtaista asiakaspalvelua ja pankkineuvontaa.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedän mitä digitaalisia palveluja pankki tarjoaa	7,32%	14,63%	19,51%	36,59%	21,95%
Käytän mielelläni pankin digitaalisia palveluja	21,95%	17,07%	21,95%	24,39%	14,64%
Digitaaliset palvelut helpottavat asioitiani	12,19%	12,2%	26,83%	24,39%	24,39%
Digitaaliset palvelut nopeuttavat asioitiani	12,19%	4,88%	31,71%	24,39%	26,83%
Minulle on tärkeää, että voin hoitaa asioitani ajasta ja paikasta riippumatta digitaalisesti	14,63%	7,32%	24,39%	29,27%	24,39%
Asioin mieluummin digitaalisesti kuin konttorissa	26,83%	12,2%	21,95%	19,51%	19,51%
Minulle on tärkeää, että saan halutessani henkilökohtaista asiakaspalvelua ja pankkineuvontaa	2,44%	2,44%	2,44%	17,07%	75,61%

Kuvio 16. Kokemukset digitaalisista palveluista ja asioinnista.

Kuviossa 17 on kuvattu, miten vastaajat kokevat alla olevia väittämiä. Vastaajista 52 prosenttia kokee, että pankin digitaalisia palveluja on helppo käyttää. Noin 57 prosenttia vastaajista kokee, että pankin digitaalisia palveluja on turvallista käyttää. Vastaajat pitävät pankkia myös luotettavana digitaalisten palvelujen tarjoajana. 35 prosenttia vastaajista pelkää digitaalisten palvelujen käyttöä. Vastaajista 43 prosenttia tietää, miten digitaalisia palveluja käytetään turvallisesti. Yli puolet kokee, että pankin digitaaliset palvelut toimivat hyvin. Vastaajista 37 prosenttia osaa käyttää pankin digitaalisia palveluja.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pankin digitaalisia palveluja on helppo käyttää	7,32%	4,88%	36,59%	39,02%	12,19%
Pankin digitaalisia palveluja on turvallista käyttää	4,88%	7,32%	31,71%	39,02%	17,07%
Pankki on luotettava digitaalisten palvelujen tarjoaja	0%	4,88%	43,9%	31,71%	19,51%
Pelkään digitaalisten palvelujen käyttöä	29,27%	12,2%	21,95%	21,95%	14,63%
Tiedän, miten digitaalisia palveluja käytetään turvallisesti	12,19%	2,44%	41,46%	31,71%	12,2%
Pankin digitaaliset palvelut toimivat hyvin	2,44%	2,44%	43,9%	36,59%	14,63%
Osaan käyttää pankin digitaalisia palveluja	17,07%	14,63%	31,71%	26,83%	9,76%

Kuvio 17. Kokemukset pankista digitaalisten palvelujen tarjoajana.

Kuviossa 18 on kuvattu, miten vastaajat kokevat alla olevat väittämät. Vastaajista noin 40 prosentille on esitelty pankissa pankin tarjoamat digitaaliset palvelut ja opastettu niiden käytössä. Vastaajista 41 prosenttia kertoo tarvitsevänsä apua käyttäessään pankin digitaalisia palveluja. Noin 56 prosenttia kertoo saavansa apua pankin digitaalisten palvelujen käytössä. Vastaajista 34 prosenttia pyytää apua lähipiiriltään käyttäessään pankin digitaalisia palveluja. Vastaajista noin 40 prosenttia haluaa lisää tietoa pankin digitaalisista palveluista ja 34 prosenttia haluaa henkilökohtaista käytönopastusta digitaaliseen asiointiin. Vastaajista 43 prosenttia haluaa oppia käyttämään paremmin pankin digitaalisia palveluja.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Minulle on esitelty pankissa pankin tarjoamat digitaaliset palvelut	17,07%	7,32%	31,71%	29,27%	14,63%
Minua on opastettu pankissa digitaalisten palvelujen käytössä	24,39%	7,32%	29,27%	24,39%	14,63%
Tarvitsen apua käyttäessäni pankin digitaalisia palveluja	21,95%	14,63%	21,95%	34,15%	7,32%
Saan apua pankista digitaalisten palvelujen käytössä	7,32%	2,44%	34,14%	31,71%	24,39%
Pyydän apua lähipiiriltäni käyttäessäni pankin digitaalisia palveluja	24,39%	12,2%	29,27%	17,07%	17,07%
Käyttäisin digitaalisia palveluja, mutta en saa tarvittavaa käytönopastusta	31,71%	9,75%	53,66%	4,88%	0%
Haluan lisää tietoa pankin digitaalisista palveluista	14,63%	9,76%	36,58%	34,15%	4,88%
Haluan henkilökohtaista käytönopastusta digitaaliseen asiointiin	12,19%	12,2%	41,46%	24,39%	9,76%
Haluan oppia käyttämään paremmin pankin digitaalisia palveluja	7,32%	9,76%	39,02%	31,71%	12,19%

Kuvio 18. Kokemukset opastuksesta ja avuntarpeista digitaalisessa asiointissa.

Kuviossa 19 on kuvattu, millaisia digitaalisia palveluja vastaajat toivoisivat ja miksi. Kuvio on yhteenveto avoimista vastauksista, jotka löytyvät liitteestä 5. Kysymys oli avoin kysymys ja vastauksia tuli yhteensä 6 kappaletta. Tässä kysymyksessä näkyi selvästi vastaajien haluttomuus käyttää digitaalisia palveluita. Niin kuin Collin ja Saarelainen (2016, 282) toteavat kirjassaan, että on tärkeää muistaa, etteivät kaikki käyttäjät ole valmiita vastaanottamaan ja ottamaan käyttöön digitalisaation tuomia mahdollisuuksia vaan he haluavat pitää kiinni totutuista toimintamalleista. Vastaajilta tuli 2 mainintaa siitä, että he haluavat henkilökohtaista palvelua. Yksi mainitsi, että ”nytkin on jo liikaa” digitaalisia palveluita. Yksi toivoi suojattuja ja varma toimisia verkkoyhteyksiä operaattoreilta ja sitä, että asiointi pysyisi omassa hallinnassa. Yksi toivoi ”laskujen maksuun” digitaalisia palveluita. Ja yksi halusi palvelujen pysyvän ennallaan.

TOIVEET	ASENTEET
<ul style="list-style-type: none"> • Digitaalisia palveluita laskujen maksuun • Suojattuja ja varma toimisia verkkoyhteyksiä operaattoreilta • Henkilökohtaisen palvelun säilyminen • Tarvittaessa pankista apua kotiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Asionnin pysyminen nykymuodossa • Nytkin on jo liikaa digitaalisia palveluita • Itsenäisyyden säilyttäminen asiointissa

Kuvio 19. Toiveet liittyen digitaalisiin palveluihin.

Kuviossa 20 on kuvattu millaisena vastaajat näkevät pankkiasioiden hoitamisen tulevaisuudessa. Kysymys oli avoin kysymys ja siihen tuli vastauksia 15 kappaletta. Kuvio on yhteenveto avoimista vastauksista, jotka löytyvät liitteestä 6. Vastaajista 5 vastasi, että palvelut siirtyvät tulevaisuudessa digitaaliseksi. Vastaajista 3 vastasi pankkipalvelujen, konttoreiden ja henkilökohtaisen palvelun vähenevän minimiin tai loppuvan kokonaan. Vastaajista 3 näkivät pankkiasioiden hoitamisen tulevaisuudessa pelottavana, kasvottomana, haastavana ja vaikeutuvana. Vastaajista 3 toivoi saavansa vielä henkilökohtaista palvelua ja pystyvänsä asioimaan pankissa. Vastaajista yksi toivoi pankin tarjoavan turvallisia laitteita asiointiin. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen -julkaisussa Röyskö (2016, 6) kokoaa ikäihmisten tunteita, asenteita, toiveita ja kokemuksia digitaalisiin palveluihin ja asiointiin liittyen: ja ne ovat melko lailla samoja kuin tässä saadut tulokset. Molemmissa vastaajat toivovat henkilökohtaisen palvelun säilyvän, omat tietotekniset taidot koetaan heikoksi, itsenäisyyden menetyt, tietoturva asiat ja kehityksen mukana pysyminen pelottavat sekä asiointiin koetaan vaikeutuvan.

KOKEMUKSET	TOIVEET	NÄKEMYKSET
<ul style="list-style-type: none"> • Ei pysy kehityksen mukana • Ikä heikentää asiointia ja varmuutta • Maksupalvelu koetaan helppona • Itsenäisyyden menetys 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtaisen palvelun säilyminen • Halu asioida pankin omassa konttorissa • Turvalliset laitteet asiointiin pankista 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtainen palvelu tärkeää • Epävarmuus omasta osaamisesta • Asiointi muuttuu entistä digitaalisemmaksi, vaikeammaksi, pelottavaksi ja kasvottomaksi

Kuvio 20. Asiointin tulevaisuus.

Kuviossa 21 on kuvattu vastaajien ajatuksia tai kokemuksia liittyen pankin digitaalisiin palveluihin ja digitaaliseen asiointiin. Kuvio on yhteenveto avoimista vastauksista, jotka löytyvät liitteestä 7. Kysymys oli avoin kysymys ja vastauksia tuli yhteensä 12 kappaletta. Vastaajista kolme koki pankin digitaaliset palvelut hyväksi, jotka helpottavat ja nopeuttavat asiointia. Vastaajista viisi kokidigitaaliset palvelut huonoiksi, heillä ei ollut kokemuksia niistä, he kokivat itsensä liian vanhoiksi tai heillä ei ollut haluja oppia käyttämään niitä. Vastaajista kaksi toivoi vanhojen palvelujen säilyvän. Vastaajista yksi kertoi, että verkkoviestit jäävät huomaamatta ja toivoi parempaa käytäntöä tilalle. Vastaajista yksi ei kokenut digitaalisia palveluja ajankohtaisiksi.

KOKEMUKSET	HAASTEET	TOIVEET
<ul style="list-style-type: none">•Tiedotus, opetus ja valvonta hyvää•Varoitukset viranomaisilta asiallisia•Kehitystä ei saa jarruttaa•Tekniikan kehittyessä asiointiin pitäisi helpottua•Verkkopankki on hyvä juttu•Digitaaliset palvelut helpottavat ja nopeuttaa asiointia•Hyviä kokemuksia digitaalisista palveluista	<ul style="list-style-type: none">•Opettelu ja oppiminen vaikeaa•Ei halua oppia•Huijareiden pelko•Digitaaliset palvelut vaikeuttaa asiointia•Ikä	<ul style="list-style-type: none">•Halu asioida ilman ajanvarausta koko aukioloajan•Halu asioida virkailijan kanssa•Helpot ja ymmärrettävät palvelut•Verkkoviestit jää huomaamatta, parempi käytäntö tilalle

Kuvio 21. Ajatuksia ja kokemuksia digitaalisesta asioinnista.

5 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET

5.1 Osaaminen

Haastateltavat kokivat oman tietoteknisen osaamisensa hyväksi tai melko hyväksi. Osa haastateltavista kertoi hyödyntävänsä monipuolisesti erilaisia tietoteknisiä laitteita ja digitaalisia palveluja. Kaikki haastateltavat hoitavat itsenäisesti pankkiasiointinsa, myös digitaalisesti.

Tulos ei yllätä. Suomalaiset ovat tietoteknisesti taitavia ja hyödyntävät laajasti tietotekniikkaa tekemisissään. Näin todetaan valtiovarainministeriön tekemässä tutkimuksessa, jonka mukaan Suomi on vahva ja osaava digitoimija. Suomi kuuluu maailman kärkimaihin julkisten sähköisten palvelujen osalta ja suomalaisten digiosaaminen on EU-maiden parasta. (Valtiovarainministeriö [viitattu 14.11.2017].)

Tutkimuksen kohderyhmä 60–75-vuotiaat kuuluvat tilastokeskuksen (2016) tutkimuksen mukaan aktiivisiin internetin käyttäjiin. Seuraava ikäryhmä eli 75–89-vuotiaat ovat selkeästi vähemmän aktiivisia internetin käyttäjiä. Tutkimuksen mukaan 65–74-vuotiaista internetin käyttäjiä oli 74 prosenttia ja 75–89-vuotiaista vain 31 prosenttia.

Välillä pitää vähän opetella, kun kaikki muuttuu niin nopeasti, mutta olen kyllä mielestäni hyvin pärjännyt. (H4)

Verkkopankin käyttäminen on helppoa. Lisäksi osaan lähettää sähköpostilla viestejä ja valokuvia. Osaan käyttää Facebookia ja lähettää WhatsApp viestejä Katson uutiset netistä ja etsin Googlesta tietoa esimerkiksi lääkkeistä ja kasveista. (H1)

Käytän nettipankkia, rahastoja ja osakkeita. (H3)

Kulttuuriantropologi Tiina Suopajärven mukaan digitalisoituvalle yhteiskunnalle on ehdottoman tärkeää, että myös seniorit saadaan mukaan aktiivisiksi digitoimijoiksi. Teknologiasuunnittelussa tulisi huomioida myös ikääntyvien näkökulmat ja ottaa heidät mukaan suunnitteluprosessiin. Senioreille ei välttämättä tarvitse räätälöidä

omia laitteita ja palveluja, jos ne on jo lähtökohtaisesti pyritty toteuttamaan niin helpoiksi ja selkeiksi, että ne palvelevat kaikkia käyttäjäryhmiä. (Ylinen 2017.)

Vaikka jotain osaa, kyllä joskus käy mielessä, että sitä on kuin norsu posliinikaupassa. Ei haluaisi olla, mutta kyllä sitä vaan välillä on. (H2)

Senioriasiakkaat usein ajattelevat olevansa altavastajia digitaalisten palvelujen käytössä. Senioreille erikseen räätälöidyt palvelut saattaisivat helpottaa asiointia, toisaalta taas vahvistaa tunnetta siitä, ettei oma osaaminen riitä tai kehity ”normaalille” tasolle. Nykypäivän asiointiin nopeutta ja helppoutta ei peräänkuuluta vain senioriasiakkaat. Samoja asioita vaativat ja odottavat myös muiden ikäryhmien edustajat.

5.2 Kokemukset ja asenteet

Digitalisaatio käsitteenä oli osalle haastateltavista täysin vieras. Osalla sana oli tuttu, mutta sen avaaminen omin sanoin tuntui vaikealta, vaikka sen koki ymmärtävänsä.

Outo sana. (H2)

Siitä huolimatta, että digitalisaatio käsitteenä oli vaikea, palvelujen digitalisoituminen on haastateltavien keskuudessa ymmärretty hyvin.

Se on tätä nykypäivää, palvelut on siirtynyt nettiin. Jokainen voi itse hoitaa netissä asioitaan, esimerkiksi pankkiasioita. (H3)

Erilaiset verkkopalvelut mitä voi käyttää tietokoneella, puhelimella tai tabletilla. (H5)

Haastateltavat kokevat digitaalisen asiointin hyvänä ja helpottavana asiana. Keskusteluissa ei ilmennyt mitään erityisen negatiivisia tunteita tai asenteita liittyen digitaaliseen asiointiin. Hyötyjä sen sijaan tuli ilmi useita.

Ei tule enää niitä turhia paperitiliotteita. (H1)

Asiointi on nopeutunut ja saa kotona tehdä asioita rauhassa. (H5)

Helpottaahan se, kun pankkiin on matkaa 15 kilometriä. (H2)

Saa ajantasaista tietoa kun tarvitsee. (H3)

Digitaalisten palvelujen toimintahäiriöt tai verkkoyhteyden katkeaminen saattavat turhauttaa ja hankaloittaa asiointia. Häiriöt ja virhetilanteet tuovat myös epävarmuutta asiointiin, etenkin tilanteessa jossa on epäselvää onko kyseessä tekninen vika vai oman toiminnan aiheuttama virhe.

Ärsyttää kun on katkoja tai joku ei toimi. Nopeasti ne viat on kyllä yleensä korjaantunut. (H4)

Pankkihenkilöstön ammattitaitoa arvostetaan ja henkilökohtaisen palvelun saataavuus digitaalisten palvelujen ohella koetaan edelleen tärkeäksi. Pienemmillä paikkakunnilla pankkihenkilöt ovat vuosien saatossa tulleet asiakkaille tutuiksi ja läheisiksi.

On asioita mitkä pitää saada hoitaa konttorissa. Ihan niin, että saa puhua oikean ihmisen kanssa. (H1)

Pankissa on mukava asioida silloin, jos on joku isompi asia hoidettavana. Jos konttoria lopetetaan ja pitää vaikka kaupassa alkaa hoitaa pankkiasiat, eivät ne myyjät siellä osaa samalla tavalla kuin pankissa. Se olisi tosi tympeääkin kun jonossa voi olla kassalla paljon porukkaa. (H4)

Haastateltavilla nousee esille hyvin vastaavia tunteita, mitä Röyskö (2016, 6) on julkaisuunsa koonnut. Digitalisaation pelätään aiheuttavan syrjäytymistä ja yksinäisyyttä, sekä ajatellaan, että yhteisölliset kohtaamiset vähenevät. Lisäksi koetaan, että digitaalisesta asioinnista ei ole henkilökohtaisen palvelun korvaajaksi. Samoilla linjoilla ovat haastateltavat, digitaalinen asiointi ei voi korvata henkilökohtaista palvelua.

Ennakkoluulot ja asenteet saattavat toimia esteenä digitaalisten palvelujen käyttöönotossa ja kokeilemisessa. On tärkeää kuitenkin huomata ja muistaa, että digitaaliset palvelut saattavat myös yllättää positiivisesti kun niitä lähtee rohkeasti kokeilemaan.

Tytär hoiti laina-asiaa verkkoneuvottelussa. Se tuntui mielestäni aluksi tosi typerältä. Kun neuvottelu alkoi, ei siinä ollutkaan mitään outoa, se olikin helppoa ja kätevää. Ennen sitä neuvottelua ajattelin että laina-asiat pitää aina hoitaa kasvotusten, taisin siitä sanoakin siinä neuvottelussa. (H5)

5.3 Pelot, haasteet ja tukitarpeet

Haastateltavat eivät koe digitaalista asiointia erityisen pelottavana, eikä kenellekään ole tullut vastaan mitään pelottavaa tilannetta asioidessa. Tieto siitä, että apua on tarvittaessa saatavilla pankista tai läheisiltä tuo turvallisuuden tunnetta.

Ei pelota. (H3)

Ei pelota erikoisesti, koska läheiset on tukena. Joskus pelottaa se, että jos teen jotain väärin ja en saakaan sitä korjattua. (H2)

Aluksi pelotti, ei enää. Pankissa on tuttu mukava asiakaspalvelija, joka auttaa. (H1)

Tiedusteltaessa millaista tukea digitaaliseen asiointiin haastateltavat olisivat tulevaisuudessa mahdollisesti kiinnostuneita vastaanottamaan, vastaukset olivat hyvin saman tyyppisiä. Asiointiin tulisi olla niin yksinkertaista ja helppoa, ettei erillisiin käyttöohjeisiin tarvitse tukeutua. Verkkopalvelujen näkymien selkeys ja ymmärrettävä kieli ohjaavat haastateltavien mielestä parhaiten käyttäjää onnistuneeseen asiointiin.

En jaksa lukea käyttöohjeita, enkä halua osallistua yhteisille kursseille tai opastuksiin. Apua pitäisi saada kotiin. (H1)

Puhelimessa voi joutua jonottamaan kauankin, että saa apua. Voi olla vaikeaa selittää ongelmaa ja ymmärtää sitten kuinka toimia kun ei ole yhteistä näkymää sille omalle näytölle missä se ongelma on. (H5)

Pitää olla niin helppoa, ettei tarvitse olla insinööri, että saa laskut maksettua. (H4)

Sellaista mikä sitten siinä tilanteessa tuntuisi itselle parhaalta, riippuu kyllä paljon omasta tilanteesta. (H3)

Margit Granberg Eläkkeensaajien Keskusliitosta toteaa myös, että digitaalisten palvelujen tulee olla suunniteltu niin, että ne ovat kiinnostavia, riittävän selkeitä, informatiivisia ja ohjaavat käyttäjää suoriutumaan halutusta tehtävästä. (Röyskö 2016, 8.)

Vaikka asiointia ei koeta pelottavana, nousee usealla haastateltavalla esiin huoli laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta, haittaohjelmista, sekä mahdollisista huijausyrityksistä. Edellä mainituista uhista ja huijauksista uutisointia ja tiedottamista pidetään tärkeänä, sillä sen koetaan muistuttavan käyttäjiä pysymään valppaina digitaalisia asiointipalveluja käytettäessä. Turvallisen asiointin peruseräatteen ovat haastateltavilla hyvin hallussa.

Pitää olla varuillaan, jatkuvasti kuulee näistä huijauksista. Hyvä kun niistä puhutaan ääneen. (H2)

Pankkitunnuksista täytyy pitää huolta. (H1)

Virusturva pitää olla ajan tasalla, ettei tule mitään yllätyksiä tai ongelmia. (H4)

Keskusteluissa käy ilmi, että digitaaliseen asiointiin liittyviä kauhutarinoita on tullut vastaan lähes kaikille haastateltaville. Osa näistä kertomuksista on saattanut muoutua puheissa alkuperäisestä tapahtumasta huomattavasti pelottavammaksi, tämän ovat huomanneet myös haastateltavat ja toteavat luottavan eniten pankin tiedottamiseen.

Haastavia tilanteita digitaalisessa asiointissa on tullut vastaan erilaisten muutosten yhteydessä. Nopeasti kehittyvä teknologia ja uudistuvat palvelut edellyttävät käyttäjältä jatkuvaa kehittymistä ja oppimista, sekä lisäksi kotona olevan laitteiston ja ohjelmiston päivittämistä. Seniorit kokevat muutoksen tapahtuvan aina siinä tilanteessa kun he ovat jonkin uuden asian sisäistäneet ja päässeet sen hallinnasta hetken nauttimaan. Jatkuvat muutokset aiheuttavat senioreiden mielestä helposti virhetilanteita ja turhautumisen tunnetta asiointissa.

Uuden puhelimen ja tietokoneen käyttöönotto vaikeutti asioiden hoitamista. (H1)

Kun oppii jotain, se muuttuu heti. (H2)

Kerran meni maksu väärälle tilille, kun oli jotenkin muuttunut se näky-
mä. Painoin väärästä napista vanhasta tottumuksesta. (H4)

Suopajärven tutkimuksissa seniorit ovat myös kertoneet pelkäävänsä, että tekevät jonkun peruuttamattoman virheen asioidessaan digitaalisesti. Lisäksi senioreita pelottavat tietoturvaohjelmat ja teknologian käyttäminen yleisissä tiloissa. (Ylinen 2017.)

5.4 Asiain tulevaisuus

Pankkiasioiden hoitaminen tulevaisuudessa kytkeytyy haastateltavien mielissä vahvasti omaan vointiin ja terveydentilaan. Tärkeää on myös, että lähipiiristä löytyy luotettava henkilö, joka on valmis tarvittaessa auttamaan, kun asiointi ei enää itsenäisesti suju. Ajatus siitä, että joku muu alkaa hallinnoimaan pankkiasioiden hoitoa tuntuu selkeästi muutaman haastateltavan mielestä pahalta.

Oma kunto vaikuttaa kaikkien asioiden hoitamiseen. Jos ei pää pelaa, ei voi hoitaa enää mitään omia asioita. Jos ei jalat toimi, voi hoitaa asioita kuitenkin netissä. (H2)

Ikääntyessä pankkiasiat siirtyvät ehkä läheisten hoidettavaksi. Katso-
taan sitten, oman kuntoni mukaan. Tytär on luvannut auttaa. (H1)

Niillä on kaikista vaikeinta, kellä ei ole lähimmäistä joka auttaa. Tai joiden lähimmäiset eivät ole luotettavia. (H3)

Vanhuksilla kyllä asiointi vaikeutuu. Oma äiti ei voi enää hoitaa itse mitään asioita. Kun liikuntakyky on mennyt, ei voi edes asioida pankissa. Minä hoidan hänen asiat. (H5)

Filosofian tohtori, psykologi ja psykoterapeutti Marja Saarenheimon mukaan, psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on erityisen tärkeää tuntee hallitsevansa arkielämään liittyvät tehtävät ja asiat. Saarenheimo toteaa, että ahdistusta saattaa aiheutua, kun joudutaan pyytämään apua lähipiiriltä digitaaliseen asiointiin. Syrjäytymisen vaara syntyy tilanteessa, jossa jokin asia jätetään tekemättä, koska se

koetaan niin vaikeaksi tai mahdottomaksi. Lisäksi Saarenheimon mukaan seniorille voi syntyä harmillinen tilanne, jossa koetaan ulkopuolisuuden tunnetta, koska ei ymmärretä mistä ihmiset puhuvat tai miten jossain tulisi asioida. (Pohjanpalo 2016.)

Pelko siitä, että oma oppimiskyky ja osaaminen eivät pysy kehityksen mukana on osalla haastateltavista mielessä. Vaikka kaikki haastateltavat kokevat nyt hallitsevansa hyvin esimerkiksi verkkopankin käytön, toivotaan kehityksen tahdin hieman rauhoittuvan.

Kaikki menee koko ajan eteenpäin ja vaikeammaksi. Kun on juuri saanut opittua nämä nykytavat, täytyy vaan toivoa, etteivät ne heti muutu miksikään. (H1)

Pysyisi nyt kaikki samanlaisena kuin tähän asti, ei ole mitään tarvetta muutoksille. Nyt on kaikki helppoa ja toimivaa. (H4)

Uuden oppiminen ja muutosten hyväksyminen vaatii aikaa ja joissain tapauksissa ehkä hieman ulkopuolista tukea. Toiveissa on, että pankin asiantuntijat tulisivat asiakkaan kotiin neuvomaan asioinnissa asiakkaan omilla laitteilla ja omassa tutussa, rauhallisessa ja turvallisessa ympäristössä. Neuvonnan yhteydessä asiantuntija voisi arvioida asiakkaan laitteiden tilaa ja tietoturvasaon.

Kyllä pitäisi vanhempia asiakkaita käydä kotona neuvomassa miten näitä pankkiasioita hoidetaan koneella. Samalla voisi katsoa ne virusasiat kuntoon. (H4)

Osassa haastatteluista nousee esiin toive siitä, että uudistuksista tiedotettaisiin ajoissa ja selkokielellä.

Muutoksista ja uusista asioista pitää tiedottaa hyvissä ajoin ja selkeästi, että kaikki tajuaa. Kyllä sitä aina sopeudutaan, kun saa vähän aikaa ajatella asiaa. (H1)

Kaikille haastateltaville on tärkeää, että he pystyvät hoitamaan itse omat pankkiasiansa. Haastateltavat ovat valmiita tarvittaessa pyytämään apua ja vastaanottamaan sitä. Oma tietoteknistä osaamista ja taitoja kartutetaan innokkaasti. Huolimatta siitä, että muutos tuntuu välillä liian vauhdikkaalta ja siihen sopeutuminen

vaikealta, haastateltavat aikovat rohkeasti käyttää digitaalisia palveluja ja ottaa haasteet vastaan.

Halu on kova pysyä kehityksen mukana. (H2)

Hämäläinen (2016, 16) toteaa, että digitalisaatiossa keskiöön nousevat joustavat toimintatavat, nopea oppiminen, muuntautumiskyky, sekä ihmislähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. Yksilölliset kokemukset ohjaavat entistä vahvemmin asiakastarpeiden tyydyttämistä ja organisaation johtamista. Digitalisaatiossa tulevaisuuden ennakoiminen on haastavaa, koska muutokset voivat olla äkillisiä ja arvaamattomia.

5.5 Yhteenveto

Pääasiallisesti haastateltavat suhtautuivat positiivisesti digitalisaatioon ja digitaaliseen asiointiin. Pankki koetaan yhtenä turvallisimmista digitaalisten palvelujen tarjoajista. Pankin palvelut toimivat haastateltavien mukaan pääosin aina ja ovat kaikkien saatavilla helposti. Asiointiin täytyy kuitenkin olla helppoa, eikä sen saa olla liian aikaa vievää. Haastateltavat eivät ole kertomansa mukaan erityisen innokkaita kokeilemaan verkkopankin ja mobiilipankin lisäksi muita pankin tarjoamia digitaalisia palveluja. Tällä hetkellä käytössä olevat palvelut koetaan helppokäyttöisiksi ja niiden käyttämiseen on saatavilla tukea pankista. Keskusteltaessa mahdollisista digitaalisen asioinnin tukipalveluista, haastateltavat yksimieleisesti toivoivat niin yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä palveluja ettei erityisiä käyttöohjeita tai opastustilaisuuksia tarvittaisi lainkaan. Parhaana mahdollisena tukena apua tarvitsevalle nähtiin käyttöopastus kotona, rauhallisessa ympäristössä ja käyttäjän omilla laitteilla. Eri digitaalisten palveluntarjoajien yhteisopastus koettiin haastateltavien keskuudessa ajankäytön kannalta hyväksi ja tehokkaaksi vaihtoehdoksi.

Avoin ja ajantasainen tiedottaminen palvelujen uudistumisesta ja mahdollisista muutoksista koettiin myös tärkeänä. Yhtälailta tiedottamista toivottiin liittyen turvalliseen asiointiin ja mahdollisiin tietoturvauxkiin. Aktiivinen tiedottaminen muistuttaa toimimaan digitaalisissa palveluissa tietoturvauxhat huomioiden. Muutamissa haastatteluissa nousi esiin huoli huijatuksi tulemisesta. Huolta esiintyi erityisesti sellai-

silla haastateltavilla, jotka kokivat tietotekniset taitonsa huonoiksi ja olivat epävarmoja käyttämiensä laitteiden tietoturvasta.

Keskusteluissa nousi esiin vahva toive siitä, että digitaalisten palvelujen rinnalla säilyisi mahdollisuus asioida tarpeen tullen myös henkilökohtaisesti. Henkilökohtainen palvelu nähdään myös sosiaalisena tapahtumana ja koetaan mukavana vaihteluna digitaalisen asiointin rinnalla, ainakin ajoittain tai haastavammassa tilanteessa. Pankin henkilökunnan ammattitaitoa arvostetaan ja henkilöstö on vuosien saatossa tullut tutuksi ja saavuttanut haastateltavien luottamuksen. Tulevaisuuden muutoksiin suhtaudutaan varauksella, mutta positiivisin mielin. Uusia haasteita ollaan valmiita ottamaan vastaan ja tarvittaessa voidaan turvautua lähipiiriin tai pankin apuun. Haastateltavat toivovat mahdollisimman pitkään pärjäävänsä omien asioiden hoitamisessa itsenäisesti, erityisesti omien pankkiasioiden kohdalla.

Haastattelujen tulokset yhtenevät aiemmin luvussa 2.3 Ikäihmisten asenteet palvelujen digitalisoitumiseen esitettyihin tutkimustuloksiin. Pohjanpalon (2006) mukaan digitaalinen asiointi palveluntarjoajien kanssa edellyttää jonkin tason tietoteknistä osaamista. Digitaalisten palvelujen tulo ja tuttujen käytäntöjen poistuminen saattavat pahimmillaan aiheuttaa käyttäjälle pätemättömyyden tunnetta ja syrjäytymistä. Tuttujen, aiemmin yksinkertaisilta tuntuneiden asioiden hoitaminen, kun saattaa nykyään vaatia erityisosaamista.

Kuvioon 22 on koottu haastateltavien kokemia hyötyjä, haasteita, pelkoja ja toiveita digitaaliseen asiointiin ja digitaalisiin palveluihin liittyen.

HYÖDYT	HAASTEET	PELOT	TOIVEET
<ul style="list-style-type: none"> •Sähköinen tiliote •Nopeus •Asiointi kotona •Säästää aikaa •Matka pankkiin •Ajantasainen tieto •Itsenäisyys pankkiasioiden hoitamisessa 	<ul style="list-style-type: none"> •Käyttökatkot •Verkkoyhteys ongelmat •Kehityvä teknologia •Uusien laitteiden ja palvelujen käyttöön otto 	<ul style="list-style-type: none"> •Tietoturva •Huijaukset •Oma vointi ja terveys •Onko kaikille tarjolla apua 	<ul style="list-style-type: none"> •Henkilökohtainen palvelu digitaalisen rinnalle •Rohkaisua asiointiin •Tiedottaminen muutoksista, uusista palveluista ja tietoturvauhista •Turvallisen asiointin ohjeet •Yksinkertaisuus, selkeys ja selkokieli

Kuvio 22. Haastattelun yhteenveto.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemuksia ja asenteita liittyen pankkipalvelujen digitalisoitumiseen. Lisäksi selvitettiin heidän valmiuksiaan digitaalisten palvelujen käyttöön, sekä nykyisiä asiointi- ja käyttötottumuksia. Tutkimuksessa kartoitettiin mahdollisia tukitarpeita asiointiin helpottamiseen ja toiveita palvelujen käyttöön liittyen, sekä selvitettiin millaisia mahdollisia esteitä tai ongelmia senioriasiakkaat kokevat digitaaliseen asiointiin liittyvän. Lisäksi selvitettiin heidän toiveita ja tarpeita tulevaisuuden pankkipalveluja ja asiointia ajatellen.

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaat kokevat digitaaliset palvelut ja digitaalisen asiointin yhtä aikaa helpottavana ja haastavana tekijänä. Senioreiden asenteet digitalisaatiota kohtaan vaihtelevat voimakkaasti positiivisesta negatiiviseen. Tutkimuksen mukaan senioreiden suurimmat esteet ja ongelmat digitaalisten palvelujen käytössä liittyvät osaamisen puutteeseen. Omat tietotekniset taidot koetaan kohtalaisen heikoiksi ja oman osaamisen kehittäminen nähdään vaikeana. Haastatteluissa tuli ilmi epävarmuutta omasta oppimiskyvystä ja uusien asioiden sisäistämisestä. Epävarmuutta lisää tietotekniikan ja digitaalisten palvelujen nopea kehittymistähti.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin samankaltaiset kuin Yhdysvaltalaisen tutkimuslaitos Pew Research Centerin tekemässä tutkimuksessa, jossa tutkittiin amerikkalaisten 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien senioreiden digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöä, sekä niihin siirtymiseen liittyviä mahdollisia haasteita. Tutkimuslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan suurimmat haasteet liittyvät fyysisiin tekijöihin, sosioekonomiseen asemaan ja yleiseen asenteeseen digitalisaatiota kohtaan. Pew Research Centerin tutkimuksessa merkittävimmäksi haasteeksi nousi luottamuksen puute omaan oppimiskykyyn. (Van Wagenen 2017.) Luottamuksen puute omaan osaamiseen ja oppimiskykyyn nousi vahvasti esiin myös tämän tutkimuksen tuloksissa.

Seniorit kokevat pankin luotettavana ja turvallisen digitaalisten palvelujen tarjoajana. Pankin henkilökuntaa ja heidän ammattitaitoaan arvostetaan senioreiden keskuudessa suuresti. Useassa keskustelussa ja kyselyvastauksessa korostuu toive siitä, että pankki säilyttää digitaalisten palvelujen rinnalla mahdollisuuden asioida henkilökohtaisesti konttorilla. Henkilökohtaisen palvelun säilyminen tuo turvallisuuden tunnetta etenkin niille senioreille, jotka kokevat digitaalisen asiointin erityisen haastavana. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen -julkaisussa Röyskö (2016, 6) kokoaa ikäihmisten tunteita, asenteita, toiveita ja kokemuksia digitaalisiin palveluihin ja asiointiin liittyen. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat myös Röyskö'n julkaisun tuloksia. Röyskö'n tutkimuksessa ikäihmiset toivoivat perinteisen asiointin säilyvän sähköisen rinnalla ja kokivat, että digitaaliset palvelut eivät kykene korvaamaan henkilökohtaista palvelua. Samat tuntemukset nousivat esiin myös tämän tutkimuksen tuloksista.

Senioreiden digitaalisen asiointin tulevaisuutta pohdittaessa nousi esille huoli omasta terveydentilasta. Omia pankkiasioita halutaan hoitaa mahdollisimman pitkään, jos vain terveys sen sallii. Toisaalta seniorit kokevat digitaalisten palvelujen helpottavan asiointia esimerkiksi tilanteessa, jossa liikkuminen on vaikeutunut. Seniorit kokevat digitaalisten palvelujen suurimpana hyötynä mahdollisuuden asioida ajasta tai paikasta riippumatta. Mahdollisuus asioida itsenäisesti mahdollisimman pitkään pitää yllä senioreiden halua oppia ja pysyä kehityksen mukana. Myös lähipiirin merkitys digitaalisen asiointin tukena tuli useissa keskusteluissa ilmi. On tärkeää, että lähipiirissä on luotettavia henkilöitä, jotka ovat valmiita auttamaan tarpeen tullen.

6.1 Toimenpide-ehdotukset

Kyselytutkimuksen ja haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että aktiivinen ja selkokielineen tiedottaminen on senioriasiakkaiden mielestä erityisen tärkeää. Seniorit kaipaavat tietoa olemassa olevista digitaalisista palveluista, tietoturvaan liittyvistä asioista sekä digitaalisten palvelujen kehittymisestä ja muutoksista. Ajantasainen ja riittävä tieto tuo varmuutta asiointiin ja helpottaa uusien palvelujen käyttöönottoa. Konttoreilla asioivia asiakkaita kannattaa aktiivisesti muistuttaa pankin tarjoa-

mista digitaalisista palveluista, tuoda niiden tarjoamia hyötyjä esille sekä rohkaista asiakasta kokeilemaan palveluja.

Asioiden tukitarpeita kartoitettaessa kävi ilmi, että seniorit eivät ole innokkaita itseenäisesti kehittämään omaa osaamistaan, mutta esimerkiksi eri palvelujen tarjoajien järjestämät yhteisopastuspäivät koettiin mielekkäimpänä tapana vahvistaa digitaalisen asioiden taitoja. Henkilökohtainen opastus sai myös kannatusta vastaajien keskuudessa. Senioriasiakkaiden toiveita oman tietoteknisen osaamisen ja digitaalisen asioiden kehittämiseen kannattaisi selvittää vielä laajemmin, mitä tässä tutkimuksessa on selvitetty. Asioiden ja palvelujen digitalisoituminen edellyttää jatkuvaa tutkimustyötä ja laadun kehittämistä. Asiakasnäkökulman huomioinen ja mukaan ottaminen kehitystyöhön vahvistaa mahdollisuutta päästä toimivampaan ja erilaiset asiakastarpeet huomioivaan lopputulokseen.

6.2 Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on olemassa useita erilaisia mittaustapoja. Hirsjärvi ym. (2009, 231) toteavat kirjassaan, että vaikka tutkimuksissa pyritään aina virheettömyyteen, tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyvät käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetillä tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen tulokset voidaan todeta reliabeleiksi jos samaan lopputulokseen päädytään kahden eri tutkijan toimesta tai tilanteessa jossa sama tutkimustulos toistuu saman tutkittavan henkilön kohdalla useampaan kertaan. Tutkimuksen validiteetillä eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. Tutkimuksen tuloksia ei voida pitää validina esimerkiksi tilanteessa, jossa vastaaja on ymmärtänyt tutkijan asettaman kysymyksen väärin ja vastannut siihen oman ymmärryksensä pohjalta. Pätevyys kärsii jos tutkija jatkaa analysoimalla niin sanotun väärän tuloksen oman alkuperäisen ajattelumallinsa mukaisesti.

Kyselytutkimuksen tuloksissa ei ilmennyt merkittävää poikkeamaa vastaajien kesken. Kyselylomakkeen kysymykset olivat vastausten perusteella ymmärretty oikein. Vastaajat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin, eikä vastausten mukana

palautunut tarkennuksia tai negatiivista palautetta liittyen kyselyyn. Vastaukset jakautuivat kautta kyselyn hyvin tasaisesti samaa kaavaa noudattaen. Weprobol-ohjelman avulla kyselytutkimusten tulokset onnistuttiin analysoimaan luotettavasti. Kyselytutkimuksen tulosten luotettavuutta arvioitaessa voidaan todeta, että vastauksia olisi ollut suotavaa saada enemmän luotettavamman tutkimustuloksen saavuttamiseksi. Matala vastausprosentti saattaa johtua siitä, että seniorit kokivat kyselylomakkeen täyttämisen liian raskaana, koska kysymyksiä oli kohtalaisen paljon. Mikäli tutkijat tekisivät tutkimuksen uudelleen, laadittaisiin kyselylomake sähköisenä, tiivistettäisiin kysymyksiä ja pidennettäisiin vastausaikaa. Näillä toimenpiteillä voitaisiin saavuttaa suurempi vastaajamäärä, mutta toisaalta ikäryhmän huomioiden se olisi voinut rajata pois ne asiakkaat, jotka eivät ole innokkaita asiomaan sähköisesti tai jotka eivät halua viettää pakollisen asioiden hoitamisen lisäksi aikaa tietokoneella.

Haastattelututkimuksen tulosten luotettavuutta arvioitaessa voidaan todeta, että haastateltavat olivat avoimia ja rehellisiä haastattelutilanteessa. Haastateltavat kertoivat hyvin avoimesti vaikeistakin asioista. Hirsjärven ym. (2009, 207) mukaan haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastateltava haluaa antaa itsestään totuudesta poikkeavan kuvan tai ei ole valmis puhumaan rehellisesti asioista, jotka liittyvät esimerkiksi sairauksiin, vajavuuksiin tai taloudelliseen tilanteeseen. Toisaalta luotettavuuteen voi vaikuttaa myös haastattelijan kyky tulkita haastateltavaa huomioiden esimerkiksi erilaiset taustatekijät ja kulttuurilliset erot.

Luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi tutkimuskysymysten asettamiseen panostettiin ja tulosten analysoinnissa pyrittiin erityiseen tarkkuuteen. Kyselytutkimuksen ja teemahaastattelun tulokset yhtenevät keskenään ja lisäksi ne yhtenevät myös opinnäytetyön lähteenä käytettyjen tutkimusten tulosten kanssa. Valitut tutkimusmenetelmät soveltuivat hyvin tutkimusongelman selvittämiseen ja niiden avulla saatiin kattava kuva senioriasiakkaiden näkemyksistä ja kokemuksista digitaaliseen asiointiin ja palveluihin liittyen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajan eli Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin digitaalisten palvelujen ja niihin liittyvien tukitoimintojen markkinoinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.

LÄHTEET

- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta: taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi.
- Collin, J. & Saarelainen, A. 2016. Teollinen internet. Helsinki: Talentum.
- Etlatieto Oy. 2017. Digibarometri 2017. [Mediatiedote]. [Viitattu 20.10.2017]. Saatavana: http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometrin_tiedote.pdf
- Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat. 2016. [Verkkosivu]. Finanssivalvonnan seminaari 4.10.2016. Finanssivalvonta. [Viitattu 7.10.2017]. Saatavana: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmat/Pages/Anneli_Tuominen_FinTech-seminaari_041016.aspx
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.
- Kokko, M. & Rautiainen, M. 2002. Rahan lainaajasta talouden hoitajaksi: Etelä-Pohjanmaan osuuspankki 100 vuotta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus & Verkkoteollisuus. 2017. Digibarometri 2017. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 20.10.2017]. Saatavana: http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri_2017.pdf
- Metsämuuronen, J. 2011. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Oy.
- Nummela, H. 2017. [Verkkosivu]. Disruptio finanssialalla. 6.2.2017. Digimuutos. [Viitattu 7.10.2017] Saatavana: <http://www.digimuutos.fi/harri-nummela-disruptio-finanssialalla/>
- OP.fi. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.12.2017]. Saatavana: <https://www.op.fi/op?id=11090>

- OP Historia. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. OP ryhmä. [Viitattu 28.11.2017]. Saatavana: <https://uusi.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti-historia>
- OP liiketoiminta alueet. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. Op ryhmä. [Viitattu 28.11.2017]. Saatavana: <https://uusi.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/liiketoiminta-alueet>
- OP Mobiili. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. Google Play. [Viitattu 7.12.2017]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.op.android.opmobiili&hl=fi>
- OP Strategia. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. OP ryhmä. [Viitattu 28.11.2017]. Saatavana: <https://uusi.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia>
- OP Tervetuloa asiomaan. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. OP Etelä-Pohjanmaa. OP ryhmä. [Viitattu 7.10.2017] Saatavana: <https://uusi.op.fi/web/op-etela-pohjanmaa/pankin-esittely>
- Panetta, K. 2017. [Verkkosivu]. Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2018. Gartner. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-top-10-strategic-technology-trends-for-2018/>
- Pivo. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. OP ryhmä. [Viitattu 28.11.2017]. Saatavana: <https://uusi.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/pivo>
- Pohjanpalo, O. 2016. "Onko minun pakko suostua tähän?" Kaikkialle tunkeva digiariki ahdistaa ikääntyneitä, mutta apua on tarjolla. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 29.11.2017]. Saatavana: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-200002930104.html>
- Röyskö, H. 2016. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. [Verkkojulkaisu]. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry. [Viitattu 29.11.2017]. Saatavana: <http://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekul-mia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikaeaentyvien%20arkeen.pdf>
- Tervetuloa uudistettuun op.fi-palveluun. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. OP ryhmä. [Viitattu 28.11.2017]. Saatavana: <https://uusi.op.fi/tervetuloa-op-fi-palveluun>
- Tilastokeskus. 2016. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2016. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 20.10.2017]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_fi.pdf
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valtiovarainministeriö. Digitalisaatio. Ei julkaisuaikaa. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.11.2017]. Saatavana: <http://vm.fi/digitalisaatio>

Van Wageningen, J. 2017. Seniors Begin to Embrace the Digital Age. [Verkkolehtiartikkeli]. HealthTech. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://healthtechmagazine.net/article/2017/06/seniors-begin-embrace-digital-age>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Ylinen, K. 2017. Digitalisoituminen pelottaa – teknologia tulisi suunnitella osaksi ikääntyvien arkea. [Verkkolehtiartikkeli]. Tekniikka & Talous. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/digitalisoituminen-pelottaa-teknologia-tulisi-suunnitella-osaksi-ikaantyvien-arkea-6655181>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Teemahaastattelu

Liite 4. Kuvio 23

Liite 5. Kuvio 24

Liite 6. Kuvio 25

Liite 7. Kuvio 26

LIITE 1 Saatekirje

Hei, hyvä vastaanottaja!

Opiskelemme Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa Tradenomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teemme opinnäytetyösämme kyselytutkimuksen: Kuinka Etelä-Pohjanmaan Osuuspankin senioriasiakkaat kokevat pankin digitaaliset palvelut? Haluamme selvittää asiakkaan kokemuksia digitaaliseen asiointiin liittyen, jotta palvelujen kehittämisessä voidaan huomioida entistäänkin paremmin asiakkaiden tarpeet.

Kutsumme teidät osallistumaan ja vastaamaan kyselyyn 8.12.17. mennessä. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti.

Kaikkien osallistujien kesken arvotaan 50 euron superlahjakortin. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kiitos ajastanne ja vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin,

Niina Ryyppö ja Heidi Ulvila

Jos haluat osallistua arvontaan täytä yhteystietosi alle:

Nimi: _____

Osoite: _____

Puh: _____

LIITE 2 Kyselylomake

KYSELYLOMAKE

1. Syntymävuosi

2. Sukupuoli

- Nainen
 Mies

3. Koulutustaso

- Peruskoulu
 Lukio
 Ammattikoulu
 Ammattikorkeakoulu
 Yliopisto

4. Talouden koko

- 1
 2 tai enemmän

5. Olen ollut Osuuspankin asiakas?

- Alle vuoden
 1-5 vuotta
 6–10 vuotta
 11–20 vuotta
 Yli 20 vuotta

6. Asioin pankissa?

- Päivittäin
 Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin

7. Minulla on verkkopankkitunnukset?

- Kyllä
 Ei

8. Miten määrittelisit tietoteknisen osaamisesi?

- Erittäin hyvä
 Hyvä
 Kohtalainen
 Heikko
 Ei osaamista

9. Mitä sähköisiä tieto- ja viestintävälineitä käytät ja kuinka usein? Ympyröi vastaus asteikolta 1-5.

	En käytä/ En omista	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin	Useita kertoja päivässä
Älypuhelin	1	2	3	4	5
TV	1	2	3	4	5
Tietokone	1	2	3	4	5
Tabletti	1	2	3	4	5

10. Mitä pankin digitaalisia palveluja käytät ja kuinka usein? Ympyröi vastaus asteikolta 1-5.

	En käytä	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin	Useita kertoja päivässä
Verkkopankki (Esim. laskun maksu, saldokysely)	1	2	3	4	5
Verkkoneuvottelu (Esim. lainaneuvottelu)	1	2	3	4	5
OP-mobiili (Esim. saldokysely, laskun maksu)	1	2	3	4	5
Puhelin asiakaspalvelu	1	2	3	4	5

11. Vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä vastaus asteikolta 1-5. En käytä digitaalisia palveluja, koska...?

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Haluan henkilökohtaista palvelua	1	2	3	4	5
Tietoturvat pelottavat (Esim. virukset, salasanojen kalastelu)	1	2	3	4	5
Minulla ei ole tarvittavia laitteita ja yhteyksiä	1	2	3	4	5
Palveluja on vaikea löytää	1	2	3	4	5
En osaa käyttää digitaalisia palveluja	1	2	3	4	5

Muu syy, mikä?

12. Miten osaat käyttää seuraavia pankin digitaalisia palveluja? Ympyröi vastaus asteikolta 1-5.

	En osaa	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Verkkopankki	1	2	3	4	5
Verkkoneuvottelu	1	2	3	4	5
OP-mobiili	1	2	3	4	5
PIVO	1	2	3	4	5

13. Minkä koet digitaalisten palvelujen käytössä vaikeaksi?

14. Millaista tukea kaipaat asiointiasi helpottamaan? Ympyröi vastaus asteikolta 1-5.

	Täysin hyödytön	Hieman hyödyllinen	Ei samaa eikä eri mieltä	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
Henkilökohtainen opastus	1	2	3	4	5
Selkeät ja yksityiskohtaiset paperiset ohjeet	1	2	3	4	5
Video-ohjeistukset verkkosivuilla	1	2	3	4	5
Chat keskustelu asiain taustalla	1	2	3	4	5
Tukea internetin ja tietotekniikan käyttöön	1	2	3	4	5
Tietoturvaan liittyvä opastus	1	2	3	4	5
Palveluntarjoajien yhteisopastus (Pankki, Omakanta, Kela jne.)	1	2	3	4	5

Jotain muuta, mitä?

15. Miten koet seuraavat väittämät? Ympyröi vastaus asteikolta 1-5.

Tunnettavuus, asenteet ja asiointi	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedän mitä digitaalisia palveluja pankki tarjoaa.	1	2	3	4	5
Käytän mielelläni pankin digitaalisia palveluja.	1	2	3	4	5
Digitaaliset palvelut helpottavat asiointiani.	1	2	3	4	5
Digitaaliset palvelut nopeuttavat asiointiani.	1	2	3	4	5
Minulle on tärkeää, että voin hoitaa asioitani ajasta ja paikasta riippumatta digitaalisesti.	1	2	3	4	5
Asioin mieluummin digitaalisesti kuin konttorissa.	1	2	3	4	5
Minulle on tärkeää, että saan halutessani henkilökohtaista asiakaspalvelua ja pankkineuvontaa.	1	2	3	4	5
Digitaaliset palvelut ja pankki palvelun tarjoajana	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pankin digitaalisia palveluja on helppo käyttää.	1	2	3	4	5
Pankin digitaalisia palveluja on turvallista käyttää.	1	2	3	4	5
Pankki on luotettava digitaalisten palvelujen tarjoaja.	1	2	3	4	5
Pelkään digitaalisten palvelujen käyttöä.	1	2	3	4	5
Tiedän, miten digitaalisia palveluja käytetään turvallisesti.	1	2	3	4	5
Pankin digitaaliset palvelut toimivat hyvin.	1	2	3	4	5
Osaan käyttää pankin digitaalisia palveluja.	1	2	3	4	5
Opastus ja neuvonta digitaalisessa asiainnissa	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä

			mieltä		
Minulle on esitelty pankissa pankin tarjoamat digitaaliset palvelut.	1	2	3	4	5
Minua on opastettu pankissa digitaalisten palvelujen käytössä.	1	2	3	4	5
Tarvitsen apua käyttäessäni pankin digitaalisia palveluja.	1	2	3	4	5
Saan apua pankista digitaalisten palvelujen käytössä.	1	2	3	4	5
Pyydän apua lähipiiriltäni käyttäessäni pankin digitaalisia palveluja.	1	2	3	4	5
Käyttäisin digitaalisia palveluja, mutta en saa tarvittavaa käytönopastusta.	1	2	3	4	5
Haluan lisää tietoa pankin digitaalisista palveluista.	1	2	3	4	5
Haluan henkilökohtaista käytönopastusta digitaaliseen asiointiin.	1	2	3	4	5
Haluan oppia käyttämään paremmin pankin digitaalisia palveluja.	1	2	3	4	5

16. Millaisia digitaalisia palveluja toivoisit ja miksi?

17. Millaisena näet pankkiasioiden hoitamisen tulevaisuudessa?

18. Kerro vapaasti ajatuksiasi tai kokemuksiasi liittyen pankin digitaalisiin palveluihin ja digitaaliseen asiointiin.

Kiitos ajastanne!

LIITE 3 Teemahaastattelu

Osaaminen

- Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut
- Tietotekninen osaaminen

Kokemukset ja asenteet

- Pankin digitaaliset palvelut
- Käyttäjäkokemukset ja tunteet
- Hyödyt ja edut
- Henkilökohtainen palvelu – digitaalinen asiointi

Pelot, haasteet ja tukitarpeet

- Tukitarve
- Lähipiirin tuki, pankin tuki
- Ongelmatilanteet
- Mahdolliset esteet

Asiainnin tulevaisuus

- Tulevaisuuden pankki
- Oma asiointi

LIITE 4 Kuvio 23

Nopea uudistumistahti
Kokonais osaaminen koneella Virheiden tekemisen pelko
Epävarmuuden
Arkuus ja pelko jos painaa väärästä napista
Ei ole tullut opeteltua
Vailla opastusta
Uudet versiot
Käytön aloittaminen ja motivaation löytyminen
Pelko tulevatko laskut oikein. Pelko tietoturvasta.
Heikentynyt näkökyky Heikentynyt muisti
Puuttuva konekirjoitus- ja tietokoneopetus
Salasanat ja tunnukset vaikea muistaa.
Muuttuvat niin nopeaan tahtiin.
Ikä. Vanhat hyvät palvelut hyviä.
Käytön opettelu.
Ikä, turvallisuus. Ei ole apuja kotona.
Ei omaa konetta.
Opettelu

LIITE 5 Kuvio 24

Suojattu ja varma toimisia verkkoyhteyksiä operaattoreilta. Asiointi pysyisi omassa hallinnassa.

Laskujen maksuun

Nytkin on jo liikaa

Ei toivomuksia!

Henkilökohtaista palvelua, koska en osaa enkä halua käyttää digitaalisia palveluita!

Tarvittaessa pankin neuvoja paikalla.

LIITE 6 Kuvio 25

Ikä heikentää asiointi varmuutta. Hyvä, kun on asiakaspalvelua saatavilla. Laskun maksu palvelu on hyvää asiointia.

Menee digitaaliseksi

Pelottavana ja kasvottomana

Toivottavasti voi käydä vielä pankissakin.

Pankin palvelut vähenee

Lähes kaikki hoidetaan verkkopankin kautta. Elävät ihmiset pankeista häviää.

Henkilökohtainen palvelu vähenee minimiin.

Voi tulla haasteita jos ei pysy kehityksen mukana.

Kivijalka pankkeja ei enää ole.

Digitaalisena

Kaikki digitalisoituu, ei voi mitään.

Pankki antaa suojatun koneen asiakkaille.

Toivon saavani henkilökohtaista palvelua.

Sellaisena kuin sen nykypäivänä kuuluukin olla, eli digitaalisena. Kaikki kehitys on hyvästä.

Vaikeutuu

LIITE 7 Kuvio 26

Hyvää on: tiedotus - opetus - valvonta = ok!
Varoitukset viranomaisilta asiallisia.
Kehitystä ei saa jarruttaa liikaa. Nuori sukupolvi kyllä osaa / oppiikin.
Tekniikka paranee ja helpottuukin.

Meitä vanhuksia käy sääliksi

Perus laskut ok, mutta miksi aina vain vähenee asiakaspalvelu kassat ja ajanvaraukset ovat pitkiä. Eikö voisi olla muutama luokku missä voisi asioida ilman varausta koko aukioloajan. Meitä vanhoja on vielä paljon jotka haluamme asioida virkailijan kanssa!

Olen niin vähän aikaa vasta käyttänyt digitaalisia palveluja, että kaikki käy huonosti.

Pankki palvelut tulisi säilyttää edes nykyisellään, mutta voisi kehittää digi-palvelua asiakkaalle helposti ymmärrettäväksi.

En osaa, ei kokemuksia!

Ovat varmaan hyviä, mutta en koe ajankohtaiseksi tällä hetkellä.

Pankin sivuille saapuvat viestit jäävät lukematta. Jokin muu tapaa parempi (kuka siellä jatkuvasti juoksee).

Helpottaa ja vaikeuttaa. Monia hyviä juttuja ja nopeuttanut asiointia. Olen tyytyväinen verkkopankkiin.

Vanhemmalle ikäryhmälle vanha käytäntö hyvä.

En osaa niitä käyttää, enkä halua enää oppiakaan! Olen jo iäkäs ja pelkään huijareita.

Hyviä kokemuksia. Palveluja, jotka helpottavat asiointia.