

Digitalisaation vaikutus vakuutusosalalla työskentelyyn työntekijän näkökulmasta

Ida Lauttia



Tekijä Ida Lauttia	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Digitalisaation vaikutus vakuutusosalalla työskentelyyn työntekijän näkökulmasta	Sivu- ja liitesivumäärä 69 + 7
<p>Tämä opinnäytetyö tarkastelee vakuutusosalalla tapahtuvaa digitalisaatiota työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten vakuutusosalalla työskentelevät kokevat digitalisaation tuomien muutosten vaikuttaneen työntekoonsa. Työn toimeksiantajana toimi vakuutusalan ammattiliitto, eli Vakuutusväen Liitto VvL ry.</p> <p>Työn ensimmäisessä teorialuvussa käsitellään digitalisaatiota yleisesti, eli miten se näkyy Suomessa arjessa, sekä sitä, miten se vaikuttaa työpaikkoihin ja -markkinoihin. Toinen teoriaosa käsittelee digitaalisia muutoksia vakuutusosalalla niin työntekijän kuin asiakkaankin näkökulmasta. Tutkimusosan tavoitteena oli selvittää, miten digitalisaatio on muuttanut vakuutusosalalla työskentelyä, miten muutos koetaan ja millaisena vakuutusosalalla työskentely tulevaisuudessa nähdään.</p> <p>Kvantitatiivinen tutkimus toteutettiin Vakuutusväen Liiton jäsenille tehtynä verkkokyselynä kesäkuussa 2017. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin Vakuutusväen Liiton sähköisen uutiskirjeen mukana. Kysymykset koostuivat pääosin Likertin asteikkoa hyödyntävistä valintakysymyksistä ja osin myös avoimista kysymyksistä. Toimeksiantaja arpoi kaikkien yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken lahjakortin, jolla kyselyn vastausprosenttia pyrittiin nostamaan. Vastauksia saatiin yhteensä 236, jolloin vastausprosentiksi tuli noin 5,9 %.</p> <p>Tulokset osoittivat, että digitalisaatio on muuttanut ja tulee muuttamaan vakuutusosalalla työskentelyä. Suurin osa vastaajista koki työnkuvansa muuttuneen sekä piti muutosta positiivisena. Vastaajat kokivat, että digitalisaatio on helpottanut työskentelyä sekä tehnyt siitä aiempaa tehokkaampaa. Kuitenkaan työmäärä itsessään ei ollut vähentynyt kuten ei myöskään työn kuormittavuus. Vakuutusalan tulevaisuudesta vastaajilla oli myös varsin samankaltaisia mielipiteitä. Uskottiin, että viiden vuoden päästä oma työnkuva tulee olemaan erilainen ja että ainakin osa tämän hetkisistä työtehtävistä tulee poistumaan digitalisaation myötä. Osalla vastaajista oli hyvinkin positiiviset odotukset tulevasta, kun taas osa pelkäsi digitalisaation vievän reilusti alan työpaikkoja tulevaisuudessa.</p>	
Asiasanat digitalisaatio, vakuutusala, automaatio, työhyvinvointi	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tausta ja aiheen valinta.....	2
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne	4
1.3	Opinnäytetyön toimeksiantaja	5
2	Digitalisaatio ja automaatio	6
2.1	Digitalisaation näkyminen arjessa	6
2.2	Digitalisaatio Suomessa.....	8
2.3	Digitalisaation hyödyt	9
2.4	Digitalisaation vaikutus työpaikkoihin ja työmarkkinoihin	10
2.5	Digitaalisten muutosten vastaanotto yrityksissä	14
3	Muuttuva vakuutusala	16
3.1	Siirtyminen konttorin tiskiltä kotona tapahtuvaan itsepalveluun	16
3.2	Digitalisaation tuomat haasteet vakuutusalan yrityksille	18
3.3	Digitalisaation vaikutus vakuutusosalalla työskentelyyn.....	19
3.4	Digitalisaation vaikutus asiakaskäyttäytymiseen	21
3.5	Asiakkaan muuttuneet odotukset ja tarpeet vakuutusosalalla	24
4	Empiirisen tutkimuksen menetelmät ja toteutus.....	29
4.1	Tutkimusprosessi	29
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta ja perustelut	30
4.3	Tutkimuksen kohde, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	31
4.4	Tutkimusaineiston keruu	32
4.5	Kyselylomakkeen rakentaminen.....	33
4.6	Saatekirje.....	35
5	Tutkimuksen tulokset.....	37
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	37
5.2	Muutos työnkuvassa	39
5.3	Muutos työmäärässä.....	42
5.4	Muutoksiin sopeutuminen ja tuen tarve	45
5.5	Tulevaisuuden näkymät	49
6	Pohdinta.....	55
6.1	Johtopäätökset tutkimustuloksista.....	55
6.2	Luotettavuuspohdinta ja eettiset periaatteet	60
6.3	Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset	62
6.4	Omia mietteitä opinnäytetyö- ja oppimisprosessista	63
	Lähteet	66
	Liitteet.....	70
	Liite 1. Opinnäytetyöprosessi aikajanalla.....	70

Liite 2. Saatekirje.....	71
Liite 3. Kyselylomake.....	72

1 Johdanto

Digitalisaatio on 2010-luvun käytetyimpiä sanoja, vaikka sille ei ole varsinaista virallista määritelmää. Tähän asti sitä ollaankin tyydytty selittämään lähinnä arkipäiväisten esimerkkien avulla. Yleisimpiä esimerkkejä varmasti ovat verkkokauppa, e-kirjat ja digikuvat. Termin taustalla on verbi digitalisoituminen, eli asioiden muuttaminen analogisesta digitaaliseen muotoon. Digitalisaatiolla on vaikutusta kaikkeen, mitä ympärillämme tapahtuu, esimerkiksi kouluissa opetusta toteutetaan yhä enemmän digitaalisia apuvälineitä hyödyntäen. Opetusta on näin ollen mahdollista järjestää esimerkiksi videoyhteyden välityksellä niin, että opettaja on oikeasti satojen kilometrien päässä oppilaista. Terveystieteissä käytetään sähköistä potilasarkistoa, ja reseptit ovat saatavilla sähköisesti. Tavaroita, vaatteita ja jopa ruokaa tilataan verkosta ympäri maailmaa. Elokuvat katsotaan Netflixin tapaisia suoratoistopalveluja hyödyntäen kotoa poistumatta ja elokuvateattereihin mennään vain erikoistapauksissa. Digitalisaatio on siis muuttanut niin tavallisten kuluttajien kuin yritystenkin arkea suuresti. Vanhat toimintatavat muuttuvat, kun digitalisaatio avaa ovet globaalille kilpailulle. Kotimaiset yritykset joutuvat nyt kohtaamaan kotimaisten lisäksi myös kansainväliset kilpailijat. Samalla kuluttajien ostokäyttäytyminen muuttuu, kun tietoa on nopeasti ja rajattomasti saatavilla verkosta. Karkeasti arvioituna mikään toimiala ei vältty digitalisaation tuomilta muutoksilta.

Selvää siis on, että asiakkaiden käyttäytyminen muuttuu, mikä pakottaa näin ollen myös yritykset muuttamaan toimintamallejaan ja strategioitaan. Muutos heijastuu väistämättä myös työpaikkoihin ja työtapoihin. Tiettyjen kategorioiden työtehtäviä katoaa ja uudenlaisia syntyy samanaikaisesti. Robotti auttaa ihmistä ja monin paikoin myös korvaa ihmisen tekemän työn. Näin ollen myös finanssialalla ollaan muutoksen äärellä, digitalisaatio muuttaa alan perinteisiä toimintatapoja vauhdilla.

Helsingin Sanomat haastatteli lokakuussa 2017 OP-ryhmän pääjohtaja Reijo Karhista. Haastattelun keskeinen teema on se, että uusien tietojärjestelmien myötä automatisaatio tulee hävittämään ison osan työpaikoista pankeissa ja vakuutusyhtiöissä. Samaan aikaan avautuu myös uusia tehtäviä, mutta niissä tarvitaan hyvinkin erilaista osaamista. (Lassila 2017.) Helmikuussa 2018 OP Vakuutus ilmoittikin aloittavansa yt-neuvottelut, joilla pyritään toimintamallien uudistamiseen. Enimmillään 90 työtehtävää voi kadota, mutta samaan aikaan avautuu uusia työpaikkoja, kun toimintaa uudelleen organisoidaan. (Santaharju 2018.) Samanlaista muutosta tapahtuu myös pankki- ja finanssikonserni Aktiassa, joka ilmoitti elokuussa 2017 lakkauttavansa 10 konttoria: 260 toimea lakkautetaan ja samalla 160 uutta toimea avautuu. (Yle 2017).

Monen vakuutusalan työntekijän näkökulmasta kaikki tämä tarkoittaa oman työtehtävän hyvin todennäköistä muuttumista sekä kenties nykyisten työtehtävien katoamista kokonaan tulevaisuudessa. Epävarmuus lisääntyy, ja tarve oman osaamiseen kehittämiseen kasvaa. Taito omaksua uutta on keskeisessä asemassa, sillä työntekijän nykyinen työtehtävä saattaa muuttua ja jopa kadota tulevaisuudessa. Monia rutiininomaisia työtehtäviä digitalisaatio on kuitenkin myös helpottanut. Parhaimmillaan prosessit nopeutuvat ja virheiden määrä pienenee, kun kone tekee työn ihmistä nopeammin ja tarkemmin.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja aiheen valinta

Tutkimuksen aihe ja tavoite lähtivät muodostumaan pitkälti omien työkokemusteni ja kiinnostusteni perusteella. Olen aloittanut työskentelyn vakuutusosalalla vuonna 2015 opiskelujeni ohessa ja sivusta seurannut alan toimintatapoja muutaman vuoden. Tutkimuskysymykset ovatkin johdettu pitkälti omista, mieltäni askarruttavista kysymyksistä. Välillä itseltäni tuntui, että muutoksessa oli vaikea pysyä mukana, kun kaiken piti tapahtua heti, nopeasti ja sähköisesti. Asiakkaita ohjattiin jatkuvasti verkkoon, myös niitä, jotka sinne eivät halunneet. Toisaalta osa asiakkaista myös odotti, että verkossa asia hoituu heti, vastaus sähköpostiin tulee tunnissa ja korvauspäätös kahdessa. Vuorotellen lähes kaikki yhtiöt pitivät yt-neuvotteluita, ja vakuutusyhtiöiden konttorit tuntuivat katovan katukuvasta. Tuntui, että kaikki, mikä oli mahdollista siirtää verkkoon, siirrettiin sinne.

Tässäkin muutoksessa tunsin kaksi puolta. Monet toiminnot nopeutuivat siirtymällä esimerkiksi paperisesta postista sähköpostiin, ja virheiden mahdollisuus pieneni, kun vaikkapa vahinkoihin liittyvät asiakirjat ja tositteet skannattiin sähköiseen arkistoon eikä säilytetty paperisena. Samaan aikaan tuntui kuitenkin, että monet hyviksi ja toimintaa tehostaviksi tarkoitetuista prosesseista eivät kuitenkaan olleet sitä. Ohjelmat tökkivät, työntekijät eivät osanneet hyödyntää niitä parhaalla mahdollisella tavalla, saati asiakkaat. Samaan aikaan monia toimintoja pyrittiin kiihtyvällä tahdilla automatisoimaan. Satunnaisesti mieleen hiipi pelko, onko omaa työtehtävää enää olemassa muutaman vuoden kuluttua, vai onko se onnistuttu korvaamaan täysin automatisaatiolla.

Näiden tuntemusten pohjalta siis muotoutui tutkimuksen tavoite: Selvittää, tuntevatko muut vakuutusosalalla työskentelevät samoin. Miten digitalisaation tuomat muutokset koetaan, ovatko ne positiivisia ja työtä helpottavia vai tekevätkö ne työstä kuormittavampaa? Itseäni kiinnosti myös kovasti, miten vakuutusosalalla jo vuosikymmeniä työskennelleet kokivat muutoksen ja millaisia ajatuksia heillä oli tulevaisuuden työskentelystä vakuutusosalalla.

Ennen tutkimuksen toteuttamista ja kyselylomakkeen rakentamista oli tarpeen tutustua siihen, mitä aiheesta oli jo tutkittu. Vaikka digitalisaatiota vaikutuksineen on tutkittu myös opinnäytetyöissä varsin paljon, varsinaista vakuutusosalalle suunnattua tutkimusta tai opinnäytetyötä ei ollut tehty keväällä 2017, kun valitsin työn aiheen. Pankkisektorin puolella aiheesta löytyy enemmän tutkimustietoa. Useissa tutkimuksissa on myös keskitytty tutki-
maan asiaa asiakkaan näkökulmasta, esimerkiksi mitä ja millaisia digitaalisia palveluita asiakkaat käyttävät ja haluaisivat käyttää. Sen sijaan työntekijän näkökulmasta asiaa on tutkittu huomattavasti harvemmin.

Näin ollen koen, että valitsemani aihe on tärkeä ja erittäin ajankohtainen. Se on samanaikaisesti tarpeeksi uniikki, aihe jota ei ole juurikaan tutkittu. Saman toimialasektorin sisällä on kuitenkin tehty pankkialaa koskevia tutkimuksia, joiden tuloksia pystyy peilaamaan vakuutusalan tuloksiin. Työn tavoitteena on tietysti myös tuottaa lisää tietoa toimeksiantajalle Vakuutusväen Liitolle siitä, miten sen jäsenet kokevat digitalisaation tuomat muutokset ja millaisia muutoksia on tapahtunut.

Yksi esimerkki pankkialalla toteutetusta opinnäytetyöstä vastaavasta aiheesta on Leena Kurunsaaren opinnäytetyö ”Digitalisoinnin vaikutukset pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin” (Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 2015). Työssä selvitettiin kyselylomakkeen avulla, miten digitalisoituminen on vaikuttanut pankkitoimihenkilöiden työhön ja työhyvinvointiin.

Asiakkaiden käyttämistä ja asenteita vakuutusalla seuraa Finanssiala Ry (entinen Finanssialan keskusliitto). Kahden vuoden välein toteutetaan vakuutustutkimus, jolla seurataan suomalaisten asennoitumista vakuuttamiseen ja vakuutusyhtiöihin. Tutkimusta on toteutettu säännöllisesti 2000-luvun ajan. Viimeisin julkaistu vakuutustutkimus, jota tässä opinnäytetyössä pystyttiin hyödyntämään, on vuodelta 2016.

Yksi merkittävä pankki- ja vakuutusosalalla toteutettu, henkilöstön hyvinvointiakin käsittelevä hanke on vuosina 2014-2015 toteutettu Hyvinvoiva finanssiala -hanke, jonka loppuraporttia sekä hankkeen yhteydessä tehtyä ”Muuttuva työ finanssialalla” -kyselyä tuloksineen on käytetty myös tämän opinnäytetyön lähteenä. Raportissa ja kyselyssä käsitellään finanssialan tulevaisuutta. Yhtenä vaikuttavana teemana siinä ovat myös digitalisaation aiheuttamat muutokset.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten digitalisaatio on muuttanut vakuutusallalla työskentelyä. Tästä muodostuivat seuraavat tutkimusongelmat.

Pääongelma: Miten vakuutusallalla työskentelevät kokevat digitalisaation vaikuttaneen työskentelyynsä?

Alaongelmat:

1. Millaisia muutoksia vakuutusallalla on tapahtunut?
2. Miten nämä muutokset koetaan?
3. Miten muutoksiin on sopeuduttu?
4. Millaisena vakuutusalan tulevaisuus nähdään?

Vastauksia tutkimusongelmiin kerättiin käyttäen sähköistä kyselylomaketta. Tutkimuksen toteutuksesta ja valitusta tutkimusmenetelmästä kerrotaan tarkemmin työn neljännessä pääluvussa ”Tutkimuksen menetelmät ja toteutus”.

Tutkimuksen alaongelmat on kuvattu peittomatriisia hyödyntäen. Peittomatriisin avulla osoitetaan tietoperustan ja empirian linkittyneisyys. Oheinen taulukko havainnollistaa opinnäytetyön alaongelmat, niitä koskevan teorian ja tutkimuksen tulokset.

Taulukko 1. Peittomatriisi teoriasta ja tutkimusongelmista

Tutkimusongelma	Teoria (luvun numero)	Tulokset (luvun nro)
Millaisia muutoksia vakuutusallalla on tapahtunut?	2.0-2.5, 3.0-3.5	5.2, 5.3
Miten nämä muutokset koetaan?	3.3	5.2, 5.3
Miten muutoksiin on sopeuduttu?	3.3	5.4
Millaisena vakuutusalan tulevaisuus nähdään?	3.3 – 3.5	5.5

Tämä opinnäytetyö on rakenteeltaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun käyttämän perinteisen tutkielmarakenteen mukainen. Työ sisältää johdannon, tietoperustan, empirisen osuuden ja pohdintaluvun. Johdannon avulla lukija tutustutetaan aiheeseen ja tutkimukseen, kerrotaan työn taustoista sekä merkityksestä. Johdannossa esitellään myös työn tavoitteet sekä toimeksiantaja.

Teoriaosan ensimmäisessä pääluvussa käsitellään digitalisaatiota ilmiönä ja sitä, miten se näkyy arjessa sekä erityisesti Suomessa, minkälaisia hyötyjä siitä on ja miten digitalisaatio vaikuttaa työpaikkoihin ja -markkinoihin. Tutkimuksen kannalta on tärkeää ymmärtää digitalisaatio ilmiönä ja sen suuremmat vaikutukset ensin, ennen kuin keskitytään yksityiskohdaisesti yhteen toimialaan. Teoriaosan toisessa luvussa käsitellään digitalisaatiota vakuutusalan kannalta. Osiossa käydään läpi vakuutusosalalla jo tapahtuneita muutoksia ja digitalisaation tuomia haasteita vakuutusosalalla työskentelyyn. Osiossa esitellään myös asiakkaiden muuttuneita odotuksia ja tarpeita sekä asiakkaiden muuttunutta käyttäytymistä vakuutuspalveluiden kuluttajina. Koska asiakkaat palveluiden kuluttajina ja maksajina ovat merkittävä tekijä siinä, millaisia tuotteita ja palveluita vakuutusyhtiöt heille tarjoavat, ja mitä kanavia pitkin, on tärkeää nähdä myös muutos asiakkaiden käyttäytymisessä sekä tarpeissa.

Teoriaosan kolmannessa pääluvussa käsitellään tutkimusprosessia teorialähtöisesti. Luvussa kuvataan itse tutkimusprosessi, perustellaan valittu tutkimusmenetelmä, kuvaillaan aineiston keruumenetelmä sekä siinä käytetyn kyselylomakkeen ja saatekirjeen rakentaminen.

Opinnäytetyön viidennessä pääluvussa käsitellään ja analysoidaan tutkimuksen tulokset kysymys kerrallaan. Viimeinen pääluku sisältää keskeiset johtopäätökset tutkimustuloksista, pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisistä periaatteista, jatkotutkimusehdotuksia sekä pohdintaa opinnäytetyöprosessin onnistumisesta ja sen aikana opituista asioista.

1.3 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Vakuutusväen Liitto VvL ry.

Vakuutusväen Liitto VvL ry (myöhemmin VvL) on vuonna 1945 perustettu vakuutusalan ammattiliitto. VvL neuvottelee ja sopii vakuutusalan yleissitovasta työehtosopimuksesta. VvL toimii näkyvästi kaikkien vakuutusosalalla työskentelevien vaikutusvaltaisena edunvalvojana. Liiton toiminnan tarkoituksena on parantaa vakuutus-, rahoitus- ja sijoitusosalalla työskentelevien toimihenkilöiden etuja palkkauksen, oikeudellisten, sosiaalisten ja työhyvinvointiin liittyvien asioiden osalta. VvL toimii myös yhdysiteenä jäsenyhdistysten välillä. VvL nimeää keskeisimmiksi arvoikseen vahvuuden edunvalvojana, jäsenlähtöisyyden sekä oikeudenmukaisuuden. (Vakuutusväen Liitto.)

2 Digitalisaatio ja automaatio

Digitalisaatio on käsitteenä tullut suosituksi vasta 2010-luvulla eikä sille ole varsinaista virallista määritelmää. Sitä pyritäänkin usein selittämään erilaisten esimerkkien kautta, eikä avata, mitä se itsessään tarkoittaa. Ajatus digitalisaation taustalla on digitalisoituminen, jolla tarkoitetaan sitä, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osittain. Prosessissa analoginen konvertoidaan digitaaliseksi. Muutosesimerkkejä ovat esimerkiksi siirtyminen perinteisistä valokuvista digikuviin tai tavarataloista verkkokauppaan. Finanssialalla muutos näkyy esimerkiksi siinä, että ennen paperisina täytetyt hakemukset voidaan nykyisin tehdä sähköisesti verkkopalvelussa, jossa myös hakemuksen käsittely tapahtuu, joskus jopa täysin automaattisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22.)

Asioiden ja toimintojen siirtyminen digitaaliseen muotoon ei kuitenkaan yksinään riitä digitalisaation syntymiseen. Digitalisaatiosta on kyse, kun toimintojen digitalisoitumisen seurauksena muuttuu myös ihmisten käyttäytyminen, markkinoiden dynamiikka ja yritysten ydintoiminta. (Ilmarinen & Koskela, 2015, 23.) Kyseessä ei siis ole ainoastaan se, että toiminto, joka ennen tehtiin analogisesti, on muutettu tehtäväksi digitaalisin apuvälinein. Kyse on kokonaisuudesta, siitä että kokonaiset toiminnot ja toimintatavat muuttuvat. (Turkki 2009, 49.)

2.1 Digitalisaation näkyminen arjessa

Digitalisaation ansiosta tietoa voidaan hankkia, jalostaa ja välittää huomattavasti nopeammin ja kustannustehokkaammin kuin analogisena aikana. (Filenius 2015,17; Turkki 2009, 49.) Digitalisaatio on myös mullistanut tiedon välityksen – nykypäivänä on mahdollista seurata uutisia maailman toiselta puolelta. Näiden tiedon määrässä ja käsittelyssä tapahtuneiden muutosten seurauksena tavallisen kuluttajan on lähes mahdotonta ymmärtää kaiken saatavilla olevan tiedon määrää. Tietoa pystytään tallentamaan kehittyneiden tallennusmenetelmien ansiosta suuria määriä samalla, kun tietoa myös tuotetaan aikaisempaa enemmän. Aiemmin tietoa tuottivat lähinnä siihen erikoistuneet ammattilaiset, kuten toimittajat, tutkijat ja kirjailijat. Digitalisaatio on tehnyt myös tavallisista kuluttajista tiedon tuottajia esimerkiksi sosiaalisen median avulla. Tietoa tuottavat myös monet erilaiset laitteet sekä niissä olevat anturit. Digitaalisten palveluiden avulla suuri osa tuotetusta tiedosta on myös lähes kaikkien saatavilla. (Filenius 2015, 17-18.)

Arkielämässä digitalisaatio on helpointa havaita esimerkiksi internetsivustoina, verkko-kauppoina, erilaisina asiointipalveluina tai mobiilisovelluksina. Tosiasiassa on kyse paljon syvemmästä ja laajemmasta ilmiöstä, murroksesta yritysten ja kuluttajien toiminnassa. Sen seurauksena syntyy uusia liiketoimintamalleja, tuotteita, palveluita ja prosesseja, joista hyötyvät niin yritykset kuin asiakkaatkin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 15.)

Vuosien aikana internetin käyttö on helpottunut huomattavasti aiemmasta. Vielä 90-luvulla internetiä käytettiin kotikoneilta hitaita puhelinlinjoja pitkin ja maksettiin jokaisesta minuutista. Samoihin aikoihin Suomeen tulivat ensimmäiset ADSL-laajakaistaliittymät, mutta ne olivat erittäin harvinaisia. Vasta 2000-luvulla on havaittavissa huima kasvu suomalaisten kotitalouksien laajakaistayhteyksien määrässä. Taustalla vaikuttivat niin teletoiminnan vapautuminen kuin laajakaistojen hintojen halpeneminenkin. (Hiltunen & Hiltunen 2014, 187.)

Lautsuon (2017, 81) mukaan internet ikään kuin käynnisti digitalisaation. 1990-luvun puolivälissä digitalisaatio alkoi kiihtyä, kun keskeisten komponenttien (tietoliikenne, muisti, suoritin) hinnat putosivat. Digitaalinen muistilaitte oli jo vuonna 1995 halvempi tapa tiedon säilyttämiseen kuin paperinen arkisto. (Lautsuo 2017,81.)

Digitalisaatio on kuitenkin paljon muutakin kuin internet. Se muuttaa merkittävästi ihmisten tapoja esimerkiksi siitä, miten hankitaan informaatiota, ostetaan tuotteita tai palveluita, hoidetaan asioita tai ollaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13.) Digitalisaatio pakottaa yritykset uudistamaan toimintatapojaan ja laajentamaan osaamistaan. Ei ole olemassa sellaista työtehtävää tai toimialaa, jota digitalisaatio ei kosketa laisinkaan. (DuBravac 2015, 291; Ilmarinen & Koskela 2015, 13.)

Digitalisaatiolla on siis vahvat vaikutukset kaikkeen, mitä ympärillämme tapahtuu. Voidaan sanoa, että ollaan vahvasti matkalla kohti digitaalista palveluyhteiskuntaa. Digitalisaatio ja internet muuttavat niin median ja viihteen, opetuksen ja terveydenhuollon kuin työn ja tuotannon toimintamalleja. (Lehti ym. 2012, 116-117.)

Teknologian kehitys ja teknologiset innovaatiot sovellutuksineen ovat digitalisaation mahdollistajia, ja teknologian murros on ollut ikään kuin koko digitalisaatiokehityksen mahdollistava ja käynnistävä voima. Tämän kehityksen merkitys on verrattavissa sähkön keksimiseen ja sähkön erilaisten sovellutusalueiden kuten sähkömoottoreiden ja kodinkoneiden kehittymiseen. Kehitys on kuitenkin ollut huomattavasti nopeampaa kuin sähkön kohdalla. Internet ja sähköinen tiedonsiirto ovat tulleet arkipäiväiseksi ihmismassoille huomattavasti nopeammin kuin sähkö ja sähkölaitteet aikoinaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 59-64.)

Teknologialla tarkoitetaan toisaalta yksittäistä teknistä laitetta, kuten autoa tai älypuhelinia. Samalla teknologialla viitataan myös kokoelmaan käytäntöjä ja teknisiä osia, kuten vaikkapa elektroniikkaan ja bioteknologiaan. Teknologialla on myös kaksi puolta: Samalla kun se parantaa ihmisten elämänlaatua, syntyy myös uhkakuvia, haasteita ja väärinkäytöksiä. (Hiltunen 2016, 197.) Ei voida sanoa, että olisi olemassa hyvää tai huonoa teknologiaa, vaan että teknologiaa käytetään joko hyviin tai huonoihin asioihin (Hiltunen 2016, 197; Kankkunen & Österlund 2012, 178).

Yritykset ja yksityiset henkilöt voivat tällä hetkellä hankkia teknologiaa helpommin ja halvemmin kuin koskaan ennen. Saatavuus ja hinta ovatkin yhä harvemmin esteitä uuden teknologian hankkimiselle. Suurempi este on se, että ei ymmärretä miten ja mihin teknologiaa voidaan hyödyntää. Teknologia on jatkuvasti myös arkipäiväistynyt ja hyödykkeistynyt. (Ilmarinen & Koskela 2015, 64.)

Pursiainen (2016, 184) ja Ruokosen (2016, 228) mukaan kaikki, mikä voi digitalisoitua, tulee todennäköisesti digitalisoitumaan. Digitalisaatiota voidaan pitää yhteiskunnallisena ilmiönä, joka parantaa niin tuottavuutta, elämän laatua kuin kansanvaltaa. Se myös tukee ympäristö- ja ilmastotavoitteita. (Pursiainen 2016, 184-185.)

2.2 Digitalisaatio Suomessa

Suomea pidettiin digitalisaation kärkimaana 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa. Syynä tähän oli muun muassa laajakaistayhteyksien nopea yleistyminen kotitalouksissa. Suomalaiset pankit olivat myös ensimmäisiä maailmassa, jotka tarjosivat asiakkailleen pankkipalveluja internetissä, ja iso osa suomalaisista siirtyikin asioimaan verkkopankissa jo hyvin varhain. Nokian ansiosta suomalaiset olivat edelläkävijöitä myös matkapuhelinten käytössä. Viime vuosina kehitys on kuitenkin hidastunut ja kehitysvauhti muissa Pohjoismaissa on ollut Suomea kovempi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.)

Tilastokeskuksen (2017) tutkimuksen mukaan suomalaisista 16–89-vuotiaista 88 prosenttia käytti internetiä ja 73 prosenttia käytti sitä monta kertaa päivässä vuonna 2017. Henkilökohtaiset mobiililaitteet kuten älypuhelimet ja tablettitietokoneet yleistyvät Suomessa hurjaa vauhtia, ja kyselyyn vastanneista 65 prosenttia oli käyttänyt internetiä kodin ja työpaikan ulkopuolella. Älypuhelinia vuonna 2017 käytti 68 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista. Yleisimmin suomalaiset käyttävät internetiä asioiden hoitoon, viestintään sekä erilaisten medioiden seuraamiseen. Verkkopankkia oli vuonna 2017 viimeisen kolmen kuukauden aikana käyttänyt jopa 82 prosenttia 16–89-vuotiaista. Verkon kautta ostoksia oli tehnyt viimeisen kolmen kuukauden aikana 52 prosenttia ja viranomaisten tai muiden julkisten palveluiden kanssa asioinut 60 prosenttia suomalaisista. (Tilastokeskus 2017.)

Vertailtaessa viestintäverkkojen laatua ja kattavuutta, tietoturvallisuutta ja edullisia hintoja, Suomi on maailman kärkimaita. Suomalaiset kuluttajat haluavat käyttää digitaalisia palveluita, ja digitalouden tekniset tuotannontekijät ovat Suomessa huipputasoa. Digitalisaatio muuttaa monet aiemmin Suomen heikkoutena olleet tekijät eduiksi. Maailmanmarkkinoiden näkökulmasta Suomeen on melkein kaikkialta pitkä matka. Se on iso haaste Suomen kaltaiselle erittäin vientiriippuvaiselle valtiolle. Logistisista syistä suomalainen tavara on useita prosentteja kalliimpaa kuin kilpailevat tuotteet. Digitalisaation ansiosta etäisyys ei ole enää ongelma. Digitaalisen tuotteen kuluttajahintaan eivät vaikuta toimituskustannukset, kun bitti liikkuu käytännössä samalla hinnalla kaikkialle. (Pursiainen 2016, 187.)

Suomella on jopa mahdollisuudet hyötyä luonnonoloistaan ja maantieteestä digitaalisesti kehittyvässä maailmassa. Suomessa tietointensiivinen teollisuus säästää kustannuksia kylmien sääolojen ansiosta. Suomessa on myös erinomaiset koeolosuhteet esimerkiksi automaattien ja robottien sekä muun herkän tekniikan kehitystyötä varten. (Pursiainen 2016, 188.) Suomen vahvuuksia ovat myös stabiilit geologiset sekä poliittiset olosuhteet. Samoin jatkuvasti paranevat tietoliikenneyhteydet Eurooppaan lisäävät Suomen kilpailukykyä. (Lautsuo 2017, 82; Pursiainen 2016, 188.)

2.3 Digitalisaation hyödyt

Digitalisaatiosta on myös merkittävää hyötyä yrityksille. Digitalisaation ansiosta yritykset pystyvät tekemään monia asioita halvemmalla, laadukkaammin sekä nopeammin (Ilmarinen & Koskela 2015, 14; Ruokonen 2016, 10). Yritykset pystyvät tavoittamaan uusia asiakkaita, kasvattamaan myyntiään sekä palvelemaan asiakkaitaan entistä paremmin digitalisaation myötä. Toisaalta digitalisaatio on useille yrityksille myös välttämättömyys. Yritykseen kohdistuu asiakkaiden suunnalta muuttuneita odotuksia, jotka edellyttävät digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntämistä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 14.)

Digitalisaatio muuttaa merkittävästi yritysten tapoja ja keinoja olla vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. Henkilökohtaisten kontaktien määrä vähenee ja tunnesiteen luominen asiakkaan kanssa vaikeutuu. Ennen vahva tunneside syntyi henkilökohtaisesta palvelusta tai tutun myyjän kanssa asioimisesta. Digitaalisessa maailmassa vastaavan tunnesiteen luomiseen tarvitaan uudenlaisia keinoja. Toisaalta digitalisaation myötä yrityksillä on lukuisia uusia keinoja vahvistaa asiakassuhteitaan. Esimerkiksi mobiilipalvelut sekä -sovellukset tuovat yritykset lähemmäs asiakkaiden jokapäiväistä arkea, ja sosiaalisen median kautta yritykset voivat parhaimmillaan olla osana asiakkaidensa elämää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 177.)

Digitaalisuus tuottaa yrityksille myös aiempaa enemmän informaatiota asiakkaista. Tiedot asiakkaiden tarpeista, toiminnasta ja käyttäytymisestä ovat aiempaa helpommin ja reaaliaikaisemmin yrityksen saatavilla ja hyödynnettävissä. Informaatiota asiakkaista on myös saatavilla aiempaa enemmän. Tätä informaatiota yritykset voivat jalostaa ja hyödyntää eri tavoin liiketoiminnassaan. Pelkällä tiedon keräämisellä ei ole arvoa sinänsä. Vasta kun yritys hyödyntää keräämäänsä tietoa päätöksenteossa ja prosesseissa, siitä on hyötyä liiketoiminnalle sekä asiakkaille. (Ilmarinen & Koskela 2015, 203-204.)

Ilmarinen ja Koskela (2015, 204-205) listaavat seuraavat mahdollisuudet kerätyn datan hyödyntämiseen:

1. Dynaaminen hinnoittelu: Hinta voidaan optimoida ja liikevaihto maksimoida datan ja analytiikan avulla. Esimerkkinä lentoyhtiöiden hinnoittelu, hinta optimoidaan kysynnän mukaan.
2. Asiakaspoistuman minimointi: Analytiikan perusteella luotu ennustemalli, jonka avulla yritys pyrkii tunnistamaan asiakkaat, jotka ovat mahdollisesti vaihtamassa palveluntarjoajaa.
3. Markkinoinnin ja viestinnän kohdentaminen: Asiakkaille kohdennetaan tarjouksia ja suosituksia heidän aiemman ostohistoriansa perusteella.
4. Uudet tuotteet ja palvelut: Dataa ja analytiikkaa hyödyntävät uudet tuotteet ja palvelut, jotka käyttävät esimerkiksi antureiden keräämää informaatiota.
5. Toiminnan optimointi: Resurssien käytön suunnittelu ja optimointi (esimerkiksi varastonhallinta, työvuorot) perustuen ennustettuun kysyntään.
6. Päätöksenteko: Dataa ja analytiikkaa käytetään tukemaan ihmisen tekemiä päätöksiä tai päätöksenteko voidaan automatisoida.
7. Palvelujen kehittäminen: Esimerkiksi palvelun uusi ominaisuus tarjotaan ensiksi vain pienelle käyttäjäjoukolle, ja päätös laajemmasta käyttöönotosta tehdään käytöstä kerätyn informaation ja asiakaspalautteen perusteella.

2.4 Digitalisaation vaikutus työpaikkoihin ja työmarkkinoihin

Informaatio- ja kommunikaatioteknologian (ITC) kehityksellä on merkittävä rooli myös Suomen työmarkkinoiden muutoksessa. Se on jo aiheuttanut merkittäviä muutoksia, ja vaikutukset tulevat todennäköisesti vain vahvistumaan tulevaisuudessa. Tietokoneilla voidaan suorittaa tarkasti, nopeasti ja kustannustehokkaasti joitakin työtehtäviä, sillä tietokoneet ovat hyviä seuraamaan sääntöjä. Tämä tarkoittaa, että sellaiset tehtävät, joissa toistetaan samaa asiaa samojen sääntöjen mukaan, voidaan helposti siirtää robotin tehtäväksi. (Kauhanen 2014, 8.) Tällaiset toistuvia ja helposti rajattavia työtehtäviä sisältävät työpaikat ovat ensimmäisiä, jotka katoavat digitalisaation myötä (DuBravac 2015, 291).

Kun digitaalisuus lisääntyy, se muuttaa koko toimialaa radikaalisti toimialasta huolimatta. Monille yrityksille, jotka tarjoavat perinteisempiä tuotteita, palveluita tai jakelukanavia, on ollut vaikea huomata, miten toimintatavat ja kilpailukenttä laajenevat digitalisoitumisen takia. Useat yritykset luottavat liikaa hyvään maineeseensa, vahvoin brändeihinsä ja pitkään historiaansa ja uskovat niiden kantavan digitaalisen murroksen yli. (Ruokonen 2016, 62.)

Digitalisaatio hämärtää toimialojen rajoja jopa poistaen joitakin toimialoja ja elinkeinoja kokonaan. Samalla se ikään kuin hajottaa perinteisen työn. On todennäköistä, että tulevaisuudessa työ tulee olemaan yhä enemmän monipaikka-, moniansio- sekä osa-aikatyötä. Työtä siis tehdään eri paikoissa, ja saatava ansio koostuu useista eri lähteistä. Monia työtehtäviä tulee myös katoamaan kokonaan. Digitalisaatio myös tekee työstä liikkuvampaa. Entinen oletus siitä, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan siellä, missä asiakkaat ovat, ei enää päde. (Lehti ym. 2012, 116-117.)

Suurimpia muutoksia tapahtuu digitalisoitavissa olevassa tietointensiivisessä työssä. Tällaisen työn kohtalo on päätyä joko tietokoneiden hoidettavaksi tai suoraan itsepalveluasiakkaille. Esimerkiksi sähköinen laskutus ja automatisoitu varainhoito tulevat tietokoneen suorittamina ihmisen tekemän työn tilalle. Automatisoidussa itsepalvelussa asiakas saa omien päätelaitteidensa kautta haluamansa palvelun verkossa, tästä hyvänä esimerkkinä on lentolippujen osto. (Lehti ym. 2012, 98-99.)

Vaikka digitalisaatio ja ITC:n kehitys muuttavatkin merkittävästi monia eri työtehtäviä, niiden vaikutus riippuu pitkälti tehtävän luonteesta. Tehtävien luokittelu viiteen kategoriaan helpottaa vaikutusten analysointia. (Levy & Murnane 2012, 42-43.)

Levy ja Murnane (2012, 42-43) ovat luokitelleet työtehtävät seuraavasti:

1. Asiantuntijatehtävät ovat tehtäviä, joissa tarvitaan luovaa ongelmanratkaisukykyä. Ratkaistavia ongelmia ei siis voi ratkaista ainoastaan sääntöihin perustuen. Otetaan esimerkkinä auton korjaaminen ja tilanne, jossa auto ei toimi kunnolla, mutta ajotietokone näyttää kaiken olevan kunnossa. Koska tietokone ei löydä ongelmaa, tarvitaan sen ratkaisuun ihminen.
2. Monimutkaiset kommunikaatiotehtävät ovat tehtäviä ja tilanteita, joissa ollaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa tai joissa on tarkoituksena hankkia, välittää informaatiota tai suostutella toinen toimimaan tämän informaation pohjalta. Tähän kategoriaan sijoittuvat esimerkiksi esimies- ja myyntityöt.
3. Kognitiiviset rutiinitehtävät ovat tehtäviä, jotka ovat kuvailtavissa selkeillä loogisilla säännöillä. Esimerkiksi monet tavanomaiset konttoritehtävät, kuten laskutus tai hakemusten hyväksyminen voidaan helposti siirtää tietokoneen tehtäviksi.
4. Manuaaliset rutiinitehtävät kattavat fyysiset, rutiininomaiset työt, esimerkiksi erilaiset kokoonpano- ja lajittelutyöt. Koska näissäkin töissä toistuvat samat vaiheet säännönmukaisesti, ne voi suorittaa myös esimerkiksi robotti.
5. Manuaaliset ei-rutiinitehtävät ovat fyysisiä tehtäviä, joissa tarvitaan hienomotoriikkaa ja ympäristön havaitsemista. Esimerkkejä tällaisista työtehtävistä ovat rakennusten siivoaminen tai autolla ajaminen. Tällaisissa työtehtävissä kone ei vielä pysty täysin korvaamaan ihmistä.

Luovan ongelmanratkaisukyvyyn asiantuntijatehtävissä tietokone ei siis kovin helposti voi korvata ihmistä, vaan ihmisellä on selkeä etu tietokoneeseen nähden. Siinä missä tietokone pystyy toimimaan vain sille ohjelmoitujen sääntöjen mukaan, ihminen pystyy ajattelemaan luovasti. Tietotekniikka voi sen sijaan tukea työsuoritusta tarjoamalla päätöksentekoa helpottavaa informaatiota tai auttamalla informaation analysoimisessa. (Kauhanen, 2014, 8.)

Tietokone ei myöskään pysty helposti korvaamaan täysin ihmisen tekemää työtä, sillä kaikki ammatit sekä suurin osa työtehtävistä ovat moniulotteisia. Niistä suoriutumiseen tarvitaan monenlaisia panoksia sekä monta työvaihetta. Rutiinisuurituksen ohella koneen tulisi selvittää myös erikoistilanteista, jotta se pystyisi korvaamaan ihmisen täysin. Koneen tulisi siis pystyä hallitsemaan kaikki ulottuvuudet ja tilanteet tai jättämään joitain tilanteita hoitamatta. Esimerkiksi kaupassa maksuautomaatti ei pysty korvaamaan ihmistä erikoistilanteissa kuten myymälävarkauden tai palohälytyksen sattuessa. Monet ihmisen näkökulmasta yksinkertaiset työt ovat koneen kannalta hyvinkin monimuotoisia. (Kauhanen, Maliranta, Rouvinen & Vihriälä 2015, 80.)

Koneista ja roboteista puhuttaessa käytetään usein termiä tekoäly. Kone ei kuitenkaan varsinaisesti ajattele, eikä parhainkaan tekoäly osoita merkkejä itsenäisestä ajattelusta. Paraskin tekoäly tarvitsee tuekseen ihmistyötä. Tulevaisuudessa ihmisen koneen toimintaa tukevana roolina tulee olemaan mahdollisuuksien ja ongelmien tunnistaminen sekä päätös niihin tarttumisesta. (Kauhanen ym. 2015, 84-85.) Vaikka siis itse työtehtävä pysyttäisiinkin automatisoimaan koneen tehtäväksi, on ihmisellä yhä merkittävä rooli koneen ja järjestelmän käyttäjänä. Järjestelmät tarvitsevat ihmisen niitä käyttämään, huoltamaan ja ylläpitämään. Ei pidä myöskään unohtaa, että ihmisen tehtävänä on järjestelmien suunnittelu. (Heinonkoski, Asp & Hyppönen 2008, 34.)

Rutiininomaisia työtehtäviä ollaan siis automatisoitu tai siirretty alemman palkkatason maihin. Sellaisten työpaikkojen osuus on vähentynyt niin Suomessa kuin globaalistikin. Työpaikkoja on tullut lisää korkeaa osaamista vaativiin tehtäviin, myös vähäistä muodollista koulutusta vaativien palvelutyöpaikkojen määrä on kasvanut. Samaan aikaan digitalisointi on usein korvannut keskipalkkaisia ja vaatimuksiltaan keskitasoisia töitä. Tämä on johtanut työmarkkinoiden polarisaatioon eli tilanteeseen, jossa pieni- ja korkeapalkkaisten ammattien työllisyysosuus kasvaa ja vastaavasti keskituloisten tehtävien pienenee. Ilmiöön on havaittu liittyvän joissakin maissa tuloerojen kasvua. Suomen työpaikkakehityksen on havaittu noudattavan samaa kaavaa. (Kauhanen ym. 2015, 95.)

Digitalisaation kehitys tukee myös automatisointia. Tulevaisuuteen liittyy mahdollisuus, että suuri osa nykyisistä työpaikoista voi hävitä, kun sama työ voidaan teettää paremmin, tehokkaammin ja turvallisemmin robotilla. Samalla tosin syntyy täysin uusia töitä. Digitalisaatio samanaikaisesti siis sekä tuhoaa vanhoja että rakentaa uusia työpaikkoja. (Pursiainen 2016, 184-185.) Nykyään voidaan todeta, että teollisen yhteiskunnan työpaikkoja on poistunut, mutta niiden tilalle on muodostunut tietoyhteiskunnan työpaikkoja. Tosin nämä tietoyhteiskunnan uudet syntyneet työpaikat sijoittuvat usein maantieteellisesti muualle, kuin missä teollisen yhteiskunnan työpaikat sijaittivat. (Heinonkoski ym. 2008, 13.)

Toimintojen automaatiolla tarkoitetaan sitä, kun ihmisen tekemää työtä siirretään järjestelmän, koneen tai robotin tehtäväksi. Digitalisaation myötä automaation perusluonne muuttuu. Perinteisesti automaatiota on käytetty lähinnä erilaisten taustaprosessien ja -toimintojen tehostamisessa. Digitalisaation myötä automaatio tulee myös asiakasrajapintaan, kun asiakkaan käyttämien palvelujen taustalla ei ole ihmistä, vaan toiminto on automatisoitu. (Ilmarinen & Koskela 2015, 125.)

Ilmarinen ja Koskela (2015, 126) listaavat automaation hyödyiksi seuraavat:

1. **Tuottavuus ja kustannustehokkuus:** Automaatiolla lisätään työn tuottavuutta ja näin ollen saavutetaan säästöjä henkilöstökuluissa tai pystytään palvelemaan laajempaa asiakasjoukkoa käytössä olevilla resursseilla. Automaatio vapauttaa henkilötyötä esimerkiksi asiakaspalveluun ja myyntityöhön, eli monimutkaisempaan asiakastarpeiden täyttämiseen.
2. **Nopeus:** Nopeus moninkertaistuu automaation ansiosta, sillä aikaisemmin manuaalisesti tehdyt työtehtävät tulevat hoidetuiksi jopa sekunneissa. Tämä on myös välttämättömyys, sillä asiakkaiden odotukset nopeuden suhteen kasvavat koko ajan. Tällä hetkellä nopeudella on mahdollista saavuttaa kilpailuetua, mutta on myös todennäköistä, että automaation luoma nopeus on tulevaisuudessa monilla toimialoilla ”uusi normaali”.
3. **Laatu:** Automaatiolla voidaan vähentää virheitä ja laatuvaihtelua, sillä tietojärjestelmillä ei ole huonoja päiviä, eikä niille satu huolimattomuusvirheitä. Automaatio auttaa myös toiminnan optimoinnissa, esimerkiksi päivittäistavarakaupassa tilausmääriä voidaan automaation avulla optimoida huomattavasti nopeammin ja tarkemmin, kuin mihin ihminen yksinään kykenee.
4. **Mitattavuus:** Kun prosessi automatisoidaan, on sen helpompi kerätä informaatiota kuin hajanaisten manuaaliprosessien.

Monilla eri aloilla ja eri toiminnoissa digitaalitekniikan hyödyntäminen on vasta alkutekijöissään. Luonnollisesti työntekijät kantavat laajasti huolta siitä, kuinka suuri osa nykyisistä työpaikoista ja tehtävistä katoaa tai millaista työtä ja missä määrin syntyy kadonneen tilalle. Tekniikan kehitystä sekä kehityksen vaikutusta työhön ja työehtoihin on mahdollista luotettavasti ennustaa. Radikaalitkin muutokset ovat mahdollisia. Aiempien suurten teknologiamurrosten perusteella voidaan kuitenkin tehdä oletuksia, että katoavien työtehtävien tilalle syntyy monia erilaisia uusia työtehtäviä, joita emme nyt tunne. (Kauhanen ym. 2015, 96.)

Digitalisaatio muuttaa myös työelämässä tarvittavaa osaamista merkittäväällä tavalla. Mitä enemmän digitaalista tietoa ja järjestelmiä yrityksissä otetaan käyttöön, sitä vähemmän on tarvetta manuaalisen työn tekijöille. (Ruokonen 2016, 9.)

2.5 Digitaalisten muutosten vastaanotto yrityksissä

Digitaalisuuden avulla yritykset uudistavat toimintamallejaan ja strategiaansa. Yrityksen digitalisaatiolla tarkoitetaan siis muutakin kuin verkkopalveluita tai analogisen tiedon ja toiminnan muuttamista digitaaliseen muotoon. Digitalisaatio koskettaa jokaista yrityksen osaa, tasoa ja toimintoa. Digitalisaation myötä on syntynyt uudenlaisia osaamistarpeita ja tilanteita, joissa digitaalisen alan osaajat syrjäyttävät vanhoja työntekijöitä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 24-25.)

Yksittäisen yrityksen digitalisaation voidaan ajatella olevan joko aktiivista tai passiivista. Passiivisessa digitalisaatiossa on kyse yrityksen sopeutumisesta muuttuneeseen toimintaympäristöön. Aktiivista digitalisaatio on silloin, kun yritys itse muuttaa toimintamallejaan digitalisaatiota hyödyntämällä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 25.)

Organisaatiot ja yritykset ovat luontaisesti jatkuvassa muutoksessa, mutta viime vuosina digitalisaatio suurena ilmiönä on kasvattanut niiden muutospainetta merkittävästi. Tämä muutos on johtanut termien ”digitaalinen transformaatio” ja ”digimuutos” syntyyn. Niillä tarkoitetaan organisaation tai yrityksen matkaa perinteisestä digitaaliseksi. Muutoksella ei tarkoiteta, että yritykset ainoastaan siirtyvät hyödyntämään teknologiaa tehokkaammin, vaan ne muuttuvat samalla myös sisäisesti. (Lehmuskoski & Savolainen 2017,13-14.)

Digitalisaation tuoman uuden teknologian käyttöönotto ei aina ole helppoa ja yksinkertaista, vaan siihen liittyy usein erilaisia hidasteita sekä muutoksia. Muutokset kohtaavat usein yleistä muutosvastarintaa, uudet välineet ja ohjelmat koetaan monimutkaisina, työnkuva ja vastualueet muuttuvat sekä hyödyt ovat helposti epämääräisiä. Sellaista ihmisorganisaatiota ei ole olemassa, jossa ei koettaisi ollenkaan huolta tulevista muutoksista. Käyttäjät kokevat usein aluksi uudet digitaaliset palvelut outoina ja välillä monimutkaisina. (Lehti ym. 2012, 94.)

Muutoksia on usein myös hankala ennustaa, ja ne voivat olla arvaamattomiakin. Yrityksistä harva kykenee ennakoimaan oman toimialan ja kilpailun kehitystä lähitulevaisuudessa. Paras tapa varautua osin ennustamattomiinkin muutoksiin on kehittää omaa organisaatiota joustavaksi ja nopeaksi oppimaan. Yrityksen muuntautumiskyky onkin keskeinen menestyksen elementti digiajan organisaatiossa. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 16.).

3 Muuttuva vakuutusala

Vakuutusosalalla reikäkorttikoneita on hyödynnetty jo 1920-luvulta ja tietokoneita 1960-luvulta alkaen. Ensimmäiset asiakkaan tarpeen mukaisiksi muunneltavat henkivakuutukset tulivat markkinoille 1980-luvulla, ja niitä pystyttiin myös hallitsemaan asiakaskohtaisesti teknologian kehityksen ansiosta. Yhteisten linjayhteyksien ja tiedonsiirtomahdollisuuksien rakentaminen vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden välillä alkoi 1990-luvulla. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 121.)

Ympäri maailmaa vakuutusyhtiöt ovat siirtäneet toimintaansa verkkoon. Suomalaiset vakuutusyhtiöt ottivat käyttöönsä ensimmäiset internetsivustot vuonna 1996. Tuolloin sivujen tarkoitus oli lähinnä tarjota kuluttajille informaatiota vakuutusyhtiöistä, eikä sivujen kautta ollut mahdollista ostaa vakuutuksia. Vuonna 2000 kuluttajien oli mahdollista ostaa verkosta suomalaisilta vakuutusyhtiöiltä vahinkovakuutuksia, lähinnä matkavakuutuksia. (Ahonen & Järvinen, 2004.)

Vuoden 2016 lopussa Suomen vakuutussektori koostui 52 kotimaisesta vakuutusyhtiöstä, joista vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiöitä oli 36, henkivakuutusyhtiöitä oli 10 ja työeläkevakuutusyhtiöitä 6. Yhtiöt työllistivät vuonna 2016 keskimäärin 9 525 henkeä, joka on 165 vähemmän kuin vuonna 2015. Suomessa toimi vuoden 2016 lopulla myös 17 ulkomaalaisen vakuutusyhtiön sivuliikettä. Vakuutusmeklarirekisterissä oli 82 vakuutusmeklariyri-tystä. (Finanssiala Ry 2017.)

3.1 Siirtyminen konttorin tiskiltä kotona tapahtuvaan itsepalveluun

Hämäläisen ym. (2016, 26) mukaan on havaittavissa vahvoja signaaleja siitä, että pankki- ja vakuutusala tulevat digitaalisen murroksen myötä muuttumaan tulevaisuudessa perusteellisesti. Finanssisektorilla työskentely on kohdannut juurikin digitalisaatiosta johtuvia muutoksia 1980-luvulta lähtien. 1980-luvulla teknologia kehittyi ja mahdollisti näin yhä laajenevan erilaisten työtehtävien automatisoinnin. Pankkikriisi koettiin 1990-luvun alussa, ja se painosti pankit toiminnan tehostamiseen ja uuden teknologian täysimääräiseen hyödyntämiseen. Tämän seurauksena pankki- ja vakuutussektorin työpaikkoja tuhoutui pahimmillaan 20 prosentin vuositahtilla 1990-luvun puolivälissä. Toisaalta samanaikaisesti sektorille myös syntyi uusia työpaikkoja noin 10 prosenttia vuodessa. 1990-luvun alkupuolella työpaikkoja tuhoutui sektorilta huomattava määrä, mutta loppupuolella uusia työpaikkoja syntyi runsaasti. (Kauhanen ym. 2015, 23.)

Digitalisaatio ja toimintojen automatisoituminen ovat siis merkittäviä muutostekijöitä finanssialalla. Ne vaikuttavat työskentelyyn yhä kiihtyvämmällä tahdilla ja ovat pysyvästi muuttaneet finanssialaa ja ympäristöä, jossa alalla toimitaan. Esimerkiksi automaation muutokset ovat nähtävissä kaikilla osa-alueilla, myös asiakaspalvelussa. (Rajander-Juusti 2015, 40.) Yksi keskeinen asiakaspalvelun muutos finanssialalla on se, että asiakkaat haluavat palvelua yhä nopeammin riippumatta ajasta tai paikasta. Kun 1990-luvulla asiakas odotti pankin sähköpostia valittamatta jopa viisi päivää, on todennäköistä, että 2020-luvulla finanssitoimijoiden tulee olla asiakkaan tavoitettavissa ilman odottelua kaikkina viikonpäivinä ja mihin kellonaikaan tahansa. (Viljakainen, 2011, 36.)

Vakuutusalan tyypillisiä kehitystrendejä ovatkin perinteisten palvelukonttoreiden muuttuminen myyntikonttoreiksi tai poistuminen kokonaan. Myös franchising-vetoisuus tulee yleistyään vakuutusosalalla, ja asiakaspalvelu siirtyy puhelimeen ja internetiin. Sähköiset palvelut kehittyvät, internetin osuus myynnissä vahvistuu ja perinteinen palvelu muuttuu itsepalveluksi. Samoin korvauspalvelu siirtyy suuremmissa määrin internetiin ja automatisoituu. Myös paperin määrä vähenee, kun asioita hoidetaan sähköisesti. (Viipuri 3.3.2015.)

Itsepalvelussa on kyse siitä, että yritys luo fyysiset puitteet palvelujen hankkimista varten, mutta asiakas ikään kuin astuu itse asiakaspalvelijan rooliin ja hankkii näin ollen tarvitseensa palvelut itse. Toimintojen automatisoinnin ansiosta asiakkaat finanssialalla pystyvät yhä kasvavissa määrin palvelemaan itse itseään. (Ylikoski ym. 2006, 133.) Monet pankit ja vakuutusyhtiöt ovat siirtäneetkin suuren osan palveluistaan asiakkaan itsensä hoidettavaksi. Yleiset trendit finanssialalla ovat nykypäivänä ne, että asiakas pystyy teknologiaavusteisesti asioimaan itsenäisesti digitaalisissa kanavissa, mutta toisaalta hän saa ja myös vaatii yksilöllistä palvelua eri kanavien kautta. Tällaisena kehityksen nähdään jatkuvan myös tulevaisuudessa. (Rajander-Juusti 2015, 4.)

Vakuutusasiointi on pankkiasiointiin verrattuna hankalampaa siirtää kokonaan verkossa tapahtuvaksi. Vakuuttamiseen ja vakuutuksiin liittyy usein sellaista erityistietoa, jota tavallisella kuluttaja-asiakkaalla ei välttämättä ole. Näin jää yhä tarve henkilökohtaiselle palvelulle. Syntyy tilanne, jossa palvelu itsessään olisi siirrettävissä verkkoon, mutta asiakkaiden tietämys ei ole riittävä palveluiden käyttöön. (Ylikoski ym. 2006, 134.)

3.2 Digitalisaation tuomat haasteet vakuutusalan yrityksille

Jatkuvasti lisääntyvä internetin ja digitaalisten palveluiden käyttö on pakottanut finanssialan yritykset muokkaamaan työskentelytapojaan, työnkuviaan ja lisäksi myös tuotteitaan enemmän digitaalisiin kanaviin soveltuviksi. Uusille myynti- ja markkinointikanaville joudutaan siis kehittämään eriytettyjä tuotteita. Vakuutusallalla tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että erilaisia asiamieskanavia varten on kehitetty vain tietyille asiakasryhmille sopivia tuotepaketteja. Esimerkkinä tästä ovat muun muassa autoliikkeet sekä katsastuskonttorit. Konttorista asiakas sen sijaan pystyy ostamaan niitä vakuutustuotteita, jotka ovat laajempia ja vaativat syvempää tietojenvaihtoa myyjän ja asiakkaan välillä. (Alhonsuo, Nilsén, Nousiainen, Pellikka, Sundberg, 2012, 66.)

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa verkossa vaatii vakuutusyhtiöltä toisenlaisia aktiviteetteja kuin tavanomainen toimistossa tapahtuva neuvottelu. Tähän asti vakuutusyhtiöiden tapa myydä verkossa on perustunut pitkälti niihin tapoihin, mitä on omaksuttu konttorissa ja puhelimesta tapahtuvasta myynnistä. Näitä myyntikeinoja voitaisiinkin muokata verkkoon paremmin sopiviksi, sillä pelkkä nykyisten tuotteiden kopioiminen verkossa toimiviksi ei enää riitä, vaan tarvitaan innovatiivisia verkkomyynnin strategioita. (Alhonsuo ym. 2012, 67.)

Digitalisaatio antaa myös uudenlaista valtaa asiakkaille. Asiakkailta on käytössään uudenlaisia kanavia seurata yritysten toimintaa sekä reagoida siihen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. (Rajander-Juusti 2015, 24.) Finanssialalla hyödynnetään kuitenkin tällä hetkellä sosiaalista mediaa melko yksisuuntaisesti, mikäli sitä käytetään ollenkaan. Vakuutusallalla yleisimmät sosiaaliset mediat kuten Twitter ja Facebook nähdään yksisuuntaisina väylinä, joita pitkin haluttua viestiä yritetään viedä asiakkaille. (Puustinen 2013, 228.)

Kuten Hyvinvoiva Finanssiala 2014-2015 -hankkeen loppuraportissa todettiin, ovat yksi tulevaisuudessa lisääntyvistä palvelumuodoista mobiilipalvelut. (Rajander-Juusti 2015, 4-5). Mobiilipalveluiden käyttöä leimaa vahvasti internetpalveluihin verrattavissa oleva riippumattomuus ajasta ja paikasta, niitä eivät rajoita perinteiset aukioloajat. Monilla toimialoilla onkin jo ymmärretty ajatus, että mobiilipalveluiden avulla yritys pääsee käsiksi asiakkaan arvoa luoviin prosesseihin, jotka ovat usein hyvin hetkellisiä ja tilannesidonnaisia. Finanssialallakin mobiilipalvelut tulisi nähdä uusina mekanismeina, joilla päästään käsiksi sellaisiin asiakkaan arjen prosesseihin, joihin ei muita palvelukanavia pitkin ole mahdollisuutta osallistua. (Puustinen 2013, 217-220.)

Hyvä mobiilipalvelu ei ole irtautunut asiakkaan arjesta, vaan on vahvasti integroitunut osaksi sitä. Sen avulla finanssiyritys kuten vakuutusyhtiö pääsee entistä lähemmäksi asiakastaan ja tämän arvonluonnin prosesseja sekä pystyy arvioimaan paremmin, mitkä arvolutukset vetoavat asiakkaisiin ja mitkä eivät. (Puustinen 2013, 217-220.)

Mobiilipalveluista kerätyn informaation avulla yritykset pystyvät muotoilemaan asiakkailleen entistä houkuttelevampia arvolutuksia. Niiden on myös entistä helpompaa ja kustannustehokkaampaa kerätä tietoa asiakkaidensa arjesta. Mitä paremmin yritykset osaa- vat tätä asiakaskohtaista dataa kerätä ja hyödyntää, sitä yksilöidympiä asiakaskokemuksia ne pystyvät tarjoamaan. Tiedonkeruun mahdollistamiseksi yrityksen on kuitenkin ensin saatava asiakkaat ottamaan sovellukset, kuten mobiilimaksamisen palvelut omikseen, ja opettaa heidät käyttämään niitä. Mobiilipalvelut tarjoavat finanssialan toimijoille siis mahdollisuuden kerätä tietoa asiakkaistaan sellaisilta osa-alueilta, joilta se ei aiemmin ole ollut mahdollista. (Puustinen 2013, 219-220.)

Digitalisaatio myös tuo vakuutusosalalle täysin uudenlaisia kilpailijoita. Yksi tällainen on saksalainen, vuonna 2010 perustettu vertaisvakuutuksia kuluttajilta kuluttajille tarjoava Friendsurance. Toiminnan tavoitteena on poistaa vakuutustoiminnan ylimääräiset kustannukset ja tarjota kuluttajille edullisemmat vakuutuspalvelut. Palvelu on ikään kuin sosiaalinen media, jossa kuluttajat verkostoituvat toistensa kanssa ja turvaavat toisensa mahdollisten vahinkojen varalta. (Friendsurance 2018.)

3.3 Digitalisaation vaikutus vakuutusosalalla työskentelyyn

Digitalisaation myötä osaamisvaatimukset kasvavat niin yksilö- kuin yritystasollakin. Monessa ammatissa digitaalisten palveluiden käytöstä on tullut osa jokapäiväisiä työtehtäviä. Digitaalisten palveluiden käyttämisestä voidaankin pitää 2010-luvulla työelämän perustaitona. Jokaiselta työntekijältä myös odotetaan perusymmärrystä siitä, miten digitalisaatio vaikuttaa asiakkaisiin, liiketoimintaan ja omiin työtehtäviin. Näin ollen raja ITC-alan työpaikkojen ja muiden työpaikkojen välillä pienenee, kun tietotekniset taidot ovat kasvavissa määrin osa lähes kaikkien ammattien työnkuvaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 221.) T-Median vuonna 2015 pankki- ja vakuutusosalalla työskenteleville henkilöille toteuttamassa kyselytutkimuksessa 95 % vastaajista pitääkin digitaitojen osaamista välttämättömänä osaamisalueena pankki- ja vakuutusalan työtehtävissä. (T-Media 2015, 5.)

Koska rahoitus- ja vakuutuspalvelut ovat aineettomia, ne ovat tieto- ja viestintäteknologian avulla digitoitavissa. Toimialalla onkin jo pitkään korvattu tietotekniikalla sekä konttoreita että henkilökuntaa. Ennemmin tai myöhemmin digitaali- ja mobiiliteknologian kehittyessä kaikki finanssipalvelut siirtyvät verkkoon. Näin ollen monet tavalliset työtehtävät, kuten las-
kujen ja vakuutuskorvauksen maksamiseen liittyvät työt, todennäköisesti katoavat kokoon.
Syntyy tilanne, jossa työn tuottavuus paranee työn vähenemisen kautta. (Pohjola 2015, 17.)

Muutokset finanssialalla työskentelyssä johtuvat niin toimialarakenteen kuin asiakkaiden tarpeiden muuttumisesta. Alalla on herätty työn muutokseen ja muuttuviin osaamistarpeisiin melko myöhäisessä vaiheessa. Tulevaisuudessa työskentely tulee vaatimaan uudenlaista osaamista, tehtävien organisointia sekä nykyisestä eroavia toimintamalleja ja yrityskulttuuria. (Ilmarinen & Koskela 2015, 15.) Tulevaisuus tuo tullessaan myös yhä enemmän esimerkiksi mobiilia, virtuaaliympäristöissä tehtävää monilokaatiotyötä. Tiimien jäsenet voivat työskennellä fyysisesti eri paikkakunnilla, jopa eri maissa. Suurissa muutoksissa työhyvinvoinnin merkitys kasvaa, ja siihen keskittyminen lisää henkilöstön hyvinvointia sekä sen myötä myös tuottavuutta. Näin myös esimiestyö ja johtaminen ovat uudistumisen edessä finanssialalla. Hyvän palvelun perustana tulevaisuudessa ovat kattavat ja kehittyvät digitaaliset taidot sekä moniosaaminen. (Rajander-Juusti 2015, 4-5.)

Alalla henkilöstön määrä vähenee, mutta samaan aikaan tuottavuus- ja tehokkuusvaatimukset kasvavat. Työntekijöiden roolit muuttuvat, siirrytään perinteisistä pankki- ja vakuutusvirkailijoista kohti moniosaavia myyjiä. Myynnillisuus ja moniosaajuus teemoina korostuvat. Kaiken kaikkiaan työ finanssialalla monimuotoistuu, mikä tuo mukanaan vuorovaikutus-, yhteistyö- ja työhyvinvointihaasteita. (Rajander-Juusti 2015, 32.)

Vakuutusalan henkilöstö uskoo vahvasti etätöiden ja muun joustavan työn yleistymiseen tulevaisuudessa. T-Median toteuttamassa kyselyssä 81% vakuutusalan työntekijöistä vastaaajista uskoi etätöiden yleistymiseen tulevaisuudessa. Samoin 96% vastaaajista uskoo, että tulevaisuudessa asiakkaiden kokonaisvaltainen palvelu vaatii moniosaamista. (T-Media 2015, 5-7.)

Finanssialalla henkilöstö uskoo myös vahvasti teknologia-avusteisen itsepalvelun lisääntymiseen tulevaisuudessa. T-Median kyselyssä jopa 95% vastaaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy merkittävästi tulevaisuudessa. Samoin koetaan, että asiakkaat ohjataan käyttämään uusia sähköisiä palvelukanavia. Yleinen mielipide on, että tietotekniikka ja järjestelmät tukevat ja helpottavat työn tekemistä. (T-Media 2015, 5.)

Tulevaisuudessa esimerkiksi myyjiltä tullaan vaatimaan entistä laajempaa osaamista sekä kykyä hyödyntää digitaalisia alustoja ja palveluita. Myyntityö ei tule tulevaisuudessa olemaan enää tapaamisten sopimista ja kasvokkain tapahtuvaa myyntiä, vaan on mahdollista, että digitalisaatio tulee vähentämään perinteisten myyjien tarvetta tietyillä toimialoilla. Myyjien ammatillisen osaamisen merkitys kuitenkin kasvaa. Mikään teknologia ei kykene hoitamaan myyntiä automaattisesti. Asiakasuskollisuuden lujittamisessa myyjillä on edelleen hyvin tärkeä rooli. (Aminoff & Rubanovitsch, 2015, 199-200.)

Vakuutusalan henkilöstö arvioi vakuutusosalalla tärkeimmiksi osaamisalueiksi seuraavan kymmenen vuoden aikana joustavuuden, kyvyn reagoida muutoksiin, asiakaspalvelutaidot, moni- ja myyntiosaamisen sekä eri kanavissa tapahtuvat vuorovaikutustaidot. Tärkeänä pidetään myös sähköisen liiketoiminnan taitoja sekä riskienhallintaa. Henkilöstöllä on myös innostusta ja halua opiskella uutta ja kehittyä työssään. Kehittymiselle ei kuitenkaan koeta olevan tarpeeksi aikaa esimerkiksi tulos- ja myyntitavoitteiden vuoksi. (Rajander-Juusti 2015, 34-35.)

3.4 Digitalisaation vaikutus asiakaskäyttäytymiseen

Digitalisaatio muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä sekä tarpeita kaikilla toimialoilla. Digitalisaation ja internetin kehityksen ansiosta asiakkailta on aiempaa enemmän keinoja etsiä tietoja yrityksistä ja näin ollen löytää sekä jakaa myös kriittisiä kirjoituksia. Nykyään onkin entistä yleisempää, että ennen varsinaista ostopäätöstä asiakas tutkii ja vertailee tuotteen ominaisuuksia tarkkaan internetin avulla. Asiakkaat odottavat 2010-luvulla saavansa runsaasti valinnanvaraa sekä entistä nopeampaa palvelua. Etenkin nuoria asiakkaita kiinnostavat entistä vähemmän ns. ”standardituotteet”, eli tuotteet, joita he voivat ostaa vain tietyistä paikasta tiettyinä aikoina. (Tapscott 2010, 205.)

Digitalisaatio tuo palvelut tasa-arvoisesti kaikkien kuluttajien saataville syrjäisestäkin sijainnista riippumatta. Kuluttaja voi hoitaa esimerkiksi verottajalla tai kaupassa asioinnin missä vain. Näin ollen toiminta tehostuu, syntyy säästöjä ja turvallisuus paranee. Ihmisten valinnanvapaus laajenee digitalisaation ansiosta. (Pursiainen 2016, 188.)

Digitalisaatio ja internet ovat ikään kuin siirtäneet vallan tuottajilta kuluttajille. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56; Laaksonen & Salokangas 2012, 38; Tapscott 2010, 215). Markkinoilla pärjätäkseen yrityksen pitää erottua entistä paremmin kilpailijoistaan joko tuotteilla, paremmalla palvelulla tai alhaisemmilla kustannuksilla. Internet ja sosiaalinen media ovat tehneet tuotteiden puutteiden kätkemisestä entistä vaikeampaa. (Tapscott 2010, 215.)

Näin ollen digitalisaatio tekee yritysten toiminnasta läpinäkyvämpää. Yrityksiltä odotetaan avoimuutta, rehellisyyttä ja lupauksen pitämistä. Epäeettisestä toiminnasta tai ristiriitaisesta informaatiosta jää helposti kiinni, ja lopputuloksena voi olla sosiaalisessa mediassa käytävä, yrityksen kannalta hallitsematon, negatiivinenkin keskustelu. (Ilmarinen & Koskela, 2015, 56.)

Asiakkaalla on nykyään saatavillaan verkossa suuri määrä informaatiota ostopäätöksensä sekä vertailun tueksi. Tuoteinformaation sekä hintojen vertailu on helppoa. Lisäksi löytyy usein myös erilaista testi- ja tutkimustietoa. Sosiaalisen median ja verkkokauppojen tuotearvioiden ansioista muiden asiakkaiden kokemukset ovat kaikkien saatavilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.) Kuluttajilla on siis alati kasvavat mahdollisuudet löytää ja vertailla tietoa yrityksistä, tuotteista ja palveluista. He voivat myös jakaa jo olemassa olevaa tietoa sekä muokata sitä omien kokemusten pohjalta. Verkosta saatava tieto ja muiden kuluttajien sinne kirjoittamat arviot toimivat tietolähteinä ennen ostopäätöksen tekemistä. (Laaksonen & Salokangas 2012, 38.)

Digitalisaatio on siis antanut asiakkaille lisää valtaa ja samalla muuttanut näiden roolia. Aiemmin asiakas on yrityksen näkökulmasta nähty objektina, markkinoinnin ja viestinnän kohteena, palveluiden käyttäjänä sekä maksajana. Digitalisaation myötä asiakkaiden rooli kuitenkin laajenee perinteisestä ja antaa mahdollisuuden ottaa uudenlaisia rooleja. (Ilmarinen & Koskela 2015, 178-179.)

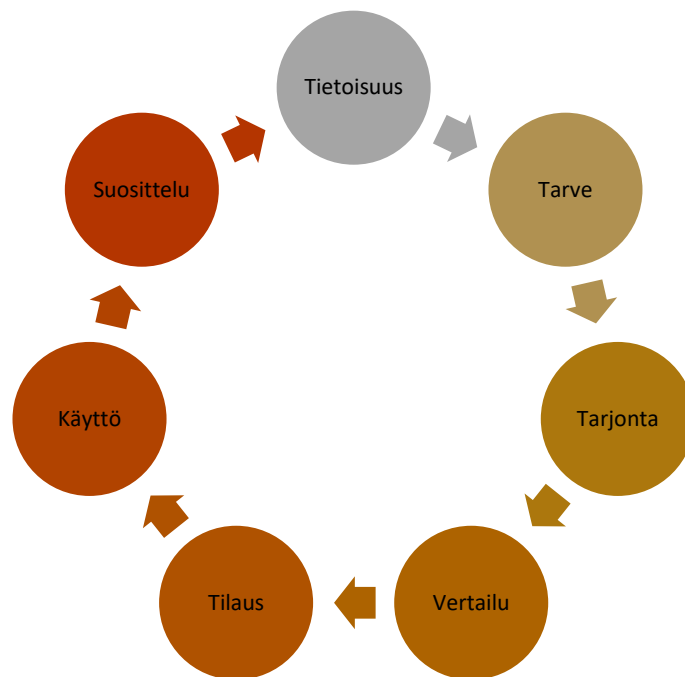
Ilmarinen ja Koskela (2015, 178) kuvaavat asiakkaan laajentuneita rooleja seuraavalla kaaviolla.



Kuvio 1. Asiakkaan roolit (mukailten Ilmarinen & Koskela 2015, 178)

Asiakas voi toimia markkinoijana ja sisällön tuottajana esimerkiksi jakamalla kokemuksiin, kirjoittamalla arvioita tai jakamalla yrityksen tuottamaa sisältöä. Asiakkailta on myös mahdollisuus toimia tuotteiden ja palveluiden kehittäjinä antamalla kehitysideoita esimerkiksi asiakasyhteisön kautta. Toisaalta asiakkaan rooli voi olla yrityksen kannalta myös negatiivinen, jos asiakas arvioi kriittisesti yrityksen tuotteita tai palveluita. Asiakas voi myös tahallaan aiheuttaa vahinkoa yritykselle kirjoittamalla siitä negatiivisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 178-179.)

Hallavo (2013, 24-25) kuvaa nykypäivän asiakkuusprosessin seuraavasti. Kaikki alkaa tietoisuudesta: Tarpeen tiedostettuaan asiakas siirtyy tutkimaan tarjontaa ja vertailemaan tarjolla olevia vaihtoehtoja. Tämän jälkeen hän päätyy niistä parhaaksi kokemaansa, tekee tilauksen ja käyttää tuotetta tai palvelua. Viimeisenä vaiheena asiakkuusprosessissa on suosittelu, jossa asiakas kertoo oman, negatiivisen tai positiivisen, arvionsa tuotteesta muille kuluttajille. (Hallavo 2013, 24-25.)



Kuvio 2. Yksinkertaistettu asiakkuusprosessi (mukaillen Hallavo 2013, 24)

Hämäläisen ym. (2016, 25) mukaan yleisesti arvioituna jopa 80 prosenttia ostopäätöksistä tehdään jo ennalta internetissä vertailemalla erilaisia tuotteita sekä niiden hintoja. Monet kuluttajat eivät tosin enää mene kauppaan ostamaan tuotetta vaan tilaavat sen nettikaupasta. Kaupanalalla onkin kohdattu ilmiö, jossa asiakkaat käyvät liikkeessä vain kokeilemassa tuotetta, ja tilaavat sen edullisemmin kilpailijan verkkokaupasta. (Hämäläinen ym. 2016, 25 ; Kankkunen & Österlund 2012, 25.)

Asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut siis huomattavasti esimerkiksi viimeisen 20 vuoden aikana. Vielä 1990-luvulla oli yleistä, että asiakas oli saman pankin ja vakuutusyhtiön asiakas koko ikänsä ja käytti saman kaupan palveluita. Syynä tähän ei aina suinkaan ollut silkkä asiakasuskollisuus, vaan kuluttajilla ei ollut vertailukohtia tai tietoja muista vaihtoehdoista. (Viljakainen 2011, 35.)

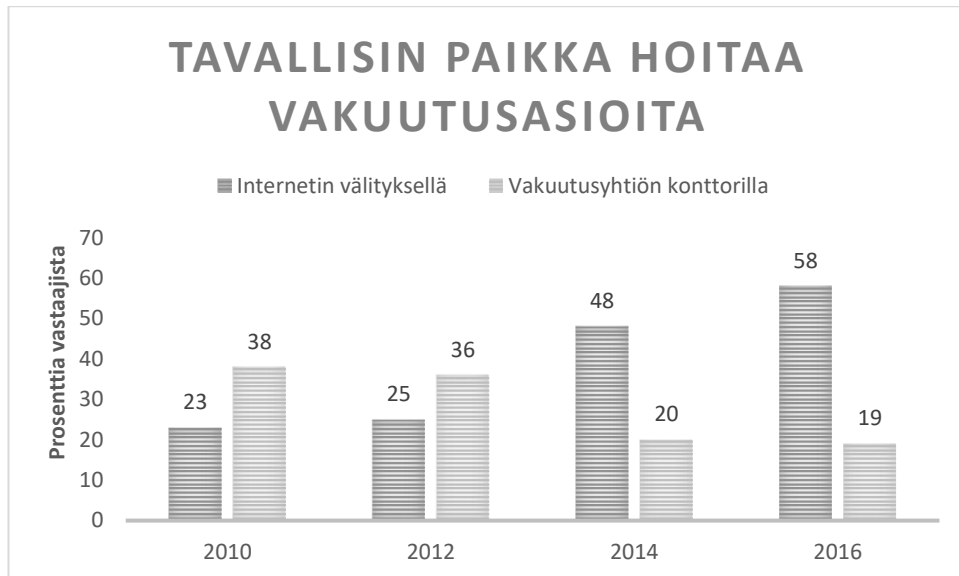
Kuluttajien mediakulutus on myös muuttunut, ja yrityksille potentiaalisten asiakkaiden tavoittaminen on perinteisillä kaupallisilla keinoilla entistä vaikeampaa. Ihmiset suosivat voimakkaasti uudentyylisiä viestintätapoja, kuten keskustelufoorumeita ja blogeja, kommunikoidakseen kaupallisista hankinnoista ja arjen rutiineistaan. Näin ollen voidaan sanoa, että ihmisten käyttäytyminen, ei siis pelkästään ostokäyttäytyminen, on muuttunut digitalisaation myötä. (Hallavo 2013, 25-26.)

3.5 Asiakkaan muuttuneet odotukset ja tarpeet vakuutusallalla

Yli puolet (53 %) suomalaisista 15–70-vuotiaista ilmoitti T-Median vuonna 2015 toteuttamassa kyselyssä olevansa useamman kuin yhden pankin asiakkaita. Vastaavasti joka kolmannella vastaajalla oli vakuutuksia useammassa kuin yhdessä yhtiössä. Viimeisen 12 kuukauden aikana vastaajista 12 prosenttia oli vaihtanut vakuutusyhtiötä. Pankkia olivat vaihtaneet vain 5 prosenttia vastaajista. Syitä vakuutusyhtiön vaihtamiseen olivat kustannussyt, vakuutusten keskittäminen ja erityyppiset edut kuten bonukset ja pisteet. (T-Media 2015, 13.)

Finanssiala Ry (entinen Finanssialan keskusliitto) seuraa säännöllisten vakuutustutkimusten avulla suomalaisten asennoitumista vakuuttamiseen ja vakuutusyhtiöihin. Tutkimuksia on tehty säännöllisesti koko 2000-luvun ajan. Vuosien 2010-2016 tehtyjen vakuutustutkimusten tuloksia vertailtaessa on selkeästi havaittavissa internetin suosion kasvu asiointiväylänä.

Tutkimuksista käy ilmi, että vastaajat hoitavat vakuutus- ja korvausasiansa mieluiten internetin välityksellä.

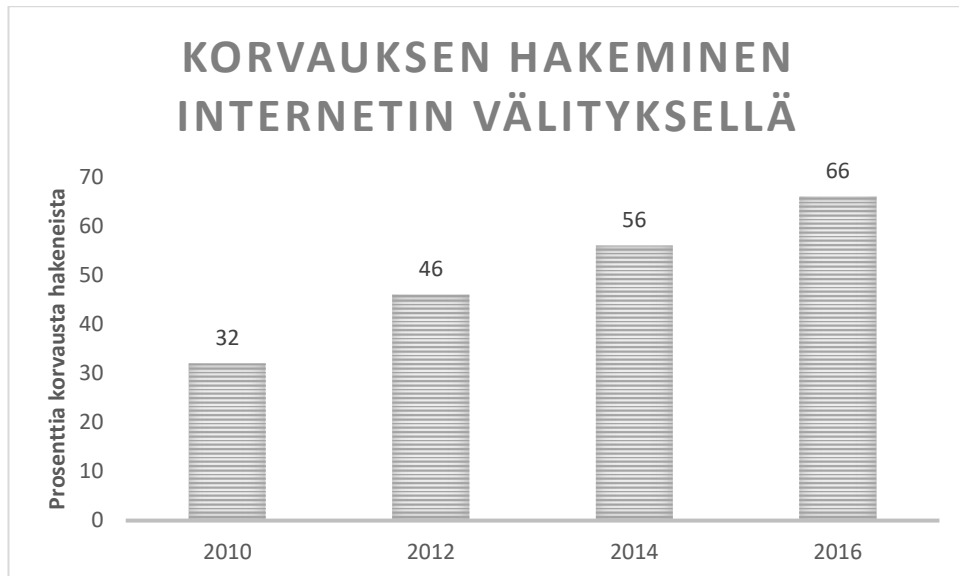


Kuvio 3. Vakuutusasioiden hoitaminen (Finanssialan keskusliitto 2014; Finanssiala Ry 2017)

Vuosina 2010 ja 2012 tehdyissä tutkimuksissa vastaajat hoitivat tavallisimmin vakuutusasiansa yhtiöiden konttorilla. Molempina vuosina konttorilla käynti oli suositumpi tapa hoitaa vakuutusasiat kuin internetin käyttö. Vuonna 2010 vastaajista lähes puolet (49%) ilmoitti, ettei käytä lainkaan internetiä vakuutusasioidensa hoitamiseen. Luku pysyi lähes samana seuraavassakin tutkimuksessa vuonna 2012, jolloin 47% vastaajista ei käyttänyt lainkaan internetiä vakuutusasioiden hoitamiseen. (Finanssialan keskusliitto 2014.)

Vuosien 2012 ja 2014 tehtyjen tutkimusten välissä suunta on selvästi muuttunut. Vuoden 2014 vastaajista lähes puolet (48%) ilmoitti käyttävänsä tavallisimmin internetiä vakuutusasioiden hoitamiseen. Luku on lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2012, jolloin se oli vielä 25 %. Samalla konttorin suosio asiointikanavana laski huomattavasti vuoden 2012 tuloksesta, jolloin yli kolmannes (36%) ilmoitti sen tavallisemmaksi asiointikanavakseen. Vastaavasti vuonna 2014 konttoria käytti tavallisimmin enää viides (20 %). (Finanssialan keskusliitto 2014.)

Vuoden 2016 tulokset jatkavat samalla kaavalla. Tällöin internetin suosio on kasvanut entisestään ja yli puolet (58%) vastaajista käyttää internetiä tavallisimmin vakuutusasioiden hoitamiseen. Enää joka kymmenes (10%) vastaaja ei käytä lainkaan internetiä vakuutusasioiden hoitamiseen. Konttorin suosio asiointikanavana on lähes samalla tasolla kuin edellisessä tutkimuksessa. (Finanssiala Ry 2017.)



Kuvio 4. Korvauksen hakeminen internetin välityksellä (Finanssialan keskusliitto 2014; Finanssiala Ry 2017)

Tutkimuksessa kysyttiin, mitä kautta vastaajat tekivät korvaushakemuksen. Suosituin kanava vuonna 2016 oli internet (66 % korvausta hakeneista vastaajista). Konttorilla korvaushakemuksen teki 10% vastaajista ja älypuhelinta käyttäen 7 % vastaajista. (Finanssiala Ry 2017.). Kuten oheinen kaavio osoittaa, internetin suosio korvaushakemuksen tekemisessä on kasvanut vuosi vuodelta. Vuonna 2010 tehdyssä tutkimuksessa korvaushakemuksen ilmoitti tehneensä internetissä vain kolmasosa (32 %) korvausta hakeneista vastaajista. (Finanssialan keskusliitto 2014.)

Suomessa on meneillään monilla toimialoilla ja palveluiden saralla suuria rakenteellisia muutoksia, esimerkiksi postinjakelussa. Kun asiakkaiden odotukset palvelun ajallisesta saatavuudesta ja joustavuudesta kasvavat muilla toimialoilla, vaativat he samoja ominaisuuksia myös finanssialan palveluilta. (Rajander-Juusti 2015, 24.)

Digitalisaatio aiheuttaa näin ollen voimakasta muutosta sekä asiakkaiden käyttäytymiseen että asiakastarpeisiin. Asiakkaat odottavat yhä kasvavissa määrin laadukkaampaa ja joustavampaa palvelua. Samoin odotukset palvelun ajallisesta saatavuudesta ovat kasvussa. Asiakkaiden käsitys siitä, millaista on hyvä asiakaspalvelu, on muuttunut. (Kankkunen & Österlund 2012, 56.) Ennen hyvään asiakaspalveluun riitti, että yritys palkkasi asiakaspalvelutehtäviin kohteliaita henkilöitä, joista koulutettiin asiantuntijoita. Asiakaspalvelijoiden työ oli varsin selkeää ja suoraviivaista, asiakkaiden kohtaamista ja puhelimeen vastaamista. (Kankkunen & Österlund 2012, 56.)

Asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja sisällöstä ovat siis jatkuvassa nousussa. Digitaaliossa ympäristössä toimiessaan asiakkaat eivät ole valmiita odottamaan palvelua, vaan asioiden halutaan tapahtuvan heti. Asiakkaille tulisikin olla ainakin kaksi tapaa hoitaa asiansa: nopea ja helppo itsepalvelu sekä korkeatasoinen ja henkilökohtainen asiakaspalvelu. (Kankkunen & Österlund 2012, 57.)

Kasvavana trendinä on siis se, että asiakas saa haluamansa palvelun riippumatta ajasta tai paikasta, ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä. Asiakkaat myös odottavat uusia ja innovatiivisia palvelukanavia, joiden kautta ostamisen ja palvelujen käytön tulee olla sujuvaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54; Rajander-Juusti 2015,24.) Tulevaisuudessa asiakkailla on yhä korkeammat odotukset eri käyttöliittymien saatavuudesta ja käytettävyydestä. Ikääntyvä väestö taas luo yhä enemmän varakkaita senioriasiakkaita, jotka arvostavat hyvää ja henkilökohtaista palvelua ja ohjeistusta pankki- ja vakuutusasioidensa hoidossa. Asiakkaiden käyttäytyminen siis muuttuu jatkuvasti kaikilla finanssialan sektoreilla. (Rajander-Juusti 2015, 24.)

Digitalisaatio on johtanut siihen, että usein asiakkailla ei ole aikaa sekä kärsivällisyyttä palveluiden käytön opettelemiseen, kokeiluun ja korjaamiseen. Jos tarjolla on helpompia vaihtoehtoja, kynnys vaihtaa esimerkiksi verkkokauppaa tai muuta palveluntarjoajaa on digitaalisessa maailmassa alhainen. Useat asiakkaat myös haluavat asioiden tapahtuvan välittömästi, kun tarve ilmenee. Usein saatetaan kokea esimerkiksi puhelimesta asiakaspalveluun jonottaminen työläänä ja yhteydenottopyyntöihin halutaan vastaus välittömästi, ei vasta seuraavana päivänä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54.)

Pankkisektori on oiva esimerkki siitä, kuinka asteittain ollaan siirrytty konttoreilla tapahtuvasta palvelusta itsepalveluun. Ensin konttoreilla siirryttiin laskunmaksuautomaatteihin ja siitä koteihin hoitamaan asiat verkkopankin avulla. Näin henkilökohtaisesta ihmisen tarjoamasta palvelusta siirryttiin itsepalveluun. Näillä muutoksilla oli merkittävä vaikutus pankkien tehokkuuteen ja henkilöstömäärään. Pankkisektorin lisäksi samansuuntaista itsepalveluun siirtymistä on tapahtunut runsaasti myös vakuutusosalalla sekä esimerkiksi teleoperaattoreiden ja lentoyhtiöiden toimintamalleissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 121.) Itsepalvelussa yritys parantaa tehokkuuttaan automatisaatiolla kasvattaen samalla asiakkaan roolia palvelussa. Parhaimmillaan asiakas kokee itsepalvelun parantuneena palveluna, joka on saatavilla ilman jonottamista, ajasta ja paikasta riippumatta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55.)

Asiakkaat ikään katsomatta hoitavat mielellään pankki- ja vakuutusasiansa verkossa itsenäisesti. Silti yhdeksän kymmenestä kokee haluavansa tarvittaessa myös henkilökohtaista palvelua, jossa otetaan huomioon asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet. Asiakkaille on myös tärkeää, että heidät perehdytetään uusien palvelukanavien käyttöön asiantuntevasti. (Rajander-Juusti 2015, 25.)

Toimivalla verkkopalvelulla on myös merkitystä asiakaspysyvyyttä tarkastellessa. Sähköiset palvelut sitouttavat asiakkaita yritykseen. Mitä paremmin yrityksen sähköiset palvelut toimivat ja mitä tyytyväisempiä asiakkaat niihin ovat, sitä sitoutuneempia he ovat kyseiseen yritykseen. On myös todennäköisempää, että sähköisiin palveluihin tyytyväiset kuluttajat suosittelevat yritystä ystävilleen. Hyvin toimivalla sähköisellä asiakaspalvelulla on myös positiivinen vaikutus siihen, kuinka paljon kuluttajat ostavat yrityksen tuotteita tai palveluita. (Hallavo 2013, 30-31.)

Suomalaisen Työn liitto tilasi vuonna 2017 Taloustutkimukselta kampanjatutkimuksen, johon vastasi yhteensä 2219 suomalaista helmikuun 2017 aikana. Vastajat olivat iältään 18–79-vuotiaita. Tutkimuksen mukaan kolme neljästä (76 %) suomalaisesta haluaa vakuustarpeensa kartoittamiseen yhä henkilökohtaista palvelua. Henkilökohtaisen palvelun ja avun tarve koettiin suurimpana henki- ja henkilövakuutusten hakemisessa (67 %) sekä kodin vakuuttamisessa (65%). Tosin 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä yli puolet (53 %) vastaajista hoiti kotivakuutuksen mieluiten itsepalveluna. (Suomalaisen Työn liitto, 2017.)

Tutkimuksessa todettiin myös, että henkilökohtaista palvelua arvostetaan enemmän ikäämpien vastaajien keskuudessa. Yli 65-vuotiaista vastaajista 84 % halusi asioida henkilökohtaisesti palveltuina. Itsenäisesti kaikkien vastaajien keskuudessa hoidettiin mieluiten autovakuutukset, -rekisteröinnit (58 % vastaajista) sekä korvaushakemusten täyttäminen (57 % vastaajista). (Suomalaisen Työn liitto, 2017.)

World Insurance Report 2016 mukaan erityisesti nuorten kuluttajien (Y-sukupolvi) muuttuvat odotukset ja tarpeet vakuutusyhtiöitä kohtaan ovat merkittävä muutostekijä. He haluavat palvelua muita kuin perinteisiä palvelukanavia pitkin ja muuttavat näin tuttuja tapoja, joilla vakuutusyhtiöt ovat tottuneet olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. Nämä nuoret kuluttajat ovat tottuneet kanssakäymiseen digitaalisia välineitä käyttäen ja ovat näin ollen avoimia uusille teknologian sovelluksille. Tutkimuksessa todettiin, että on havaittavissa kasvava kuilu näiden kuluttajien vakuutusyhtiöille asettamien odotusten ja sen välillä, millaisia palveluita perinteiset vakuutusyhtiön pystyvät heille tarjoamaan. Nämä odotukset kasvavat nopeammin kuin vakuutusyhtiöiden kyky vastata niihin. (Capgemini & Efma 2016, 5.)

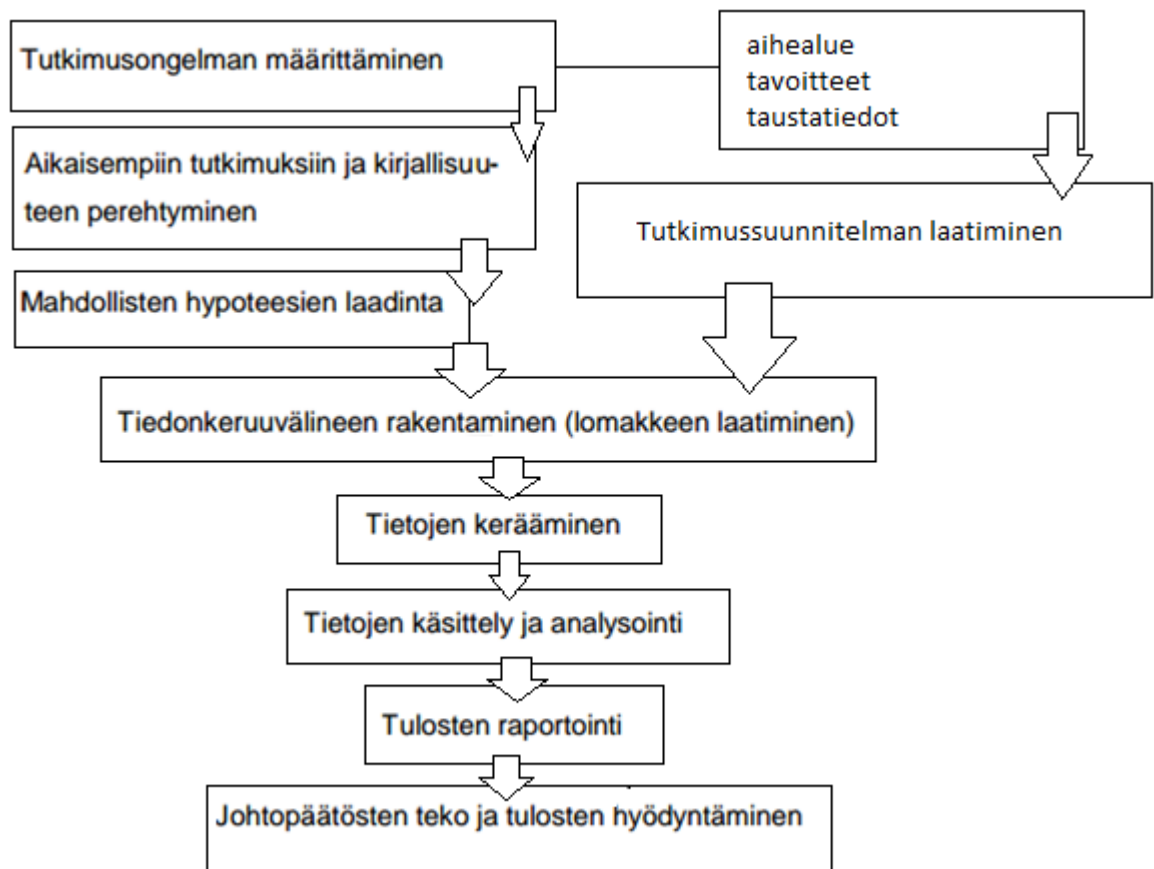
4 Empiirisen tutkimuksen menetelmät ja toteutus

Tämän opinnäytetyön empiirisessä osassa käsitellään VvL:n jäsenille toteutettua kyselytutkimusta, jonka tavoitteena oli kartoittaa liiton jäsenten kokemuksia digitalisaation vaikutuksista vakuutusosalalla työskentelyyn ja näin ollen tarjota toimeksiantajalle lisätietoa alan tilanteesta. Tutkimus on pääasiallisesti kvantitatiivinen eli määrällinen, ja se toteutettiin ke-
säkuussa 2017 hyödyntämällä sähköistä kyselylomaketta. Tässä luvussa kuvataan tutkimusprosessi ja kerrotaan tarkemmin itse tutkimuksen toteutuksesta.

4.1 Tutkimusprosessi

Tässä kuvataan tutkimusprosessi kokonaisuutena.

Kvantitatiivinen tutkimus on vaihe vaiheelta etenevä prosessi. Kaiken lähtökohtana on tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua. Ongelman ratkaisuun tarvitaan tietoa, ja ensin tuleekin määrittellä tarvittava tieto. Tämän jälkeen määritellään, mistä ja miten tieto hankitaan. (Kananen 2015, 19-20.)



Kuvio 5. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet (mukaillen Heikkilä 2008, 25.)

Tämä tutkimus- ja opinnäytetyöprosessi eteni pitkälti yllä kuvatun (Heikkilä 2008, 25) kaavion mukaisesti. Ensin määriteltiin tutkimusongelma, ja se hyväksytettiin niin työn ohjaajalla kuin toimeksiantajalla. Tämän jälkeen keskusteltiin toimeksiantajan kanssa tutkimuksen menetelmistä. Seuraavaksi kirjoitettiin tutkimussuunnitelma ja tutustuttiin aiempiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin ja opinnäytetöihin sekä aloitettiin tietoperustan kerääminen ja kirjoittaminen. Kaiken pohjalta laadittiin itse kyselylomake, jolla kerättiin vastaukset. Tämän jälkeen jatkettiin tietoperustan kirjoittamista ja analysoitiin ja raportoitiin saadut tulokset. Tämä edellä kuvattu prosessi löytyy aikajanelle sijoitettuna opinnäytetyön liitteestä 1.

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta ja perustelut

Tässä opinnäytetyössä käytettiin määrällisiä eli kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Aineisto kerättiin kyselylomaketta hyödyntämällä. Tässä osiossa perustellaan, miksi aihetta päädyttiin tutkimaan juuri näillä menetelmillä ja välineillä, ja pohditaan kriittisesti myös muiden tutkimusmenetelmien käyttömahdollisuuksia.

Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet ovat tekijät, jotka ratkaisevat, mitä tutkimusmenetelmää käytetään (Heikkilä 2008, 14). Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville mahdollisimman kattava kokonaiskuva vakuutuslalla työskentelevien ajatuksista ja tuntemuksista. Näin ollen oli tarpeen kerätä mahdollisimman laajan otoksen kokemukset, jolloin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän käyttö on perusteltua. Kyselylomakkeen avoimilla kysymyksillä saatiin kerättyä myös laadullista tietoa, joka kuvailee tutkittua ilmiötä ja näin ollen täydentää kvantitatiivisella menetelmällä saatua tietoa.

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset, joihin kerätään aineiston avulla vastaukset (Kananen 2015,198). Tämän opinnäytetyön päätavoite oli selvittää, miten digitalisaatio on vaikuttanut vakuutuslalla työskenteleeseen. Tästä päätavoitteesta johdettiin alatavoitteet, joiden pohjalta muotoutuivat yksityiskohtaisemmat kyselylomakkeessa käytetyt kysymykset.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perusideana on kysyä tutkittavaa ongelmaa koskevia kysymyksiä pieneltä joukolta, ja tämän otoksen vastaajien edellytetään edustavan koko tutkittavaa joukkoa, eli perusjoukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. (Kananen 2011, 10.) Tässä tutkimuksessa siis pyrittiin saamaan vastaus mahdollisimman monelta VvL:n jäseneltä ja yleistämään saadut tulokset koskemaan kaikkia vakuutuslalla työskenteleviä.

Opinnäytetyöprosessin alussa harkittiin myös muita tutkimusmenetelmiä, kuten vastaus-ten keruuta kvalitatiivisilla menetelmillä esimerkiksi haastatteluja tekemällä. Jo alusta asti oli selvää, että menetelmänä tulee olemaan joko haastattelujen tekeminen tai kyselylo-make. Kun tavoitteena on selvittää kohderyhmän tuntemuksia, kokemuksia ja mielipiteitä, ei esimerkiksi havainnoimalla olisi voitu kerätä vastauksia tähän tutkimusongelmaan.

Kun työn toimeksiantajaksi tarkentui VvL ja tutkittavaksi joukoksi sen jäsenet, selkeni, että tutkimusmenetelmä tulee olemaan kvantitatiivinen. Tulosten keräämiseen hyödynnetään kyselylomaketta kenties osittain kvalitatiivisten avointen kysymysten muodossa. Koska tarkoituksena oli saada vastauksia mahdollisimman laajalta otokselta, ei niiden kerääminen kvalitatiivisilla menetelmillä olisi ollut järkevää etenkin ajankäytännöllisistä syistä. Jos opinnäytetyön toimeksiantajana olisi toiminut yksittäinen vakuutusyhtiö, olisi esimerkiksi työntekijöiden haastatteluilla voitu tarjota tarkempaa ja syvempää tietoa aiheesta. Nyt kun toimeksiantajana toimi vakuutusalan ammattiliitto ja tutkittavana joukkona sen koko jäsenkanta, ei tutkimusta ollut näillä käytettävissä olevilla resursseilla edes järkevää toteuttaa millään muulla menetelmällä kuin verkossa toteutetulla kyselyllä.

4.3 Tutkimuksen kohde, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen perusjoukko koostui henkilöistä, jotka olivat Vakuutusväen Liiton jäseniä ke-säkuussa 2017, tarkemmin 8.6.2017 päivänä. Linkki vastauslomakkeeseen lähetettiin vas-taajille sähköisen uutiskirjeen ”Vakkarin” mukana. Näin ollen linkki kyselyyn lähti kaikille niille liiton jäsenille 8.6.2017, jotka olivat sähköisen uutiskirjeen tilaajia. Tavoitteena oli näin saada mahdollisimman paljon vastauksia eri ikäisiltä, eri pituisen työhistorian omaa-vilta, eri yhtiöissä ja työtehtävissä olevilta vastaajilta. Siten pystyttäisiin muodostamaan mahdollisimman kattava kuva kokonaistilanteesta vakuutusosalalla.

Opinnäytetyön tavoite oli selvittää, miten digitalisaatio on vaikuttanut vakuutusosalalla työs-kentelyyn ja millaisia muutoksia digitalisaatio on aiheuttanut. Tavoitteena oli tarjota toi-meksiantajalle kattava kokonaiskuva vakuutusosalalla työskentelevien kokemuksista ja mie-lipiteistä liittyen digitalisaation tuomiin muutoksiin omassa työnteossa.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli siis selvittää, miten vakuutuslalla työskentelevät kokevat digitalisaation vaikuttavan työskentelynsä. Tätä päätavoitetta tukemaan muodostuivat myös seuraavat tutkimuskysymykset:

- Millaisia muutoksia vakuutuslalla on tapahtunut digitalisaation myötä?
- Miten nämä muutokset koetaan?
- Miten muutoksiin on sopeuduttu?
- Millaisena vakuutusalan tulevaisuus nähdään?

4.4 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimusaineiston keruumenetelmäksi valikoitui perinteinen kyselylomake, joka lähetettiin sähköisessä muodossa.

Kyselytutkimus mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen: Voidaan saada useita vastaajia sekä kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä myös säästää tutkijan aikaa ja vaivaa ja on täten tehokas tapa kerätä aineistoa. Verkkokyselyssä vastaajille lähetetään linkki kyselyyn, he täyttävät kyselylomakkeen itsenäisesti ja palauttavat sen verkossa napia painamalla. Vastauksia saadaan nopeasti ja vaivattomasti. (Hirsjärvi, Remes, Saja-vaara 2009, 195-196.) Koska tutkittava otos oli suuri (kaikki VvL:n jäsenet), kyselytutkimus osoittautui järkevimmäksi tavaksi kerätä tietoa tutkittavasta joukosta. Tarvittava aineisto kerättiin sähköisesti lähetetyllä kyselyllä. Itse kysely toteutettiin Webpropol-ohjelmalla. Webpropol-ohjelmaa päädyttiin käyttämään siitä syystä, että ohjelma oli entuudestaan tuttu opiskeluilta kursseilta ja toimivaksi todettu väline sähköisten kyselyiden toteuttamiseen. Sen käyttö oli myös tutkijalle ilmaista.

Kyselyn linkki lähetettiin Vakuutusväen Liiton sähköisessä uutiskirjeessä "Vakkarissa" 8.6.2017. Uutiskirjeessä esiteltiin lyhyesti kyselyn tekijä ja aihe sekä kerrottiin, että yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan hotellilahjakortti.

Vastausaikaa annettiin 30.6.2017 asti, eli yhteensä 22 päivää. Linkki kyselylomakkeeseen löytyi myös VvL:n kotisivuilta koko kyselyn aukioloajan. Välissä toimeksiantaja jakoi linkin kyselyyn myös omalla Facebook-sivullaan 26.6.2017 eli viimeisellä vastausviikolla.

Kyselylomakkeella suoritettussa kyselyssä hyvänä puolena on se, että tutkija ei läsnäololleen tai olemuksellaan vaikuta vastauksiin toisin kuin esimerkiksi haastattelussa. Vastaminen vie myös vähemmän aikaa vastaajalta. Tutkimustulosten luotettavuutta parantaa myös se, että kysymykset esitetään kaikille koehenkilöille kirjallisesti samassa muodossa, jolloin tutkijan äänenpaino, eleet tai ilmeet eivät pääse vaikuttamaan vastauksiin. (Valli 2015, 44.)

Osa tässäkin kyselyssä käsitellyistä teemoista oli varmasti sellaisia, joihin oltaisiin kasvokkain tai puhelimesta tehdyissä haastatteluissa saatu kenties erilaisia vastauksia. Esimerkiksi kysyttäessä aremmista aiheista kuten tuen tarpeesta tai pelosta menettää työpaikka tulevaisuudessa, on vastaajien kenties helpompi antaa rehellinen vastaus anonyymisti kyselylomakkeelle.

4.5 Kyselylomakkeen rakentaminen

Tutkimuksen onnistuminen on hyvin pitkälti kiinni siitä, kuinka hyvin kyselylomake onnistuu. Vastaajan täytettyä lomakkeen ei sitä voida enää muokata, joten lomakkeen huolellinen suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää. Tärkeimmät asiat kyselylomakkeessa ovat, että siinä kysytään kysymyksiä, jotka ovat sisällöllisesti oikeita mutta tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti, 2014,20.) Kyselylomake muokattiin muotoonsa yhdessä opinnäytetyö- sekä menetelmäohjaajan kanssa. Se myös hyväksyttiin toimeksiantajalla ja testattiin Webpropol-ohjelman omalla kyselylomakkeen testaustoiminnolla. Myös pientä joukkoa vakuutuslalla työskenteleviä henkilöitä pyydettiin kommentoimaan kyselyä ennen lähettämistä, ja he toimivat samalla myös testivastaajina ennen kyselyn julkaisemista. Testauksella varmistettiin, että kyselylomake on toimiva ja että vastaajat ymmärsivät kysymykset samalla tavoin, kuin kyselyn laatija ne oli tarkoittanutkin. Näin ollen pyrittiin myös parantamaan tutkimuksen validiteettia ja vähentämään systemaattisten virheiden riskiä.

Kyselylomakkeen alkupään kysymysten tulee olla vastaajalle helppoja ja sellaisia, joilla vastaaja saadaan kiinnostumaan vastaamisesta. Kysymykset ryhmitellään aihepiireittäin niin, että käydään yksi aihepiiri kerrallaan läpi ennen seuraavaan siirtymistä. (Kananen 2011, 30-31; Valli 2015, 43.) Näitä ohjeita pyrittiin hyödyntämään kyselylomaketta rakentaessa. Kyselylomake koostui 13 kysymyksestä sekä kyselyn lopussa olleesta yhteystietojen keräämistä varten olleesta kysymyksestä. Kysymykset oli jaoteltu neljään osioon aihepiireittäin: taustamuuttujat, muutokset työnkuvassa, tuen tarve sekä tulevaisuuden näkymät. Jokaiseen teemaan taustamuuttujia lukuun ottamatta kuului yksi avoin kysymys, jolla pyrittiin saamaan vastaajilta konkreettisia esimerkkejä työelämästä.

Kyselylomakkeen alkuun sijoitetaan usein helpommat kysymykset, joilla halutaan herätellä vastaajan mielenkiinto kyselyä kohtaan. Sen jälkeen siirrytään helpompien kysymysten kautta vaikeampiin, ehkä myös arkoihin kysymyksiin. Loppua kohden kysymyksiä taas kevennetään. (Valli 2010, 104-105.) Kyselylomake rakennettiin pitkälti tämän periaatteen mukaan. Taustamuuttujat toimivat ikään kuin herättelevinä kysymyksinä, joista siirryttiin haastavampiin kysymyksiin, jotka käsittelivät muutoksia työnkuvassa sekä tuen tarvetta, ja kysely lopetettiin kevyemmällä kysymyksellä tulevaisuuden näkymistä.

Lomakkeen jokaisen kysymyksen tulee olla tarpeellinen tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta. Kysymykset, joilla ei ole suoraa yhteyttä tutkimuskysymykseen, tulee jättää pois. (Kananen 2015, 229). Jokaisella kyselylomakkeen osiolla taustamuuttujia lukuun ottamatta oli tavoite saada vastaus tutkimuksen alaongelmiin. Alla oleva peittomatriisi kertoo, millä kysymyksillä etsittiin vastausta mihinkin tutkimusongelmaan. Se myös osoittaa, että kaikki kysytyt kysymykset olivat tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta olennaisia.

Taulukko 2 Peittomatriisi: tutkimusongelmat ja kyselylomakkeen kysymykset

Tutkimusongelma	Kyselylomakkeen kysymykset
Millaisia muutoksia vakuutusosalalla on tapahtunut digitalisaation myötä?	5, 6, 7, 8
Miten nämä muutokset koetaan?	5, 6, 7, 8
Miten muutokseen on sopeuduttu?	9, 10, 11
Millaisena vakuutusalan tulevaisuus nähdään?	12, 13

Kanasen (2015, 229) mukaan lomakkeen pituudella on merkitystä vastaamishalukkuuteen etenkin verkkokyselyissä. Tämä otettiin huomioon myös kyselylomakkeen suunnittelussa. Kun vastaaja avasi sähköpostistaan linkin kyselylomakkeeseen, hän näki samalla sivulla yläalaidassa saatekirjeen sekä sen jälkeen kaikki kysymykset samalla sivulla. Tähän ratkaisuun päädyttiin, sillä haluttiin, että vastaaja näkee heti, minkä pituisesta kyselystä on kyse. Kysymysten jakaminen usealle sivulle olisi saattanut luoda illuusion pitkästä ja monivaiheisesta kyselystä ja näin ollen alentaa vastausprosenttia tai lisätä riskiä, että vastaaminen lopetetaan kesken. Näyttämällä kaikki kysymykset tavoiteltiin siis korkeampaa vastausprosenttia.

Kanasen (2010, 30-31) mukaan vastaajaa ei pidä pakottaa vastaamaan kysymyksiin. Niinpä kysymyksiä ei asetettu pakolliseksi, eli vastaajilla oli oikeus myös valintansa mukaan jättää vastaamatta kysymyksiin. Kyselylomake pyrittiin laatimaan siten, että se etenee loogisesti ja kyselyyn vastaaminen on helppoa. Mahdollisimman kattavien ja monipuolisten vastausten saannin varmistamiseksi kyselylomake sisälsi useita erilaisia kysymystyyppisiä: kysymyksiä, joissa vastausasteikkona oli Likertin asteikko, avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä.

Likertin asteikko on yksi käytetyimmistä ja soveltuvimmista asteikoista mielipiteiden ja asenteiden mittaamiseen (Vilkkä 2007,46). Näin ollen Likertin asteikon käyttö kyselylomakkeessa on perusteltua, sillä kyselyllä haluttiin nimenomaan kerätä tietoa vastaajien mielipiteistä, asenteista sekä kokemuksista. Likertin asteikosta päädyttiin käyttämään viisiportaista mitta-asteikkoa, jossa arvo yksi tarkoittaa täysin eri mieltä ja arvo viisi täysin samaa mieltä.

Likertin asteikossa usein sijoitetaan keskelle neutraaliluokka, eli esimerkiksi vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tällä vaihtoehdolla suljetaan pois tilanne, jossa vastaaja on pakotettu valitsemaan jokin vaihtoehto, vaikka hänellä ei olisi mielipidettä tai kokemusta asiasta. (Valli 2015, 57.) Kysymyksiä rakentaessa päädyttiin ottamaan mukaan myös tämä neutraaliluokka, ja se sijoitettiin mittariston keskelle arvolla kolme ja nimettiin ”ei samaa eikä eri mieltä”. Kyseinen luokka otettiin mukaan siltä varalta, että kaikilla vastaajilla ei ollut kokemusta tai mielipidettä kaikista kysytyistä asioista.

4.6 Saatekirje

Saatekirjeellä kerrotaan vastaajalle tutkimuksen perustiedot, kuten kuka tutkimusta tekee, mihin tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää ja millä perusteella vastaajat on valittu. Se toimii ikään kuin tutkimuksen julkisivuna. Saatekirjeellä saattaa olla suuri merkitys tutkimuksen onnistumisen kannalta, sillä sen tehtävä on motivoida vastaaja vastaamaan kyselyyn. (Vehkalahti, 2014, 47 & Kananen, 2011, 46.) Pahimmassa tapauksessa epäonnistunut saatekirje saa vastaajan hylkäämään koko lomakkeen. Epämääräinen tai ylimalkainen saatekirje voi siis aiheuttaa paljon ongelmia tutkimuksen onnistumiselle, vaikka itse kyselylomake olisi kuinka hyvä. (Vehkalahti, 2014, 47-48.)

Saatekirjeeseen panostettiin, ja sen toivottiin nostavan vastausprosenttia. Saatekirjeessä haluttiin tuoda esiin, että tutkija on opiskelija, joka on itsekin töissä vakuutuslalla. Tällä pyrittiin vahvistamaan vastaajien käsitystä siitä, että kyselyn tekijä on aidosti kiinnostunut saamaan vastauksia. Tavoitteena oli siis tehdä kyselystä helpommin lähestyttävä. Saatekirjeessä myös painotettiin, että VvL toimii opinnäytetyön toimeksiantajana ja vastaamalla kyselyyn vastaaja tarjoaa arvokasta lisätietoa myös VvL:n käyttöön. Saatekirjeessä haluttiin myös tuoda esiin, että kysely on tiivis sekä nopea vastata. Siinä tuotiin myös esille mahdollisuus osallistua toimeksiantajan tarjoaman hotellilahjakortin arvontaan jättämällä yhteystietonsa kyselyn loppuun. Kaikilla näillä keinoilla haluttiin tehdä kyselyyn vastaamisesta mahdollisimman houkuttavaa. Saatekirjeen lopussa kerrottiin tietysti tutkijan nimi ja yhteystiedot sekä määriteltiin digitalisaation käsite, jotta kaikille vastaajille olisi selvää, mitä tutkivaa ilmiötä tarkoitettiin.

Koska kyselyn linkki oli osana VvL:n sähköistä uutiskirjettä ”Vakkaria”, toimi jo uutiskirjeessä ollut pohjustus tietysti eräänlaisena ”saatekirjeenä”, tai oikeammin saatesanoina. Siinä kerrottiin samat asiat tiivistetysti kuin itse varsinaisessa saatekirjeessäkin. Tämän tekstin suunnittelusta ja tuottamisesta sekä kyselylinkin sijoittamisesta ja visuaalisesta ilmeestä uutiskirjeessä vastasi VvL itse.



Auta opiskelijaa - vastaa kyselyyn

Haaga-Helian opiskelija **Ida Lauttia** tekee opinnäytetyötään ja kaipaa apuasi. Kysely käsittelee digitalisaation tuomia muutoksia vakuutusosalalla työskentelyyn.

Linkin kyselyyn löydät **tästä**. Vastaathan viimeistään 30.6. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan hotellilahjakortti.

Kuva 1. Kuvakaappaus VvL uutiskirje Vakkarista 22/2017 8.6.2017

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä osiossa esitellään opinnäytetyössä toteutetun kyselytutkimuksen tulokset kysymys kerrallaan läpi samassa järjestyksessä, kuin ne on esitetty kyselylomakkeessa. Tulosten selkeyttämiseksi ja havainnollistamiseksi apuna on käytetty kaavioita sekä taulukoita. Kaiken kaikkiaan kyselyn palautti 236 vastaajaa. Koska kyselylomakkeen kysymyksiä ei oltu asetettu pakolliseksi, vastaajamäärä voi vaihdella kysymyksittäin. Sähköinen uutiskirje, jonka mukana kyselylinkki oli, lähti kesäkuussa 2017 arviolta 4000 vastaanottajalle.

Vastausprosentti laskettiin käyttämällä seuraavaa laskukaavaa.

$$\frac{236 \text{ (vastausten lukumäärä)}}{4000 \text{ (verkkokutsujen lukumäärä)}} = 5,9 \%$$

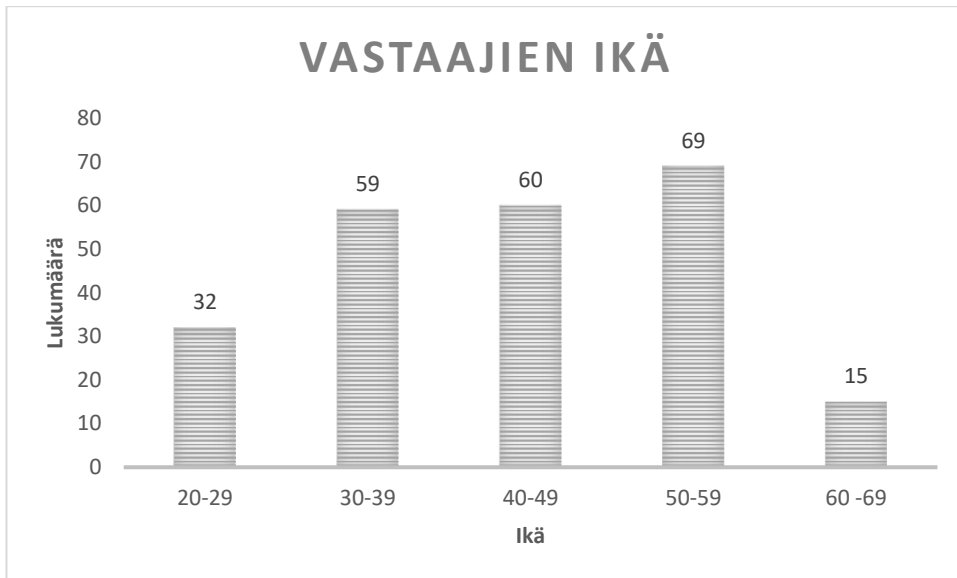
Näin ollen vastausprosentiksi saatiin 5,9 %.

Tuloksissa panostettiin erityisesti avointen vastausten tulkintaan ja analysointiin. Taustalla oli ajatus siitä, että juuri avoimilla vastauksilla saadusta tiedosta on merkittävästi hyötyä työn toimeksiantajalle. Tästä syystä haluttiin myös nostaa esiin useita avoimia vastauksia tässä osiossa. Vastauksen lopussa on tieto vastaajan iästä, sukupuolesta ja työskentelyvuosista vakuutuslalla, mikäli vastaaja oli antanut nämä tiedot. Koska kaikki kysymykset olivat vapaaehtoisia, kaikki vastaajat eivät välttämättä antaneet näitä taustatietoja itsestään. Avoimet vastaukset esitetään tuloksissa kirjoitusvirheineen alkuperäisten tekstien mukaisina. Joitakin vastauksia on lyhennetty ja poistetut virkkeet on korvattu ”– ” merkillä.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin kumpaa sukupuolta vastaajat edustavat. Vastaajista valtaosa oli odotetusti naisia. Kaiken kaikkiaan kysymykseen vastasi 235 vastaajaa joista 87 % (eli 204 vastaajaa) oli naispuoleisia. Miehillä vastauksia saatiin 31 kappaletta, eli vastaajista vain 13 % oli miehiä.

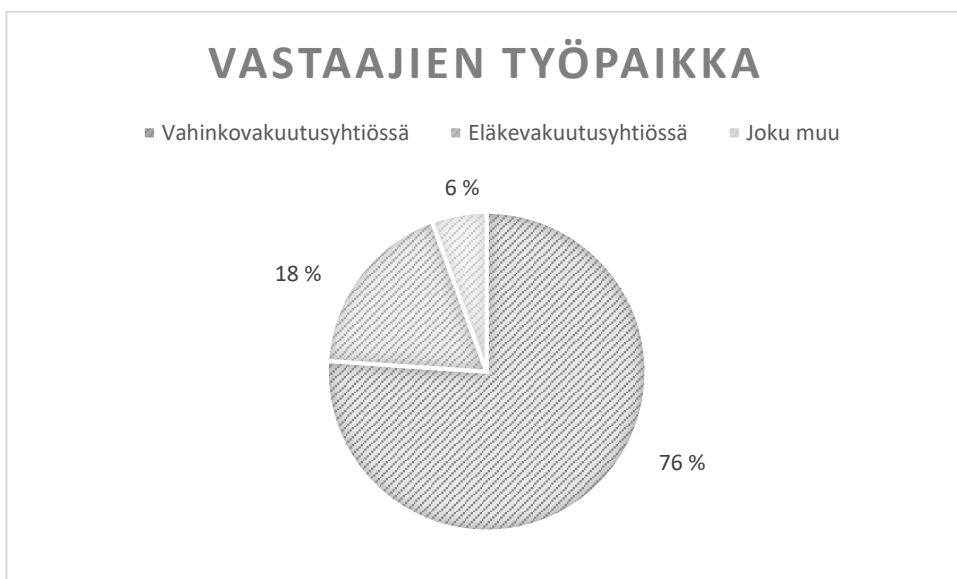
Toisella kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien ikäjakauma.



Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma (n=235)

Nuorin vastaaja oli 21-vuotias ja vanhin 65-vuotias. Vastaajien keski-ikä oli 43,33 vuotta. Vastausten mediaani oli 43-vuotta ja moodi 50-vuotta. Eniten vastauksia saatiin 50–59-vuotiailta (59 vastaajaa), eli 29% kaikista kyselyn vastauksista tuli tästä ikäluokasta. Toiseksi suurimmat luokat muodostivat 40–49-vuotiaat, joita oli 60 vastaajaa (26% kaikista vastaajista) sekä 30–39-vuotiaat, 59 vastaajaa eli 25 % kaikista vastaajista. Alle 30-vuotiaita vastaajia oli 32 kappaletta, eli 14% vastaajista. Pienimmän joukon muodostivat yli 60-vuotiaat vastaajat, heitä oli 15 kappaletta eli 6 % vastaajista.

Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, missä vastaajat työskentelevät.



Kuvio 7. Vastaajien työpaikka (n=235)

Vaihtoehtoisiksi annettiin vahinkovakuutusyhtiö, eläkevakuutusyhtiö tai ”joku muu”. Valtaosa vastaajista eli 76 % ilmoitti työskentelevänsä vahinkovakuutusyhtiössä. Vastaajista 18 % työskenteli eläkevakuutusyhtiössä ja 6 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”joku muu”.

Neljäs ja viimeinen vastaajien taustamuuttujiin liittyvä kysymys käsitteli vastaajien työvuosia vakuutuslalla.



Kuvio 8. Vastaajien työskentelyvuodet vakuutuslalla (n=235)

Työskentelyvuosissa lyhin työskentelyaika oli 0 (alle vuoden) ja pisin 47 vuotta. Keskiarvona oli 15,99 vuotta ja vastausten mediaani 13 vuotta. Suurin osa (38%) vastaajista oli työskennellyt vakuutuslalla alle 10 vuotta. Vastaajista 31% oli työskennellyt vakuutuslalla yli kymmenen mutta alle 20 vuotta. Yli kolmekymmentä mutta alle 40 vuotta vakuutuslalla oli työskennellyt 11% kaikista vastaajista. Yli 40 vuotta vakuutuslalla olleita vastaajia oli 13 kappaletta eli 6 % vastaajista.

5.2 Muutos työnkuvassa

Viides kysymys tarkastelee työnkuvan muuttumista digitalisaation myötä. Kysymys koostui kolmesta väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastaus 2 tarkoitti, että vastaaja oli osin eri mieltä, ja vastaus 3 taas, että vastaaja ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vastaus 4 oli osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 3. Työnkuvan muutos

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Työnkuvani on muuttunut digitalisaation myötä	1 %	8 %	7 %	50 %	34 %	234	4,09
Työnkuvani on muuttunut huomattavasti	7 %	18 %	11 %	40 %	25 %	234	3,59
Työnkuvassani tapahtunut muutos on ollut positiivinen	3%	15 %	15 %	51 %	17 %	236	3,65

Vastaajista suuri osa (84%) oli täysin tai osin samaa mieltä siitä, että digitalisaatio on muuttanut heidän työnkuvaansa. Ainoastaan yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastaajista myös 65% oli osin tai täysin samaa mieltä siitä, että työnkuva on muuttunut huomattavasti. Muutosta pidettiin valtaosin positiivisena, sillä 68% vastaajista oli osin tai täysin samaa mieltä viimeisen väittämän kanssa.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, miten heidän työnkuvansa on muuttunut digitalisaation myötä. Kysymykseen saatiin yhteensä 184 vastausta eli 78 % kaikista vastaajista vastasi tähän kysymykseen. Vastauksissa nousi esiin kolme vallitsevaa teemaa, jotka esitellään seuraavaksi esimerkkivastausten kanssa.

Etenkin iäkkäämmät ja vakuutusosalalla pitkään olleet vastaajat toivat esiin tietotekniikan kehityksestä johtuvat työn muutokset. Vastauksissa painottuivat tietotekniikan yleistyminen omassa työssä ja työyhteisössä sekä asioiden hoidon nopeutuminen ja mahdollisuus etätyöhön.

Aloittaessani vakuutusyhtiössä 1970 luvun loppupuolella, tietokeita oli hyvin vähän käytössä. Vakuutusten tallennus tapahtui lävistäjien toimesta reikäkortteille. Työkentelin n.20 hengen maisemakonttorissa jossa oli 2 tietokonetta ja niitä käytettiin vain kun piti lähettää asiakkaalle erillinen kirje. Nyt jokaisella on oma kone jolla hoidetaan kaikki päivän työt. Nyt myös etätyö on mahdollista kun kaikki toimii sähköisesti paikasta riippumatta. (Nainen, 60v, vakuutusosalalla 28 vuotta.)

Työsuhdetiedustelut eivät tule enää pääsääntöisesti paperilla vaan sähköisellä korjauspyyntölomakkeella. Käsittelymuistiota ei ole enää tehdä käsin. Papereita ei enää mikrofilmata vaan ne skannataan sähköiseen arkistoon, josta ne on katseltavissa tietokoneen näytöllä. (Nainen, 50v, vakuutusosalalla 28 vuotta.)

Toinen vastauksissa merkittävästi esiin nouseva teema oli siirtyminen paperisesta postista sähköpostiin. Vastauksissa painottui tämä muutos valtaosin positiivisena asiana. Vastauksissa nostettiin esiin myös tiedonkulun nopeus, kun asiakirjoja lähetetään ja tietoja lähetetään sähköpostilla tavallisen postin sijaan. Samoin tuotiin esiin sähköisen arkistoinnin hyötyjä ja vaikutuksia työn tekemiseen ja asiakaspalveluun.

Vähemmän kirjepostia ja hidasta tiedonkulkua, enemmän sähköpostia. Vakuutuskirjojen saapuminen digitaalisena suoraan palvelimelle on vähentänyt postinavaus-skannaus-papereiden hävittäminen-rumbaa. Kesätyö eläkeyhtiön paperiarkiston hyllyjä veivaamassa on historiaa ja vaara siitä että joku laittaa väärät pahvikannet päällimmäiseksi ja koko asiakkaan asiapaperinippu laitetaan väärään paikkaan 5 hyllykm kokoisessa paperiarkistossa on historiaa. Näiden asiakirjojen etsiminen, tikapuilla kiipeily kansioita hakemassa ja käsittelijän pöydäntulmalle kiikuttaminen on loppunut. (Nainen, 34v, vakuutuslalla 9 vuotta.)

Asiapaperit on aina helposti saatavilla, ei enää kadonneita vahinkokansia ja pape-reita, puhelimesta voidaan asiakasta neuvoa ja palvella heti eikä enää tarvitse ensin lähteä penkomaan paperipinoja. – –. (Nainen, 50v, vakuutuslalla 26 vuotta.)

Asioita hoidetaan paljon sähköpostilla ja verkkopalvelussa, mikä useasti nopeuttaa asioiden käsittelyä. Vastausajat lyhentyneet, kun lisätiedot asian ratkaisuun saadaan nopeammin. Työ on kuitenkin sirpaloituneempaa, kuin aikaisemmin, kun informaatiota tulee nopeaa tahtiin eri välineistä. Muutoksia työvälineisiin ja järjestelmiin tulee nopeaan tahtiin, kun uusia sovelluksia tulee käyttöön, kun esim. paperipostista pyritään eroon. Joissain asioissa on kuitenkin selkeyden vuoksi hyvä käyttää perinteistä kirjettä, eikä sähköpostia. (Nainen, 58v, vakuutuslalla 34 vuotta.)

Kolmas merkittävä teema, joka vastauksissa nousi esiin, oli asiakkaan palvelu monessa eri kanavassa. Tästä seuraa myös se, että työntekijänä tarvitsee hallita huomattavasti useampia erilaisia järjestelmiä ja ohjelmia kuin aikaisemmin. Vastauksissa nousi esiin perinteisistä palvelukanavista kuten konttorilta siirtyminen sähköisiin palvelukanaviin kuten chat-palveluihin. Vastauksissa korostettiin myös sitä, että asiakkaat odottavat saavansa palvelun valitsemaansa kanavaa pitkin entistä nopeammin.

Samaan aikaan hoidetaan perinteistä toimistokanavaa puheluineen ja sisään tulevine asiakkaineen ja siinä sivussa yritetään hoitaa sähköposteja ja verkkoviestejä. Asiakkaista on tullut todella lyhytjänteisiä. Palvelua pitää saada heti tai viimeistään vartin sisällä. Kaikesta tekemisestä on muutamassa vuodessa tullut hirmu hektistä. Asiakkaan toimittavat asioitaan yhä enemmän ns. viimetingassa ja odottavat saavansa asiansa hoidettua samalla sekunnilla. Ennen ennakoitiin ja annettiin asiakas-palvelijalle aikaa tehdä työnsä. (Nainen, 29v, vakuutuslalla 6 vuotta.)

Digitalisaation myötä asiakkailla on entistä useampi tapa ottaa yhteyttä (verkkopalvelu, mobiilisovellus, sähköposti), niin yhteydenottojen tulva on ehtymätön. Kun yhteen ehtii vastata, niin toinen on jo jonossa - ja monet eivät tunnu luottavan esim. verkkopalvelun toimintaan, niin soittavat vielä perään..(Nainen, 28v, vakuutuslalla 6 vuotta.)

Aloittaessani urani en tehnyt ulospäin soittoa. Asiakkaat tulivat toimistolle. Aloitin pienen paikkakunnan toimistolla. – –. Työnkuvaani kuuluu tällä hetkellä enemmän soittoa asiakkaille. Asiointikanavia asiakkailla on useita ja perinteisen postin sijaan lähetän tarjoukset yms. asiakkaalle sähköisesti. Kirjeenvaihto asiakkaan kanssa on nopeampaa. (Nainen 38v, vakuutuslalla 8 vuotta.)

Paljon erilaisia järjestelmiä joita pitää hallita, it-taitoja on pitänyt opiskella koko ajan lisää, sillä kompleksisten järjestelmien yhteensovittaminen ja esimerkiksi jonkin virheellisen tiedon oikaisu on todella pitkä prosessi. Kaikki tehdään itse ja opitaan koko ajan uutta. Aiemmin oli noin 1-3 järjestemää joita käytettiin, nyt noin 40. (Nainen, 47v, vakuutusosalalla 18 vuotta.)

5.3 Muutos työmäärässä

Seitsemäs kysymys käsitteli digitalisaation vaikutusta työmäärään ja työn tehokkuuteen. Kysymys koostui viidestä väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, vastaus 2, että vastaaja oli osin eri mieltä, vastaus 3 ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4 osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 4. Työmäärän muutos

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Digitalisaation myötä työmääräni on vähentynyt	28 %	36 %	16 %	18 %	2 %	235	2,29
Digitalisaation myötä työni sisältö on muuttunut	2 %	16 %	8 %	53 %	21 %	235	3,76
Digitalisaation myötä työni kuormittavuus on vähentynyt	20 %	42 %	15 %	20 %	3 %	232	2,44
Toimintojen digitalisointi (esim. uudet ohjelmat) on helpottanut työnteoani	6 %	23 %	11 %	48 %	12 %	235	3,36
Toimintojen digitalisoinnin ansiosta työntekoni on aiempaa tehokkaampaa	6 %	21 %	15 %	45 %	13 %	234	3,39

Vastaajat eivät kokeneet digitalisaation vähentäneen heidän työmääräänsä. Vastaajista 28 % oli täysin eri mieltä ja 36 % osin eri mieltä väitteen kanssa, jonka mukaan digitalisaatio olisi vähentänyt työmäärää. Yli puolet vastaajista (64 %) olivat siis joko osin tai täysin eri mieltä väitteen ”Digitalisaation myötä työmääräni on vähentynyt” kanssa. Ainoastaan 2 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että digitalisaation myötä heidän työmääränsä on vähentynyt.

Kysyttäessä digitalisaation vaikutuksesta työn sisältöön valtaosa vastaajista sanoi koko työnsä sisällön muuttuneen. Yli puolet vastaajista (53%) oli osin samaa mieltä ja 21 % täysin samaa mieltä väitteen ”digitalisaation myötä työni sisältö on muuttunut” kanssa. Vain 2 % vastaajista koki, että digitalisaatiolla ei ole ollut vaikutusta työn sisältöön.

Kysymyksen kolmas väittämä käsitteli työn kuormittavuuden vähenemistä. Digitalisaation ei koettu vähentäneen työn kuormittavuutta. Vastaajista joka viides (20 %) oli osin samaa mieltä ja vain 3 % täysin samaa mieltä siitä, että heidän työnsä kuormittavuus on vähentynyt digitalisaation myötä. Valtaosa vastaajista oli kuitenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä oli 20 % vastaajista ja osin eri mieltä 42 %. Yli puolet vastaajista ei siis kokenut työnsä kuormittavuuden vähentyneen digitalisaation myötä.

Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että toimintojen digitalisointi on helpottanut työn tekemistä. Täysin samaa mieltä neljännes ”Toimintojen digitalisointi (esim. uudet ohjelmat) on helpottanut työntekoani” väitteen kanssa oli 12 % ja osin samaa mieltä lähes puolet vastaajista (48 %). Samoin vastaajat kokivat, että työnteko oli aiempaa tehokkaampaa digitalisaation ansiosta, 13 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 45 % osin samaa mieltä viimeisen väitteen kanssa. Ainoastaan 6 % vastaajista ei kokenut työntekoaan lainkaan aiempaa tehokkaammaksi toimintojen digitalisoinnin ansiosta.

Vastaajia pyydettiin seuraavaksi avoimella kysymyksellä kuvailemaan jokin konkreettinen muutos työmäärässään. Avoimia vastauksia tähän kysymykseen tuli yhteensä 157 kappaletta, eli 67% vastaajista vastasi tähän kysymykseen.

Vastaajista osa toi selkeästi ilmi työmäärän kasvun digitalisaation myötä. Vastauksissa työmäärän lisääntymisen syyksi nousi se, että ihmisen ratkottavaksi jäävät vaikeat ja vaativammat tapaukset, kun kone osaa hoitaa itse yksinkertaisimmat. Näiden tehtävien hoitamiseen kuluu paljon aikaa, ja työnteon koetaan hidastuneen aiemmasta osittain tästä syystä. Samoin nostettiin esiin henkilöstömäärän väheneminen ja siitä johtuva kasvu omassa työmäärässä.

Työn kokonaismäärä ei ole vähentynyt, päinvastoin. Itse hoidettavat asiat ovat mutkikkaita ja pidempiä nyt, kun automaatti hoitaa helpommat hommat. Työn kokonaismäärä ja hallittavien asioiden määrä ja laajuus tuntuvat koko ajan lisääntyvän. Pahimmillaan tehokkuus sulaa siihen, että järjestelmät eivät toimi ja että yhtiöt eivät osaa opettaa asiakkaita palveluiden käyttämiseen (yhtä lailla mietitään puhelimesta, että mikä se rekkari onkaan tai koska ja mitä sattuikaan, kuin vuosikymmenkin sitten). (Nainen, 40 v, vakuutusallalla 16 vuotta.)

Työntekijöiden määrää on vähennetty, koska on ajateltu robotiikan vähentävän tarvetta. Ihmisen tekemä työ on hidastunut, koska siitä on tullut paljon vaativampaa. Työtä on koko ajan enemmän ja työntekijöitä vähemmän. Uudet järjestelmät takuavat viikoittain. Viikonloppuyllitöitä järjestetään jatkuvasti, koska ei ehditä käsitellä tehtäviä töitä normaalin työajan puitteissa. Tätä on jatkunut siitä asti, kun robotiikka yleistyi yhtiössämme. (Nainen, 33v, vakuutuslalla 5 vuotta.)

Ennen saattoi olla jonossa joitain kymmeniä töitä, nyt niitä on satoja joka puolella eikä kaikkea ehdi tehdä, pitää priorisoida itse mitä tekee ja mitkä jättää tekemättä toivon että joku muu tekee. Ennen oli puhelin tai työjono, nyt on puhelin, työjono, sähköpostikansiot, voippi, lynkki, ja kaikki muu jotka pitäisi kyetä hoitamaan. (Nainen, 47v, vakuutuslalla 18 vuotta.)

Vastaajat myös kokivat, että työmäärä saattoi olla sama kuin aiemmin, mutta se tuntui työn luonteen ja tekotavan muuttumisen vuoksi kasvaneelta. Näin koettiin, sillä kanavia ja alustoja, joissa työtä tehdään, on käytössä aiempaa useampia. Samoin itse työn tekeminen tapahtuu käyttäen useita järjestelmiä samanaikaisesti. Nämä järjestelmät eivät aina keskustele keskenään, vaan käyttäjä joutuu etsimään tarvitsemansa tiedot useasta eri paikasta, sekä myös mahdollisessa virhetilanteessa korjaamaan tietoja useaan järjestelmään. Vastaajista monet myös kokivat, että työmäärässä ei niinkään ollut tapahtunut muutosta, vaan suurempi muutos oli se, miten ja missä työtä tehdään.

Työmäärä saattaa olla sama, mutta monen eri kanavan palveleminen toistensa rinnalla, jatkuvat keskeytykset ja pomppiminen kanavasta ja tehtävästä toiseen hajoittavat keskittymistä niin, että työmäärä tuntuu ylivoimaiselta. (Nainen, 29 v, vakuutuslalla 6 vuotta.)

Työn tekeminen vie kauemmin aikaa koska käsittelyjärjestelmä pakottaa tekemään työtä niinkuin kokoaisi palapeliä. Kokonaisuuden hahmottaminen vie enemmän aikaa kuin aiemmin ja kaikki oheistoiminnot (skannaus, muistoiden kirjoittaminen ym.) vievät myös aikaa. Työmäärä tuntuu lisääntyneen sen työn tekemisen luonteen muuttumisen takia. (Nainen, 53v, vakuutuslalla 26 vuotta.)

Työ ei varsinaisesti ole vähentynyt, vaan laajentunut ja pirstaloitunut, mikä lisännyt jonkin verran kuormittavuutta. Vaikka olen kohtuullisen hyvä sähköisten välineiden käyttäjä, niin uusiutumisen tahti on kuitenkin melko nopeaa, mikä vaatii jatkuvaa uuden opettelua ja uusien toimintatapojen omaksumista. (Nainen, 58v, vakuutuslalla 34 vuotta.)

Työmäärä ei ole mielestäni vähentynyt vaan se on siirtynyt toisaalle. Eivät uudet ohjelmat itsessään tehosta työtä vaan asioita pitäisi myös hyvin ohjeistaa, jotta turhalta sähläykseltä vältyttäisiin. Jos esim tallennuspaikkoja ja "keskustelu" areenoita on useita, menee turhaa aikaa miettiessä, mikä on oikea paikka. Aikaa menee myös etsiessä tietoa. Toisaalta monen ryötilän seuraamisesta tulee liikaa läpikäytävää aineistoa ja tärkeät asiat voivat hukkua tietotulvaan. (Nainen, 39v, vakuutuslalla 20 vuotta.)

Työrytmistä on tullut ihan sairasta, kaikkialla vaan chattaillaan. Mitään ei mietitä vaan vastauksia asioihin heitetään lennossa. Eli työtä tehdään täyspäiväisesti edelleen, mutta rytmi on muuttunut ihmistä kuluttavaksi ja loppuunpolttavaksi. (Mies, 54 v, vakuutuslalla 29v.)

5.4 Muutoksiin sopeutuminen ja tuen tarve

Yhdeksännessä kysymyksessä haluttiin selvittää, kokevatko vastaajat saaneensa tarpeeksi koulutusta ja tukea digitalisaation tuomiin muutoksiin. Kysymys koostui neljästä väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, vastaus 2 että vastaaja oli osin eri mieltä, vastaus 3 ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4 osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 5. Digitaalisiin ratkaisuihin liittyvät ongelmatilanteet

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Olen saanut riittävästi koulutusta digitaalisiin muutoksiin, esim. uusiin ohjelmiin ja järjestelmiin	6 %	23 %	5 %	49 %	17 %	235	3,49
Digitaalisiin ratkaisuihin liittyvissä ongelmatilanteissa minun ei tarvitse ratkaista ongelmaa yksin	3 %	19 %	6 %	44 %	28 %	235	3,74
Kohdatessani ongelman tiedän, mistä pyytää apua	3 %	19 %	5 %	46 %	26 %	235	3,73
Saan apua digitaalisiin ratkaisuihin liittyviin ongelmiini nopeasti	6 %	27 %	13 %	40 %	14 %	233	3,28

Vastaajista 17 % koki saaneensa riittävästi koulutusta digitaalisiin muutoksiin, kuten ohjelmiin ja järjestelmiin. Osittain näin koki lähes puolet vastaajista (49 %). Kuitenkin lähes kolmannes vastaajista (29 %) koki, ettei ollut saanut riittävästi koulutusta, sillä 6 % vastaajista oli täysin eri mieltä ja 23% osin eri meiltä ensimmäisen väitteen kanssa.

Vastaajista suurin osa myös koki, että digitaalisiin ratkaisuihin liittyvissä ongelmissa heidän ei tarvitse ratkaista ongelmaa yksin. Täysin tätä mieltä oli lähes kolmannes (28%) ja lähes samaa mieltä 44% vastaajista. Ainoastaan 3 % vastaajista koki olevansa täysin yksin ongelmatilanteiden ratkaisemisen kanssa.

Vastaajille oli myös selvää, mistä pyytää apua kohdatessaan digitaalisiin ratkaisuihin liittyvän ongelman. Väitteen ”Kohdatessani ongelman tiedän, mistä pyytää apua” kanssa täysin samaa mieltä oli yli neljännes (26%) vastaajista ja osin samaa mieltä lähes puolet (46 %). Tässäkin kysymyksessä ainoastaan 3 % vastaajista koki, että ei tiennyt, mistä pyytää apua ongelmatilanteessa.

Vastaajat olivat jokseenkin sitä mieltä, että apua digitaalisiin ratkaisuihin liittyvissä ongelmatilanteissa on saatavilla nopeasti. Vastaajista 14 % koki saavansa apua ongelmiin nopeasti, ja osin samaa mieltä oli 40 % vastaajista. Kuitenkin myös 27 % vastaajista oli osin eri mieltä siitä, että apua on saatavilla nopeasti. Vastaajista 6 % koki, että ei saa digitaalisiin ratkaisuihin liittyvää apua nopeasti.

Kymmenes kysymys käsitteli muutokseen sopeutumista. Kysymys koostui neljästä väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, vastaus 2 että vastaaja oli osin eri mieltä, vastaus 3 ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4 osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 6. Digitaalisiin muutoksiin sopeutuminen

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Olen sopeutunut digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin	1 %	7 %	5 %	49 %	39 %	235	4,18
Työyhteisöni on sopeutunut digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin	0,5 %	19 %	11 %	56 %	14 %	235	3,64
Pysyn hyvin mukana digitalisaation tuomissa muutoksissa	2 %	9 %	9 %	47 %	33 %	235	4,01
Muutoksista huolimatta koen, että minulla on riittävästi osaamista suorituakseni työstäni hyvin	0,5 %	6 %	4 %	45 %	44 %	234	4,27

Vastaajat kokivat valtaosin sopeutuneensa hyvin digitalisaation tuomiin muutoksiin. Vastaajista 39 % kokee sopeutuneensa digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin, ja osin näin koki lähes puolet vastaajista (49 %). Osin eri mieltä oli 7 %, ja täysin eri mieltä oli vain 1 % vastaajista.

Kysyttäessä työyhteisön sopeutumisesta digitalisaation tuomiin muutoksiin vastaajat olivat melko yksimielisiä. Vastaajista 14 % koki työyhteisönsä sopeutuneen hyvin, ja yli puolet (56 %) oli osin tätä mieltä. Vastaajista ainoastaan yksi kappale (0.5%) koki olevansa täysin eri mieltä siitä, että hänen työyhteisönsä olisi sopeutunut digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin. Osin eri mieltä oli vajaa viidennes (19 %).

Suuri osa vastaajista koki pysyvänsä hyvin mukana digitalisaation tuomissa muutoksissa, sillä kolmannes (33 %) oli täysin sitä mieltä ja lähes puolet (47 %) osin samaa mieltä. Vain 2 % vastaajista ei kokenut lainkaan pysyvänsä hyvin mukana digitalisaation tuomissa muutoksissa, ja 9 %:lla vastaajista oli osittain vastaavia tuntemuksia.

Vastaajat myös kokivat hyvin yksimielisesti, että heillä on muutoksista huolimatta riittävästi osaamista, jotta he kykenevät suoriutumaan työstään hyvin. Peräti 44 % oli täysin samaa mieltä ja 45 % osin samaa mieltä. Yhteensä siis 89 % vastaajista oli lähes tai täysin sitä mieltä, että muutoksista huolimatta heillä on tarvittava osaaminen hyvään työsuoritukseen. Vain 6 % vastaajista oli osin eri mieltä asiasta. Vain yksi vastaaja koki täysin, ettei hänellä ole riittävää osaamista työstä suoriutumiseen.

Yhdennellätoista kysymyksellä selvitettiin tuen tarvetta ja sitä, miltä tahoilta vastaajat haluaisivat mahdollisesti lisää tukea digitalisaation tuomiin muutoksiin. Kysymys koostui neljästä väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, vastaus 2 että vastaaja oli osin eri mieltä, vastaus 3 ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4 osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 7. Tuen tarve

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Koen, että tarvitsen lisää tukea digitalisaation tuomiin muutoksiin sopeutumisessa	16 %	33 %	17 %	30 %	5 %	234	2,75
Haluaisin lisää tukea lähiesimieheltäni	19, %	31 %	20 %	22 %	7 %	236	2,67
Haluaisin lisää tukea työnantajaltani	14 %	27 %	18 %	30 %	11 %	234	2,97
Haluaisin lisää tukea ammattiliitoltani	26 %	30 %	28 %	11 %	5 %	236	2,39

Kysyttäessä lisätuen tarpeesta vastaajista vain 5% koki täysin tarvitsevansa lisätukea digitalisaation tuomiin muutoksiin sopeutumisessa, mutta osin samaa mieltä oli kolmannes (30 %) vastaajista. Kuitenkin myös 16 % vastaajista koki, ettei koe lainkaan tarvitsevansa lisätukea digitalisaation tuomiin muutoksiin sopeutumisessa.

Vastaajista 7 % koki haluavansa lisää tukea lähiesimieheltään ja osittain tätä mieltä oli 22% vastaajista. Kuitenkin puolet (50 %) vastaajista oli joko täysin tai osin eri mieltä, eli he eivät kaivanneet juurikaan tai lainkaan lisätukea lähiesimiehensä taholta.

Työnantajan taholta lisätukea toivottiin enemmän, sillä yhteensä 41 % vastaajista oli osin tai täysin sitä mieltä, että haluaisi lisätukea työnantajansa taholta. Ainoastaan 14 % vastaajista ilmaisi, ettei kaipaa lainkaan lisää tukea työnantajan taholta.

Ammattiliiton suunnalta tukea toivoi yhä harvempi. Vastaajista yhteensä 16 % oli osin tai täysin sitä mieltä, että kaipaa lisätukea ammattiliitoltaan. Täysin tai osin eri mieltä oli yli puolet, yhteensä 56 % vastaajista. Huomioitavaa on, että melkein kolmannes (28%) ei ottanut kantaa tähän kysymykseen.

5.5 Tulevaisuuden näkymät

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa haluttiin selvittää, millaisena vastaajat näkevät vakuutusosalalla työskentelyn tulevaisuudessa.

Kahdestoista kysymys käsitteli vastaajien näkemyksiä tulevaisuuden työskentelystä vakuutusosalalla sekä pelkoa työpaikan menettämisestä tulevaisuudessa digitaalisten muutosten vuoksi. Kysymys koostui neljästä väittämästä, joista jokaisessa vastaajan tuli valita, miten samaa mieltä hän on väitteen kanssa. Vastaukset annettiin asteikolla 1-5. Vastaus 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, vastaus 2 että vastaaja oli osin eri mieltä, vastaus 3 ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4 osin samaa mieltä ja vastaus 5 täysin samaa mieltä. Jokaiseen väitteeseen otettiin kantaa erikseen.

Taulukko 8. Tulevaisuuden näkymät

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Uskon, että työnkuvani on hyvin erilainen viiden vuoden päästä	0,5 %	8 %	8 %	49 %	35 %	237	4,11
Uskon, että ainakin osa tällä hetkellä tekemästani työstä tullaan digitalisoimaan tulevaisuudessa	2 %	6 %	3 %	36 %	53 %	236	4,31
Uskon, että digitalisaatio tulee muuttamaan vakuutusosalalla työskentelyä merkittävästi	1 %	3 %	4 %	39 %	53 %	236	4,39
Pelkään, että digitalisaatio vie oman työpaikkani tulevaisuudessa	18 %	28 %	12 %	26 %	15 %	235	2,93

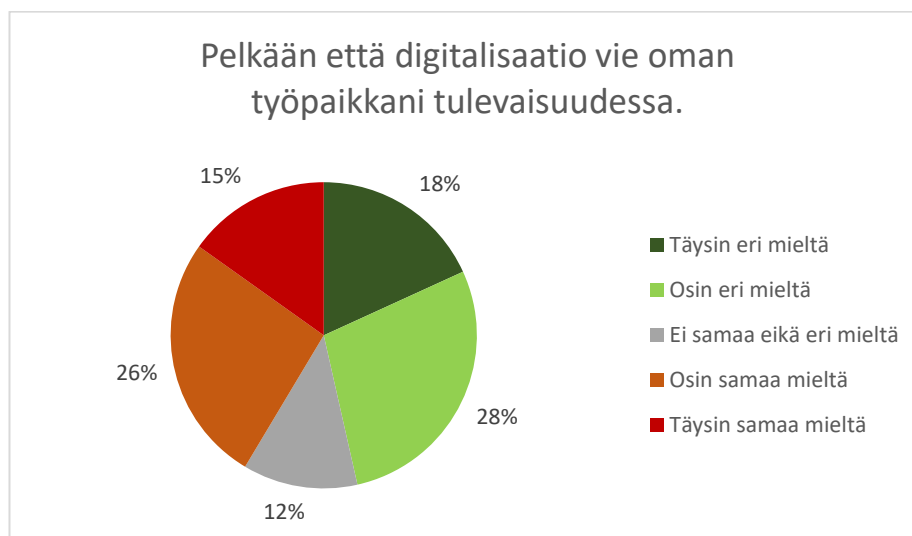
Vastaajat olivat varsin yksimielisiä siitä, että heidän nykyinen työnkuvansa tulee olemaan hyvin erilainen viiden vuoden päästä. Yli kolmannes vastaajista (35 %) oli täysin tätä mieltä, ja osin samaa mieltä oli lähes puolet (49 %). Ainoastaan yksi vastaaja (0,5%) oli täysin eri mieltä väitteen kanssa.

Samoin vastaajat uskoivat, että ainakin osa heidän tekemästään työstä tullaan digitalisoimaan tulevaisuudessa, täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli yli puolet vastaajista (53 %) ja osin samaa mieltä 36% vastaajista.

Vastaajat myös uskoivat, että ainakin osa heidän tällä hetkellä tekemästään työstä tullaan digitalisoimaan tulevaisuudessa. Täysin tätä mieltä oli yli puolet vastaajista (53%) ja osin

samaa mieltä 36 %. Vastaajat myös olivat yksimielisiä siitä, että digitalisaatio tulee muuttamaan vakuutusosalalla työskentelyä merkittävästi tulevaisuudessa. Täysin samaa mieltä oli tästäkin yli puolet vastaajista (53%) ja osin samaa mieltä 40% vastaajista.

Viimeinen väittämä selkeästi jakoi vastaajat kahteen. Vastaajista 15 % eli 36 vastaajaa pelkäsi, että digitalisaatio vie heidän työpaikkansa tulevaisuudessa. Osittaista pelkoa koki 26 % eli 62 vastaajaa. Näin ollen täysin tai osin samaa mieltä väitteen kanssa oli yhteensä 98 vastaajaa eli 41 % vastaajista. Täysin eri mieltä sen sijaan oli 18 % eli 42 vastaajaa ja osin eri mieltä 28 % eli 66 vastaajaa. Yhteensä väitteen kanssa täysin tai osin eri mieltä oli 108 vastaajaa eli 46 % vastaajista. Vastaajista 12 % eli 29 kappaletta vastasi vaihtoehdon 3, eli ei ottanut kantaa väitteeseen.



Kuvio 9. Pelko että digitalisaatio vie työpaikan tulevaisuudessa

Kuten oheinen kuvio osoittaa, vastaajissa oli tässä kysymyksessä havaittavissa selkeä kahtiajako, jollaista ei ilmennyt muissa kysymyksissä. Aiemmissa kysymyksissä vastaajat antoivat huomattavasti yhteneväisempiä vastauksia.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin vapaasti kertomaan ajatuksiinsa tulevaisuuden työskentelystä vakuutusosalalla.

Vastaajista iso osa suhtautui tulevaisuuteen positiivisesti ja toi vastauksissaan esiin innostusta ja halua kehittyä sekä oppia uutta. Monien asioiden koettiin helpottuneen ja helpottuvan toivottavasti tulevaisuudessa vielä lisää digitalisaation tuomien muutosten johdosta. Uskottiin, että tulevaisuudessa asiakasta pystytään palvelemaan entistä nopeammin ja paremmin ja että työstä tulee mielekkäämpää, kun yksinkertaisia tehtäviä siirretään koneen tehtäväksi. Koettiin, että tällöin jää myös enemmän aikaa keskittyä asiakkaaseen.

Kaikenlainen asiakirjojen käsittely vakuutus- ja vahinkoasioissa helpottuu vielä tästäkin enemmän. Se myös nopeuttaa asiakkaiden saamaa vastausaikaa kaikissa asioissa. Samalla saamme tiettyjä asioita automatisoitua ja robotiikka auttaa meitä siinä, että yksinkertaiset työvaiheet jäävät pois. Meillä on enemmän aikaa 'hankalien' tai erikoisten asioiden käsittelyyn. Työn sisältö muuttuu mielekkäämmäksi kun ei ole enää 'kumileimasin' hommia. (Nainen, 62v, vakuutusosalalla 40 vuotta.)

Mielestäni digitalisaatio ja robotiikka ovat tervetulleita. Olen sitä mieltä, että ihmisiä tarvitaan kuitenkin palvelemaan ihmisiä sisäisesti/ulkoisesti. Luotan että työpaikkani säilyy täällä ja minulle löytyy työtä kehityksen ja palvelun parista. Olen tällä hetkellä tyytyväinen työhöni ja olen innoissani kaikesta uudesta mitä alalla tapahtuu. (Nainen, 40v, vakuutusosalalla 15 vuotta.)

Toivottavasti digitalisaatio osataan nähdä mahdollisuutena eikä uhkana myös työnantajilla eikä pelotella turhaan. Etätyö, autmatisointi yms lisäävät aikaa oikeille asioille kuten tilaa keskittyä asiakkaaseen. (Nainen, 32v, vakuutusosalalla 9 vuotta.)

Oppii paljon uusia asioita ja taitoja, joista olisi hyötyä, jos olisi vaihtamassa alaa tai työpaikkaa. Vakuutusosalalla tullaan tarvitsemaan enemmän henkilöitä, jotka ovat valmiita tuomaan omaan asiantuntijuutensa esiin - asiakkaiden käyttöön. Asiakkaat etsivät perustiedot itse, joten myyjät ja korvaushenkilöt ovat neuvoja, opastajia jne. Meidän täytyy olla siellä, missä asiakkaatkin, emme pysty enää ohjaamaan asiakkaita meidän luo... Toisaalta työnantajien pitää huomioida vanhemmat työntekijät - välillä ihannoidaan liikaa nuorten osaamista, mutta kyllä vanhemmistakin löytyy intoa ja potkua. Eivät kaikki ole muutosvastarintaisia peruutuspeiliin katsojia. (Nainen, 49v, vakuutusosalalla 11 vuotta.)

Pyrin oppimaan jokaisen uuden asian, joka tulee eteen. Tutustun ainakin oman työnantajan kaikkiin asiakasovelluksiin ja -palveluihin. Seuraan asioita aktiivisesti mediasta ja somesta. Koitan silti laittaa asiat oikeisiin mittasuhteisiin; työ on vain työtä. Olen hieman huolestunut siitä, että näkemykseni mukaan kaikki kollegat eivät joko halua seurata tai eivät koe, että heidän pitäisi seurata ja oppia aivan kaikkea. Syytä kuitenkin olisi. Osaaminen ja uteliaisuus kulkevat yhdessä. — —. (Nainen, 40v, vakuutusosalalla 16 vuotta.)

Odotan suurella mielenkiinnolla ja innolla kaikkea uusia mahdollisuuksia mitä digitalisaatio tuo tullessaan. (Nainen, 31v, vakuutusosalalla 9 vuotta.)

Vastaajat uskoivat, että vaikka digitalisaatio muuttaa vakuutusosalalla työskentelyä ja vähentää työpaikkoja, tarvitaan ihmistä silti yhä monin paikoin. Koettiin, että asiakaspalvelua ja ihmisen kanssa tapahtuvaa kanssakäymistä ei voida digitaalisin keinoin korvata, vaan tarve perinteiselle asiakaspalvelulle säilyy yhä. Vastauksissa nostettiin esiin myös, että on asiakkaita, jotka eivät halua hoitaa asioitaan itsenäisesti verkossa vaan yhdessä toisen ihmisen kanssa. Uskottiin, että henkilökohtaiselle palvelulle riittää tulevaisuudessakin kysyntää verkossa tapahtuvan itsepalvelun rinnalla.

Vaikka digitalisaatio on nyt pinnalla, niin olen varma, että ihmiset alkavat pikkuhiljaa kyllästyä siihen, että joutuvat tekemään kaiken itsepalveluna, mutta se ei näy hinnoissa (eikä koske vain vakuutusalaa). Palvelua vaaditaan jo, asiakkaat vetoavat hyvin helposti siihen, että "minähän maksan teille, kai minulla on oikeus vaatia palvelua silloin kun sitä haluan ja tarvitsen", siinä ei paljon auta sanoa, että kuule et saa muuta palvelua kun itsepalvelua. Digitalisaatio on ok, jos se suunnitellaan hallitusti. Silloin kun kaikki toimii niin kaikki on ok, mutta kun ei, niin ihmistä tarvitaan. — —. Mutta: pitää kuitenkin muistaa, että myös digitalisaation takana ja taustalla on ihminen, ei meistä täysin tarpeettomia saa. (Nainen, 58v, vakuutusosalalla 17 vuotta.)

Digitalisaatio ja sen myötä tuleva prosessien automatisaatio tulee merkittävästi muuttamaan työskentelyä vakuutusosalalla lähiaikoina. En kuitenkaan usko, että se aiheuttaa suoraan työpaikkojen vähenemisen, vaan työnkuva tulee muuttumaan ja vakuutusyhtiölle jää "turhan" työn sijaan aikaa panostaa asiakaspalveluun ja työn laadullisiin seikkoihin. Yhtiöille jää resursseja, joiden avulla kovassa kilpailutilanteessa voi erottua edukseen ja tarjota esim. asiakkaalle parempia ja yksilöllisempiä kokemuksia, tuotteita ja palveluita ja hinnoittelua. (Mies, 28v, vakuutusosalalla 3 vuotta.)

Työnantajastahan se on kiinni, mutta jos periaatteena on asiakaspalvelu, joka on lain ja oikeuden mukainen, niin en usko koneen koskaan voivan korvata ihmistä. Mutta jos tavoite on vain heittää korvauspäätöksiä pikkuasiassa myöntöinä kentälle ja olla vähät välittämättä laista ja oikeudesta niin siitä vaan koneellisiin korvauspäätöksiin. (Nainen, 59v, vakuutusosalalla 30 vuotta.)

Itse työskentelen asiakaspalvelussa enkä koe, että digitalisaatio veisi työpaikkani. Muut muutokset toki voivat tehdä työni tarpeettomaksi. Sähköinen asiakaspalvelu (verkkoasiointipalvelut) tulee varmasti lisääntymään, mutta suuri joukko asiakkaita ei näitä palveluita käytä vielä pitkään aikaan. Itse uskon, että mikäli asiakkaat hoitavat itse omat asiointinsa sähköisissä palveluissa, tarve lisäselvityksille kasvaa. Lisäselvitysten hankkiminen tulee todennäköisesti omalta osaltanikin lisääntymään jatkossa. Uskon, että oma työnkuvani tulee muuttumaan lähivuosina, mutta ei huomattavan paljon. Suora asiakaspalvelu tulee todennäköisesti vähentymään jossain määrin ja muu työ (lisäselvitysten hankkiminen vakuutus- ja korvausasioissa yms.) lisääntymään. (Nainen, 38v, vakuutusosalalla 6 vuotta.)

Tulevaisuuden trendinä vastaajat näkivät moniosaamisen ja jatkuvan itsensä kehittämisen. Vastaajat myös kokivat, että jokainen on itse vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä. Vastauksissa nousi esiin oman osaamisen jatkuva kehittäminen ja kouluttautuminen. Vastaajista osa toi esiin myös sen, että itsensä kehittäminen ja kouluttautuminen tulisi aloittaa hyvissä ajoin, eikä ajatella vain nykyhetkeä omaa osaamista tarkastellessa.

Tulorekisterin tulo, vie työpaikkoja, ainakin jossain vaiheessa. Ihmisten pitäisi ymmärtää se, että tulevaisuus on NYT, osaamisen laajentamisella ja oman osaamisen ylläpito on jokainen omalla vastuulla. Liian moni vielä tuudittautuu tähän hetkeen eikä mene epämurkuvuusalueelle, koska ei vielä ole pakko, eikä työnantaja sitä vielä edellytetä. (Nainen, 42v, vakuutusosalalla 12 vuotta.)

Moniosaaminen korostuu, työn hektisyys ja levottomuus lisääntyy johtuen palvelukeskusten valtavasta henkilömäärästä. Uusia työntekijöitä palkataan lähinnä myyntityöhön mikä aiheuttaa sen, että muutoksissa aiheutuu virheitä ja vakuutustuotteiden ja ehtojen osaaminen on heikompaa. Asiantuntijoiden määrä vähenee nopeasta työvoiman liikkumisesta johtuen. (Nainen, 48v, vakuutusosalalla 22 vuotta.)

Työn sisältö tulee muuttumaan. Tarvitaan enemmän asiantuntijuutta ja monialaista osaamista. Ne jotka haluavat pysyä mukana muutoksessa, opiskelevat uutta. (Nainen, 51v, vakuutusosalalla 27 vuotta.)

Työskentely tulee olemaan täysin erilaista ja vaatimaan laaja-alaisempaa osaamista, joka on sitten jo haasteellista ja erittäin vastuullista. Toivon, että myös palkkakehitys pysyy tässä mukana, että työstä maksettaisiin sellainen palkka, joka kuvaa alan vaativuutta. (Nainen, 44v, vakuutusosalalla 18 vuotta.)

Vastaajat korostivat myös asiantuntijatyön kasvavaa merkitystä. Uskottiin, että helpot ja usein toistuvat työtehtävät automatisoidaan tietokoneen tehtäviksi, ja jäljelle jäävät vaativat asiantuntijatehtävät, joita järjestelmä tai asiakas ei osaa itsenäisesti ratkaista. Vastajilla oli vahva usko siihen, että asiantuntijatyötä tarvitaan tulevaisuudessa digitalisaatiosta huolimatta.

Asiantuntijatyö tulee säilymään. Ns. rutiniyöt hoidetaan automaation kautta (esim. pienten korvausten maksu). Isojen vahinkojen käsittelyyn tarvitaan asiantuntijoita. Neuvonta- ja myyntityö säilynee myös asiakasneuvojilla. Vakuutusasiat ovat sen verran vaikeita ymmärtää, joten asiakkaat eivät halua selvittää kaikkea netistä itsenäisesti. (Nainen, 41 v, vakuutusosalalla 15 vuotta.)

Vakuutusala tulee muuttumaan entistä sähköisemmäksi ja joidenkin toimintojen osalta automaatio tulee lisääntymään. Tämä tarkoittaa sitä, että työ tulee olemaan entistä enemmän asiantuntijatyötä jolloin työn henkinen kuormittavuus lisääntyy etenkin käsittelytyössä. (Nainen, 35 vuotta, vakuutusosalalla 13 vuotta.)

Työ tulee muuttumaan aika paljon. Työn tekeminen tulee siirtymään entistä enemmän asiantuntija taseiseen työhön ja erityisosaamista pitää olla. Tehtävä kenttä ja toiminnan laajentuminen eri ammattialoille luo omat haasteensa. (Mies, 45v, vakuutusosalalla 15 vuotta.)

Vastauksissa nostettiin esiin myös oletus konttoreilla tapahtuvan henkilökohtaisen palvelun sekä fyysisten konttoreiden katoamisesta tulevaisuudesta. Uskottiin, että tulevaisuudessa yhä kasvavissa määrin asiakasta tullaan palvelemaan ilman kasvokkain kohtaamista, verkossa ja muita sähköisiä välineitä käyttäen. Osa vastaajista myös uskoi että tulevaisuudessa myytävät vakuutustuotteet pyritään muokkaamaan niin yksinkertaisiksi, että asiakkaat voivat ne ostaa itsenäisesti internetin kautta.

Kaikilla yhtiöillä tuntuu olevan hirvittävä vimma päästä eroon henkilökohtaisesta konttorilla tapahtuvasta asiakaspalvelusta ja siirtää palvelut sähköisiksi, jolloin palvelukonttoreita ei tarvittaisi. (Nainen, 60v, vakuutusosalalla 43 vuotta.)

Entistä enemmän asiakasta palvellaan vain verkossa ja muissa mobiililaitteissa. Henkilökohtainen palvelu tulee pikku hiljaa poistumaan mutta uskon, että tähän menee vielä kuitenkin aika kauan. (Nainen, 61v, vakuutusosalalla 17 vuotta.)

Työpaikat vähenevät. Entistä enemmän "robotit" tekevät korvauspäätöksi. Vakuutustuotteet tulevat yksinkertaisiksi, joten ne voidaan ostaa netistä. Vain vaativat ratkaisut yrityksille hoidetaan henkilökohtaisella palvelulla. Meklarit lisääntyvät myyntipuolella. (Nainen, 58v, vakuutusosalalla 38 vuotta.)

Vastauksissa annettiin myös kommentteja työajasta ja -paikasta tulevaisuudessa. Vastaajat uskoivat, että tulevaisuudessa etätyöskentelyn määrä tulee kasvamaan. Samoin uskottiin, että asiakkaiden itse tekemän ja tuottaman "itsepalvelun" osuus kasvaa ja tulevaisuudessa työajat laajenevat esimerkiksi kasvavissa määrin iltaisin ja viikonloppuisin.

Etätyöskentely lisääntyy ja pyritään yhä enemmän siihen, että asiakas itse tekee "työtä". Ohjelmat laskevat asiakkaille suoraan esim. korvauksia, eläkkeiden määriä jne vielä enemmän kuin nykyään. Lisäksi kaikenlaisia asioita automatisoidaan niin, että tiedot niistä menevät moneen paikkaan kerralla. (Nainen, 51v, vakuutusosalalla 28 vuotta.)

Osa asioista menee koko ajan verkkoon. Suurin osa asiakkaista hoitaa rutiiniasioita verkossa. Hyvä asiakaskohtainen palvelu pysyy esim puhelinpalvelu. Työaika muuttuu ollaan töissä viikonloppuna ja illalla. – –.
(Nainen, 62 v, vakuutuslalla 40 vuotta.)

Vastaajat myös esittivät huolensa koskien mahdollisia seurauksia, joita digitalisaation ja automaation lisääntymisestä saattaa seurata. Uskottiin, että automaattikorvaus lisää vilpillisten korvausten määrää ja että toimintojen automatisoinnin seurauksena myös mahdolliset virheet monistuvat helpommin kuin ihmisen tekemänä. Esimerkkinä virheiden monistumisesta käytettiin verohallinnon lähettämiä virheellisiä verokortteja.

.– –. Digitalisaatiolla saadaan nopeampaa ja tehokkaampaa palvelua, toisaalta digitalisaation myötä virheet monistuvat helpommin. Esim. verohallinnon lähettämissä verokorteissa oli virheitä ja näitä ehti lähteä monta sataatuhatta. Lisäksi on huomioitava virhetilanteet ja kuka ottaa vastuun jos järjestelmät eivät toimikaan yms.
(Nainen, 24v, vakuutuslalla 2 vuotta.)

Automaatio lisääntyy, mutta kaikki työtehtävät eivät ole korvattavissa robotilla. – –. Automaation johdosta myös vilpilliset korvaukset todennäköisesti lisääntyvät, mikä on huolestuttavaa. Kasvotusten tapahtuva asiakaspalvelu tulee varmasti väheneämään entisestään. (Nainen, 29v, vakuutuslalla 5 vuotta.)

Osalla vastaajista oli myös selkeästi negatiivisia ajatuksia ja odotuksia tulevaisuuden työskentelystä vakuutuslalla. Vastauksissa nousivat esiin kontaktien väheneminen asiakkaisiin mutta myös työtovereihin etätöiden takia. Pelättiin jatkuvia yt-neuvotteluita ja konttori-verkoston ja työpaikkojen katoamista.

Vielä enemmän automaatteja, työt jotka jäävät manuaalikäsittelyyn ovat entistä hankalampia, kaikki. Asiakkaat jäävät kaukaisiksi. Etätö lisääntyy. Kontaktit työtovereihin vähentyvät. Ollaan vieraita toisillemme ja joukkovoima häviää.
(Nainen, 56v, vakuutuslalla 35 vuotta.)

Ihmisiä vähennetään koko ajan, yt:t jylläävät . Robotit tulevat tilalle. Asiakskohtaisuus tulee vähenevässä määrin. Konttoriverkosto supistuu entisestään. Perinteinen vakuutusyhtiö pyritään automatisoimaan , niin saadaan palkkakustannukset alas.
(Nainen, 54v, vakuutuslalla 19 vuotta.)

Huonolta näyttää automatisoinnin ja asiakas tekee itse vakuutukset -trendi.
(Mies, 54v, vakuutuslalla 30 vuotta.)

Ala sopii tietokonenörteille, en olisi tullut alalle jos olisin tiennyt sen muuttuvan järjestelmätyöksi. (Nainen, 47 v, vakuutuslalla 16 vuotta.)

Uutta ammattia on suunniteltava jatkuvasti, jotta muutos jatkossa valmistellumpi. Kaikki menee nettiin ja työnantaja tarvitsee vain muutaman pohjoismaisen henkilön taustalaskentoja ylläpitämään. Asiakas hoitaa kaiken itse....
(Mies, 54v, vakuutuslalla 29 vuotta.)

Kyllä näin se on kaikki menee verkkoon ja porukkaa ei tarvita enään tätäkään vertaa mitä nyt on , eli työttömyys uhkaa monta henkilöä tulevaisuudessa se on varmaa.
(Nainen, 62v, vakuutuslalla 42 vuotta.)

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset tutkimustuloksista

Opinnäytetyön päätavoite oli selvittää, miten vakuutusosalalla työskentelevät kokevat digitalisaation vaikuttaneen työskentelyynsä. Alatavoitteena oli selvittää, millaisia muutoksia vakuutusosalalla on tapahtunut, miten muutokset koetaan, miten niihin on sopeuduttu ja millaisena vakuutusalan tulevaisuus nähdään. Tässä osiossa tarkastellaan keskeisiä opinnäytetyön tuloksia ja verrataan niitä aiempiin tutkimustuloksiin.

Vakuutusosalalla työskentely ja asiakkaan kohtaaminen on siirtynyt yhä enemmän fyysisestä asiakastapaamisesta verkkoon ja puhelimeen. Paperin sijaan tieto liikkuu sähköisesti niin vakuutusyhtiöiden sisällä kuin asiakkaidenkin suuntaan. Asiakkaita palvellaan entistä useammassa kanavissa, entistä nopeammin ja laajempina aukioloaikoina. Kun tarvittavat tiedot löytyvät paperisen arkiston sijaan sähköisessä muodossa, työ ei ole sidottua vain työpaikalle, vaan osassa työtehtävistä on mahdollisuus tehdä etätöitä. Asiakkaat myös hoitavat yksinkertaisimmat vakuutusasiansa itsenäisesti. Digitalisaatio on tehnyt vakuutusten vertailusta ja ostamisesta asiakkaille helpompaa ja yhtiöiden toiminnasta läpinäkyvämpää. Asiakkailla on aiempaa enemmän valtaa ja mahdollisuuksia tuoda niin positiiviset kuin negatiiviset mielipiteensä esille esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä.

Taulukko 9. Vakuutusosalalla tapahtuneet muutokset

Vakuutusosalalla tapahtuneet muutokset
paperin vähentyminen
toimintojen nopeutuminen
etätyömahdollisuus
uudet palvelukanavat
asiakkaat vaativat nopeampaa palvelua
järjestelmien määrän kasvu
työmäärän kasvu
henkilöstön väheneminen
työ on aiempaa hektisempää

Kyselyn tuloksista havaittiin, että vastaajat olivat varsin yksimielisiä siitä, että heidän työnkuvansa on muuttunut digitalisaation myötä. Samoin koettiin, että työnkuvan muutos on ollut huomattava. Vastaajat myös pitivät muutosta pääosin positiivisena.

Yhteneväisiä tuloksia löytyy pankkipuolelta tehdystä tutkimuksesta. Kurunsaaren (2015, 36) opinnäytetyössään teettämään kyselyyn vastanneista pankkitoimihenkilöistä 95 prosenttia oli sitä mieltä, että digitalisaatio on muuttanut heidän työntekeään, ja 98 prosenttia vastaajista piti tätä muutosta positiivisena.

Työnkuvan muuttumista tarkastelevan avoimen kysymyksen kautta vastaajilla oli mahdollisuus omin sanoin kuvailla, miten digitalisaatio on muuttanut heidän työnsä. Vastauksissa eritoten pitkään vakuutusalaalla olleet ja iäkkäämmät vastaajat painottivat teknologian yleistymisen ja kehittymisen tuomia muutoksia työskentelyyn, kuten tietokoneiden yleistymistä. Työskentelyyn vaikutti myös paperien käsittelyn väheneminen, joten asiat hoituvat nopeammin, kun tieto ja erilaiset asiakirjat liikkuvat sähköisesti. Toisaalta vastaajat kokivat, että kun tiedot olivat paperilla, ne löydettiin kaikki helposti yhdestä paikasta arkiston hyllyltä. Nyt asiakkaan tiedot saattavat olla hajautettuna useaan sähköiseen järjestelmään, josta niitä joutuu etsimään. Samoin koettiin, että mahdollisen virheellisen tiedon korjaamisesta on tullut työlästä. Vastaajat myös kertoivat, että asiakasta pitää nykyään pystyä palvelemaan useita kanavia pitkin ja että asiakkaista on tullut aiempaa kärsimättömympiä. Vastauksissa nousi esiin myös, että käytössä olevien järjestelmien määrä on noussut huomattavasti aiemmasta.

Taulukko 10. Vakuutusalaalla tapahtuneiden muutosten kokeminen

Muutosten kokeminen
muutos positiivinen enemmän aikaa asiakkaalle mielekkäämpää työnteko helpottunut tehokkaampaa
kuormittavaa työmäärä kasvanut / tuntuu kasvaneelta

Kysyttäessä työmäärän muutoksesta vastaajat eivät olleet sitä mieltä, että työmäärä olisi vähentynyt digitalisaation myötä. Sen sijaan työn koettiin sisällöllisesti muuttuneen. Työn kuormittavuuden ei koettu vähentyneen digitalisaation myötä, mutta sen sijaan toimintojen digitalisaation koettiin helpottaneen työntekeä. Samoin vastaajat kokivat, että työn tekeminen on toimintojen digitalisoinnin ansiosta aiempaa tehokkaampaa. Eli vaikka digitalisaatio on tehnyt työskentelystä helpompaa ja tehokkaampaa, työn kuormittavuus ei silti ole vähentynyt.

Kurunsaaren (2015, 37) opinnäytetyön tutkimustulokset menevät yhteen tässäkin. Hänen kyselynsä vastanneista pankkitoimihenkilöistä 39% koki työmääränsä kasvaneen, ja vain 13 % vastaajista koki työmäärän vähentyneen. Samoin 47 % koki työn kuormittavuuden kasvaneen digitalisaation myötä, ja vain 10 % koki työnsä olevan vähemmän kuormittavaa digitalisaation myötä. (Kurunsaari 2015, 37.)

Avoimella kysymyksellä pyydettiin vastaajia kuvailemaan konkreettinen muutos työmäärän suhteen. Avoimet vastaukset tukivat ja selittivät hyvin edellisessä kysymyksessä saatuja numeerisia vastauksia. Avoimissa vastauksissa monet vastaajat korostivat, että työmäärä ei suinkaan ole vähentynyt, vaan noussut. Syiksi tähän annettiin henkilöstömäärän vähentäminen, tavoitteiden nostaminen (samalla määrällä työntekijöitä tulisi saada aikaan yhä enemmän) sekä se, että toimintojen automatisoinnin takia osa työtehtävistä hoituu nopeammin, joten niitä ehtii tehdä samassa ajassa suuremman määrän kuin aiemmin. Osa vastaajista ei osannut arvioida varsinaista muutosta työmäärässä. Koettiin, että itse työmäärä on todennäköisesti pysynyt samana, mutta koska työtä tehdään osissa useita eri alustoja ja kanavia käyttäen, tuntuu määrä kasvaneen ja työ tuntuu kuormittavammalta kuin aiemmin. Itse työmäärän muutoksen arvioinnin vastaajat kokivat hankalaksi myös sen vuoksi, että työn sisältö ja tekotavat ovat muuttuneet merkittävästi. Monissa vastauksissa korostettiin enemmän työn sisällöllistä ja työtahdissa tapahtunutta muutosta, ei niinkään itse työmäärän muuttumista.

Vastaajat kokivat saaneensa riittävästi koulutusta digitaalisiin muutoksiin kuten uusiin järjestelmiin. Heistä suurin osa myös koki, että ongelmatilanteissa heidän ei tarvitse ratkaista ongelmaa yksin. Vastaajille oli myös pääosin selvää, mistä pyytää apua digitaalisista ratkaisuksista johtuvissa ongelmatilanteissa. Puolet vastaajista myös koki saavansa apua ongelmiin nopeasti.

Vastaajista suurin osa koki pysyvänsä hyvin mukana digitalisaation tuomissa muutoksissa sekä sopeutuvansa niihin hyvin. Vastaajien mielestä myös työyhteisöt olivat sopeutuneet digitaalisiin muutoksiin hyvin. Vastaajat olivat sitä mieltä, että digitaalisista muutoksista huolimatta heillä on riittävästi osaamista suoriutua työstään hyvin. Yli kolmannes (37%) ilmaisi kuitenkin tarvitsevansa jonkinlaista lisätukea digitaalisiin muutoksiin. Tukea kaivattiin eniten työnantajan taholta sekä lähiesimiehiltä

Tulevaisuudessa automaation ja robotin tekemän työn osuus kasvaa kaikilla toimialoilla. Vakuutusallalla on paljon tiettyihin sääntöihin perustuvaa manuaalista työtä, joka tulevaisuudessa pystytään todennäköisesti automatisoimaan, esimerkiksi yksinkertaisten korvauspäätösten tekeminen. Automaatio vapauttaa aikaa asiakaspalveluun ja toiminnot nopeutuvat, kun ne suorittaa kone eikä ihminen. Osa nykyisistä työtehtävistä todennäköisesti katoaa, mutta samalla syntyy uusia työpaikkoja eri tehtäviin. Tietyn tyyppisiä työtehtäviä ei myöskään voida digitalisoida, kuten luovan ongelmanratkaisun asiantuntijatyötä sekä monimutkaista kommunikaatiota vaativia työtehtäviä, kuten esimies- ja myyntitöitä.

Tulevaisuudessa vakuutusallalla työskentelyssä korostuvat myynnillisuus ja moniosaaminen. Samoin etätyötä tullaan todennäköisesti tekemään yhä enemmän. Asiakkaat tulevat myös hoitamaan yhä enemmän asioita itsenäisesti teknologia-avusteisella itsepalvelulla siihen aikaan päivästä ja viikosta, kuin heille sopii. Henkilökohtaisten kontaktien määrä asiakkaiden kanssa tulee vähentymään. Digiosaaminen on välttämätöntä työssä selviytymisen kannalta, sillä asiakkaita palvellaan monissa uudenaikaisissa kanavissa kuten mobiilipalveluiden kautta. Myös järjestelmät kehittyvät ja automaation osuus tietointensiivisessä työssä kasvaa.

Taulukko 11 Vakuutusallan tulevaisuuden teemat

Vakuutusallan tulevaisuus	
Työntekijä	Asiakkas
moniosaajuus myynnillisuus digitaaliset taidot oman osaamisen kehittäminen asiantuntijatyö etätyö toimialaliikumukset uudenlaiset kilpailijat nykyisten työtehtävien poistuminen työpaikkojen väheneminen	itsepalveluna riippumatta ajasta ja paikasta yksilöllisiä tuotteita tarve henkilökohtaiselle palvelulle säilyy kärsimättömyys

Tulevaisuutta tarkastellessa vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että heidän työnkuvansa on hyvin erilainen viiden vuoden päästä. Samoin yhtä mieltä oltiin siitä, että ainakin osa heidän tämän hetkistä työtehtävistään tullaan digitalisoimaan tulevaisuudessa. Vastaajat myös uskovat, että vakuutusallalla työskentely tulee muuttuvaan tulevaisuudessa merkittävästi digitalisaation myötä.

Oman työpaikan menettämisen pelkoa eivät sen sijaan kokeneet suinkaan kaikki vastaajat. Vastaajista on havaittavissa selkeästi, että karkeasti arvioituna puolet heistä pelkäsi digitalisaation vievän heiltä työpaikan tulevaisuudessa ja puolet eivät.

Työpaikan menettämisen pelosta kysyttäessä on havaittavissa selkeä ero Kurunsaaren (2015) tekemään tutkimukseen. Kurunsaaren (2015, 50) tutkimukseen vastanneista pankkitoimihenkilöistä suurin osa (88 %) ei pelännyt menettävänsä työpaikkaansa tulevaisuudessa digitalisaation myötä, ja ainoastaan reilu kymmenes vastaajista (12 %) vastaavasti pelkäsi menettävänsä työpaikan tulevaisuudessa.

Avoimissa vastauksissa samaa jakautumista kahteen ääripäähän oli myöskin havaittavissa. Osa vastaajista suhtautui hyvinkin positiivisesti ja innokkaasti digitalisaatioon ja oli innokas oppimaan uusia asioita ja odotti tulevaisuutta avoimin mielin. Nämä vastaajat myös nostivat esiin sen, että digitalisaatio parhaimmillaan vapauttaa aikaa asiakaspalveluun, kun kone osaa hoitaa itsenäisesti rutiinimaiset työt. Osalla vastaajista taas oli varovaisen optimistinen lähestymistapa, uskottiin, että nykyisiä työpaikkoja kyllä menetetään, mutta tarve ihmisen tekemälle työlle on silti aina olemassa. Toisen ääripään vastauksissa tuotiin esille skenaariot työpaikkojen katoamisesta, jatkuvista yt-neuvotteluista sekä vieraantuminen asiakkaista ja työtovereista, kun kaikki asiat niin asiakkaiden kuin kollegoidenkin kanssa hoidetaan verkon välityksellä.

Vastaajista monet antoivat myös neutraaleja vastauksia, joissa tyydyttiin pohtimaan muutoksia yleisellä tasolla. Moniosaajuuden ja itsensä kehittämisen merkityksen uskottiin korostuvan tulevaisuudessa. Monien vastaajien mielestä ne olivat teemoja, joihin jokaisen vakuutuslalla työskentelevän pitäisi kiinnittää huomiota jo nyt. Samoin uskottiin, että kun tavanomaiset työt voidaan automatisoida ja asiakas hoitaa asioitaan ja etsii tietoa itsenäisesti verkossa, syntyy isompi tarve asiantuntijuudelle. Uskottiinkin, että työ tulee tulevaisuudessa olemaan yhä enemmän asiantuntijapainotteista, kun yksinkertaiset työt automatisoidaan ja ihmisen ratkaistavaksi jäävät vain hankalat tapaukset, joita kone ei osaa ratkaista. Osa vastaajista koki tämän kuormittavana, kun taas toiset kokivat, että kun kone osaa hoitaa rutiinityöt, jää itselle enemmän aikaa keskittyä palvelemaan asiakasta paremmin.

Yhteenvetona voidaan siis todeta, että digitalisaatio on vaikuttanut vakuutuslalla työskentelyyn, muutos on ollut huomattava, mutta pääosin se koetaan positiivisena. Merkittäviä muutoksia ovat olleet paperin käsittelyn väheneminen, toimintojen nopeutuminen, mahdollisuus etätööhön sekä asiakkaan palveleminen useita uusia kanavia pitkin.

Työskentelystä on tullut aiempaa tehokkaampaa, mutta työmäärä ei silti ole vähentynyt digitalisaation ja toimintojen automatisaation seurauksena. Digitalisaatio on mahdollistanut etätöiden tekemistä osassa työtehtävissä jo nyt, ja todennäköisesti etä- ja monilokaatiotyön osuus kasvaa yhä tulevaisuudessa. Vakuutuslalla työskentelevät kokevat, että he itse sekä heidän työyhteisönsä ovat sopeutuneensa digitaalisiin muutoksiin pääosin hyvin.

Samoin suurin osa alan henkilöstöstä kokee, että heillä on riittävää osaamista työtehtävistä selviytymiseen ja he ovat saaneet riittävästi koulutusta koskien uusia digitaalisia järjestelmiä. Kuitenkin on myös henkilöitä, jotka kokevat kaipaavansa lisää tukea digitaalisiin muutoksiin. Eniten tätä tukea kaivattiin työnantajan taholta. Vakuutusala tulee muuttamaan digitalisaation myötä vielä tulevaisuudessa, ja hyvin todennäköisesti nykyisiä työtehtäviä katoaa automaation myötä. Samaan aikaan syntyy kuitenkin uudenlaisia työpaikkoja. Asiantuntijuuden rooli kasvaa, ja asiakkailta on tarve henkilökohtaiselle palvelulle säilyä digitalisaatiosta huolimatta. Vakuutusalan henkilöstöstä osa suhtautuu muutoksiin innostuneena ja halukkaana oppimaan uutta, kun taas osaa painaa huoli työpaikkojen ja asiakaspalvelun katoamisesta.

6.2 Luotettavuuspohdinta ja eettiset periaatteet

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli että tutkimuksella on mitattu sitä, mitä oli tarkoituskin. Ilman täsmällisesti asetettuja tavoitteita tulee helposti tutkineeksi vääriä asioita. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita, ja niiden tulee kattaa koko tutkimusongelma. Myös perusjoukon riittävän tarkka määrittely sekä korkea vastausprosentti edesauttavat tutkimuksen validiteetin toteutumista. (Heikkilä 2008, 30.) Opinnäytetyön kyselylomakkeen kysymykset on valittu niin, että ne tarjoaisivat vastauksia opinnäytetyön tavoitteisiin. Jokaista alatavoitetta kohden oli kyselylomakkeessa oma aihealueensa, joka sisälsi 2-4 kysymystä. Tarkempi erittely tästä löytyy opinnäytetyön luvusta 4.5 ”Kyselylomakkeen rakentaminen”. Näin ollen opinnäytetyössä tutkittiin sitä, mitä oli tarkoituskin, ja saatiin vastauksia tutkimuksen tavoitteisiin. Validiteettiin kiinnitettiin huomiota jo kyselylomaketta suunniteltaessa ja testausvaiheessa, kun varmistettiin, että testijoukko ymmärsi kysymykset sekä niiden sisältämät käsitteet niin, kuin tutkija oli tarkoittanutkin.

Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta, eli sitä että tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Luotettava tutkimus on sellainen, joka antaa toistettuna samanlaisia tuloksia. Luotettavia tuloksia saadaan, kun tutkittava otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa. Otoksen koolla on vaikutus tutkimuksen reliabiliteettiin. Mitä pienempi otos, sen sattumanvaraisempia tuloksia saadaan (Heikkilä 2008, 187.)

Opinnäytetyön tutkimus on helposti toistettavissa samoja menetelmiä käyttäen, ja tutkimustulosten voidaan olettaa olevan hyvin samankaltaisia. Tutkimuksen otos on myös suhteellisen laadukas, sillä vastauksia saatiin laajasti eri ikäisiltä, eri pituisen työhistorian vakuutusosalalla omaavilta ja eri yhtiöissä työskenteleviltä henkilöiltä. Näin ollen voidaan osittain olettaa, että tällä otoksella saatu kuva vakuutusosalalla yleisesti vallitsevasta mielipiteestä pitää paikkansa.

Kuitenkin esimerkiksi Kanasen (2015, 284) mukaan ”10% vastaajamäärällä ei voida saada tilastollisessa mielessä kovinkaan luotettavia tutkimustuloksia”. Joten alhainen vastausprosentti on suurin tämän tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia alentava tekijä, jonka merkitystä ei voi väheksyä tulosten luotettavuutta analysoitaessa.

Opinnäytetyön tulee olla myös objektiivinen eli puolueeton. Tutkimuksen edetessä tutkija tekee subjektiivisia valintoja tutkimusmenetelmästä, kysymysten muotoilusta, analysointimenetelmästä sekä raportoinnista. Tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta. (Heikkilä 2008, 31.) Opinnäytetyön objektiivisuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota kyselylomakkeen väitteitä muotoillessa ja tuloksia auki kirjoittaessa. Objektiivisuuden toteuttamiseen lisäsi oman haasteensa se, että tutkijalla itsellään oli jo taustalla oma kokemus kaikista kyselylomakkeessa kysytyistä asioista ja näin ollen jokin henkilökohtainen mielipide niistä. Tutkimus pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman objektiivisesti, niin etteivät tutkijan omat kokemukset ja mielipiteet vaikuttaneet tutkimuksen toteuttamiseen tai tulosten analysointiin.

Objektiivisuuteen liittyy myös se, että opinnäytetyö perustuu pelkkiin tosiasioihin. Tehdyt johtopäätökset nousevat esiin aineistosta eivätkä ole kirjoittajan mielipiteitä tai toiveita. (Kananen 2015, 121.) Kyselylomakkeen Likertin asteikollisten kysymysten väittämien puolueettomuutta ja neutraaliutta hiottiin yhdessä menetelmäohjaajan kanssa useita kertoja ennen niiden asettumista lopulliseen muotoonsa. Päädyttiin siihen ratkaisuun, että väittämät pyrittiin kirjoittamaan mahdollisimman neutraalisti, mutta mikäli oli pakko valita positiivisen ja negatiivisen välillä, otettiin käyttöön positiivinen vaihtoehto. Esimerkkinä ensimmäisen kysymyksen kolmas väite ”Työnkuvassani tapahtunut muutos on ollut positiivinen”. Näin haluttiin mahdollisimman vähän ohjata vastaajia vastaamaan tiettyyn suuntaan. Lähdettiin liikkeelle siitä olettamuksesta, että ne vastaajat, joilla todella on negatiivisia kokemuksia digitalisaatiosta, valitsevat mielipidettään oikeasti kuvaavan vaihtoehdon, vaikka väittämät on muotoiltu positiivisella lähestymistavalla.

Opinnäytetyö pyrittiin tekemään yleisten tutkimuseettisten käytäntöjen sekä Haaga-Helian eettisten periaatteiden mukaan. Opinnäytetyö sekä siinä toteutettu kyselytutkimus toteutettiin parhaan kyvyn mukaan hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.

Suomen akatemia (2003, 5) listaa hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluviksi seuraavat seikat tutkimuseettisissä ohjeissaan:

- o tutkija noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, niin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä kuin tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa
- o tutkija soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä menetelmiä tiedon hankinnassa, analysoinnissa sekä arvioinnissa
- o tutkija ottaa huomioon muiden tutkijoiden työt ja saavutukset ja antaa näille saavutuksille niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan.
- o tutkijan tekemä tutkimus on suunniteltu, toteutettu sekä raportoitu yksityiskohtaisesti sekä tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.

Opinnäytetyö pyrittiin siis toteuttamaan edellä mainittujen seikkojen mukaan. Tutkimus suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitiin huolellisesti sekä avoimesti. Tulokset esitettiin mahdollisimman selkeästi ja avoimesti, vääristelemättä ja muuttelematta niitä. Tulokset pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman objektiivisesti sekä todenmukaisesti.

6.3 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyöprosessin aikana itselleni tuli mieleen useitakin jatkotutkimusehdotuksia, joita olisi mielenkiintoista toteuttaa. Yksi tällainen mielenkiintoinen jatkotutkimus olisi tutkia, onko vastaajien mielipiteissä eroa esimerkiksi myynnin ja asiakaspalvelun parissa sekä korvauspalveluissa työskentelevien välillä. Kuten on käynyt ilmi, yksinkertaisimpia korvaustilanteita tietokone osaa jo hoitaa automaattisesti, mutta asiakkaan kanssa tietokone ei toistaiseksi osaa keskustella. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimushaara olisi ollut tutkia, onko vastauksissa eroa siinä, työskenteleekö yhtiön pääkonttorilla vai jossakin pienemmällä sivukonttorilla, saavatko kaikki sijainnistaan huolimatta yhtä kattavan ohjeistuksen, tuen ja avun esimerkiksi uusien järjestelmien käyttöön.

Henkilökohtaisesti itseäni jäi myös kiinnostamaan vastaajien selkeä jakautuminen kahteen eri ryhmään koskien työpaikan menettämistä tulevaisuudessa. Olisi mielenkiintoista tutkia syvemmin, onko havaittavissa tietty ryhmä (esim. iän, työtehtävien, maantieteellisen sijainnin mukaan), joka erityisesti pelkää työpaikkansa menettämistä digitalisaation myötä.

6.4 Omia mietteitä opinnäytetyö- ja oppimisprosessista

Opinnäytetyöprosessi on ollut kaiken kaikkiaan positiivinen ja opettava, mutta tietysti myös raskas prosessi. Haluan aloittaa ensin käymällä läpi positiiviset asiat, joissa mielestäni onnistuin.

Opinnäytetyön aihevalinta ei olisi mielestäni voinut olla osuvampi. Esimerkiksi Kananen (2015, 35) listaa, että opinnäytetyön aiheen tulisi olla sellainen, jossa tekijän opinnot tukevat aihetta, aihe on kiinnostava, aiheesta on kokemusta ja aiheella on merkitystä niin alalle kuin tekijälle itselleen. Omiin opintoihini Haaga-Heliassa kuului vakuutusalan johdantokurssi, ja mielelläni olisin asiasta enemmänkin koulussa opiskellut. Digitalisaatio ja digitalisoituminen olivat aiheita, jotka hipoivat lähes jokaisen kurssin sisältöä tavalla tai toisella pintapuoleisesti. Aihe lisäksi kiinnosti minua aidosti, ja olin opintojeni ohella ennen opinnäytetyöprosessia ja sen aikana työskennellyt itse vakuutusosalalla monissa eri työtehtävissä. Minulla oli siis jo jonkinlaista omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta. Koen, että tutkimani aihe on tärkeä, ei vain itselleni, vaan myös työn toimeksiantajalle ja myös toimialalle. Aihe on myös äärimmäisen ajankohtainen, sillä digitalisaatio koskettaa ja muuttaa parhaillaan kaikkia muitakin toimialoja kuin vakuutusalaa.

Koska aihe kiinnosti itseäni aidosti, tuli kaikki siihen viittaava materiaali tutkittua. Tämä heijastuu varmasti myös lähdeluettelon ja tietoperustan pituuteen. Tietoperusta oli ajoittain jopa tätä lopullista versiota laajempi, mutta sitä karsittiin opinnäytetyön lopulliseen versioon, jotta keskityttäisiin tutkimaan vain olennaista asiaa. Edelleenkin opinnäytetyössä käsitellään varsin laajalla tasolla digitalisaatiota ilmiönä. Toisaalta opinnäytetyön toimeksiantajalta tuli positiivista palautetta juuri siitä, että työ antaa laajan kuvan digitalisaatiosta monesta näkökulmasta. Missään vaiheessa opinnäytetyöprosessia en myöskään katunut aiheen valintaa tai menettänyt motivaatiota työn tekemiseen. Sen sijaan aihe kiinnosti yhä enemmän ja enemmän, mitä syvemmälle pääsin siihen paneutumaan. Työ tuntui jatkuvasti myös merkitykselliseltä, missään vaiheessa en kokenut tutkivani turhaa asiaa.

Nautin myös suuresti itse tämän työn konkreettisesta tekemisestä. Lukeminen ja kirjoittaminen ovat olleet harrastuksiani lapsesta asti, joten en kokenut lähdekirjallisuuden lukemista ja tekstin tuottamista tähän työhön missään vaiheessa vastamielisenä. Luin prosessin aikana useita muiden tekemiä opinnäytetöitä ja yritin poimia niistä parhaat palat myös omaan työhöni.

Monia asioita itse prosessissa tekisin kuitenkin myös toisin. Ensimmäinen asia, jonka muuttaisin, on opinnäytetyössä tehdyn kyselyn ajankohta, jolla oli todennäköisesti suurikin vaikutus saatujen vastausten lukumäärään ja alhaiseen vastausprosenttiin. Nyt kysely lähetettiin kesäkuun alussa 2017: merkittävä osa vastaanottajista oli varmasti kesälomilla ja poissa sähköpostin äärestä. Alkuperäisen aikataulun mukaan tavoitteeni oli valmistua viimeistään loppuvuodesta 2017, joten tästäkin syystä kysely alun perin aikataulutettiin tehtäväksi jo keväällä. Koska VvL oli jo aiemmin sijoittanut heidän oman työhyvinvointikyselynsä toteuttamisen toukokuulle 2017, oli tämän tutkimuksen kysely aikataulutettava joko ennen sitä tai sen jälkeen. Koimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, että kahden kyselyn julkaiseminen liian lähekkäin alentaisi molempien vastausprosenttia.

Koska halusin rakentaa, testata ja viimeistellä oman kyselyni rauhassa, en olisi ehtinyt saada sitä valmiiksi niin, että se olisi voitu toteuttaa jo esimerkiksi huhtikuussa 2017. Keväällä 2017 suoritin vielä viimeisiä opintojani sekä aloitin työt uudessa työpaikassani toisella paikkakunnalla, mikä myös vaikutti kyselyn tekemiseen varatun ajan vähyyteen. Lähetysajaksi valikoitui kesäkuu, sillä muuten kysely oltaisiin voitu lähettää seuraavan kerran vasta kesälomakauden jälkeen, syksyllä 2017.

Koska alkuperäinen aikatauluni ei lopulta pitänytkään, olisi kyselyn hyvin voinut toteuttaa vasta syksyllä ja saada mahdollisesti suuremman määrän vastauksia. Toisaalta jo nytkin sain mielestäni varsin hyvän määrän vastauksia, vaikka ajankohta kyselyn lähettämiseksi ei ollutkaan otollisin. Jo tämä reilun 200 vastaajan joukon analysointi tuntui ajoittain varsin työläältä yhdelle ihmiselle, etenkin avointen vastausten kohdalla. Toisaalta runsas määrä avoimia vastauksia kertoi siitä, että tutkittava aihe herätti vastaajissa mielipiteitä ja kuvasi tutkittavan aiheen merkityksellisyyttä. Vaikka tietysti kyselyä toteuttaessani toivoin saavani mahdollisimman suuren määrän vastauksia, en tiedä miten hyvin olisin selviytynyt tulosten analysoinnista, jos vastauksia olisi tullut vielä paljon nyt saatua määrää enemmän. Jos työtä tarkastellaan puhtaasti tutkimukselliselta ja tieteelliseltä kannalta, vastauksia saatiin liian vähän, jotta tuloksia voitaisiin pitää tilastollisesti luotettavina, ja tässä siis tutkijana epäonnistuin. Koen kuitenkin, että opinnäytetyölle ja tekijälle, jolla ei ole aiempaa kokemusta näin laajojen tutkimusten tekemisestä, näinkin laajan vastausmäärän analysointi oli opettavainen prosessi.

Ajanhallinta oli tässä työssä kenties suurin kompastuskivi. Aloitin keväällä 2017 uusissa työtehtävissä vakuutusosalalla. Ensimmäiset kuukaudet menivät pitkälti uuden opettelussa ja sisäistämisessä, ja siksi iltaisin ei suuresti riittänyt energiaa opinnäytetyön vaatimaan aivotyöskentelyyn. Samalla suoritin vielä viimeisiä kursseja koulussa työn ohessa.

Kesällä 2017 työpaikallani alkoi ylityölupa, ja uudesta työstä ja korkeammasta palkasta inostuneena teinkin pitkää päivää, usein myös lauantaityöitä. Täysin omalla aikatauluttamisellani täytin siis kalenterini työllä, eikä minulle jäänyt kuukausiin oikein aikaa eikä energiaa opinnäytetyöhön.

Syksyllä 2017 niin omassa henkilökohtaisessa kuin työelämässäni tapahtui isoja, ennalta arvaamattomia muutoksia, ja henkiset resurssini tehdä opinnäytetyötä olivat hyvin vähissä. Oman jaksamisen sallimissa rajoissa kuitenkin hiljalleen kirjoittelin työtä parhaani mukaan eteenpäin. Tässäkään kohtaa motivaatio ei ollut kadonnut mihinkään, ainoastaan voimavarat. Loppuvuodesta 2017 alkoivat asiat olla sillä mallilla, että pystyin keskittymään opinnäytetyöhön täysillä.

Talven ja kevään 2018 aikana järjestin säännöllisesti aikaa opinnäytetyöprosessille, ja työ valmistuikin myöhemmin asettamani uuden aikataulun puitteissa. Jälkikäteen ajateltuna jo prosessin alusta alkaen minun olisi tullut osata aikatauluttaa opinnäytetyölle aikaa enemmän. Aloitin opinnäytetyöprosessin sillä ajatuksella, että opinnäytetyö tulee tehtyä kyllä sujuvasti muun elämän ohessa töiden jälkeen iltaisin ja viikonloppuisin. En tietoisesti ottanut tarpeeksi aikaa työn tekemiseen, minkä vuoksi prosessi eteni aluksi hitaasti. Syynä aikataulutuksen puutteeseen on puhtaasti se, ettei itselläni ole aiempaa kokemusta näin laajan raportin kirjoittamisesta tai vastaavan kyselytutkimuksen tekemisestä. Luotin liikaa siihen, että kokeneena lukijana ja kirjoittajana selviytyisin urakasta muun elämän ohessa ilman erityisjärjestelyjä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi opetti minulle kirjoitus- ja tiedonhakutaitojen lisäksi pitkäjänteisyyttä ja ajanhallintataitoja. Koen, että lähdekriittisyyteni ja taitoni tieteellisten tekstien tuottamisen suhteen kehittyivät runsaasti prosessin kuluessa. Se, että työ ei valmistunut alkuperäisessä aikataulussa, opetti minulle, että vastaaville isoille projekteille tulee osata varata erikseen oma aikansa, eikä luottaa siihen, että ne hoituvat ikään kuin itsestään muun elämän ohessa. Päällimmäisenä tunteena näin opinnäytetyöprosessin lopussa on haikeus ja toisaalta helpotus, että pitkä projekti on lopulta tullut päätökseen. Samalla olen ylpeä siitä, että täyspäiväisen työskentelyn ohella jaksoin viimeiseen asti panostaa myös tähän opinnäytetyöhön, enkä missään vaiheessa harkinnut työn palauttamista puolivalmiina. Koen, että voin olla valmiista työstäni ylpeä, ja jos jatkossa tulen tekemään vastaavia tutkimuksia, osaan välttää ne virhearviot, joita tässä työssä tapahtui.

Lähteet

- Ahonen, A., Järvinen, R. 2004. Current State of Electronic Insurance Services. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/228965420_Current_State_of_Electronic_Insurance_Services Luettu: 3.2.2017
- Alhonsuo, S. Nisén, A. Nousiainen, S. Pellikka, T. Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. Bookwell Oy. Jyväskylä.
- Capgemini & Efma. 2016. World Insurance Report 2016. Luettavissa: <https://www.worldinsurancereport.com/>. Luettu: 3.2.2018
- DuBravac, S. 2015. Digital destiny: how the new age of data will transform the way we work, live and communicate. Regnery Publishing. Washington DC.
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Docendo. Jyväskylä.
- Finanssiala Ry. 2017. Vakuutusvuosi 2016. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutusvuosi-2016.pdf>. Luettu: 25.1.2018
- Finanssialan keskusliitto. 2014. Tulevaisuuden turvaa vakuuttamalla. Vakuutustutkimus 2014. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vakuutustutkimus_2014.pdf. Luettu: 30.3.2018
- Friendsurance. 2018. Friendsurance: The Pioneer in P2P Insurance. Luettavissa: <https://www.friendsurance.com/>. Luettu: 3.3.2018
- Hallavo, J. 2013. Verkkokaupan rautaisannos. Talentum. Helsinki.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki
- Heinonkoski, R. Asp, R. & Hyppönen, H. 2008. Automaatio — Helppoa elämää?. Opetushallitus. Helsinki.
- Hiltunen, E. 2016. Teknologian kehityksen vaikutukset Suomeen ja suomalaisuuteen. Teoksessa Limnell, J. (toim.) Suomen idea. s. 196-2018. Docenco. Jyväskylä.
- Hiltunen, E. Hiltunen, K. 2014. Teknoelämää 2035. Talentum. Helsinki.

- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.
- Hämäläinen, V. Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Alma Talent. Helsinki.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja. Talentum. Helsinki.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Kankkunen, P. & Österlund, P. 2012. Tykkäämistalous. SanomaPro. Helsinki.
- Kauhanen, A. 2014. "Tulevaisuuden työmarkkinat". ETLA raportit nro 30. Luettavissa: <http://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-30.pdf>. Luettu 8.2.2017
- Kauhanen, A. Maliranta, M. Rouvinen, P. & Vihriälä, V. 2015. Työn murros – Riittääkö dynamiikka. Taloustieto Oy. Helsinki
- Kurunsaari, L. 2015. Digitalisoinnin vaikutukset pankkitoimihenkilön työhön ja työhyvinvointiin, opinnäytetyö. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91299/Kurunsaari_Leena.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 3.2.2018.
- Laaksonen, P. & Salokangas, S. 2012. Markkinointia vai internet-markkinointia. Teoksessa Häivälä, J.(toim.). Klikkaa tästä: internetmarkkinoinnin käsikirja 2.0. s. 32-41. Mainostajien liitto. Helsinki.
- Lassila, A. 2017. OP-ryhmästä häviää tuhansia työtehtäviä jo lähivuosina, varoittaa eläkkeelle jäävä pääjohtaja Reijo Karhinen HS:n haastattelussa. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000005408658.html>. Luettu: 20.2.2018.
- Lautsuo, P. 2017. Palvelimista pilviin. Teoksessa Lehti, M. & Rossi, M. (toim.) Digitaalinen Suomi 2017. s 78-85. Aalto Yliopisto. Helsinki.
- Lehmuskoski, K. & Savolainen, T. 2017. Digimuutos.fi. Käytännön opas digitaalisen transformaation johtamiseen.

Lehti, M. Rouvinen P. & Ylä-Anttila P. 2012. Suuri hämmennys. Työ ja tuotanto digitaalisessa murroksessa. Taloustieto Oy. Helsinki.

Levy, F. & Murnane, R. 2012. The New Division of Labor. How Computers Are Creating the Next Job Market. Princeton University Press.

Pohjola, M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf

Luettu: 3.2.2017

Pursiainen, H. 2016. Digitaalinen Suomi, rohkea ja avoin. Teoksessa Limnell, J. (toim.). Suomen idea. s. 183-195. Docenco. Jyväskylä.

Puustinen, P. 2013. Vaihdamtavallankumous – Finanssipalvelun uusi logiikka. Talentum. Helsinki.

R. 2015. Yhteinen matka finanssialan tulevaisuuteen. Hyvinvoiva finanssiala 2014-2015 hankkeen loppuraportti. Finanssialan keskusliitto, Luettavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Hyvinvoiva_finanssiala_loppuraportti.pdf. Luettu 4.2.2018.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Docenco. Jyväskylä.

Santaharju, T. 2018. OP Vakuutus aloitti yt-neuvottelut – 90 työpaikkaa uhattuna. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10072495>. Luettu: 20.2.2018

Suomalaisen Työn liitto. 2017. Tutkimus: Suurin osa suomalaisista haluaa vakuutustarpeensa kartoitukseen henkilökohtaista palvelua. Luettavissa: <https://madebyfinland.suomalainentyo.fi/2017/08/21/tutkimus-suurin-osa-suomalaisista-haluaa-vakuutustarpeensa-kartoitukseen-henkilokohtaista-palvelua/>. Luettu: 15.10.2017

Suomen Akatemian Tutkimuseettiset Ohjeet. 2003. Luettavissa: <http://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/suomen-akatemia-eettiset-ohjeet-2003.pdf>. Luettu: 8.3.2018

Tapscott, D. 2010. Syntynyt digiaikaan. Docenco. Jyväskylä.

Tilastokeskus, 2017. Matkapuhelin yhä suosituampi laite internetin käyttöön – käyttötarkoitukset monipuolistuvat. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html. Luettu: 3.2.2018

T-Media. 2015. Muuttuva työ finanssialalla. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_tyo_finanssialalla.pdf. Luettu: 6.2.2018

Vakuutusväen Liitto. Vakuutusväen Liiton kotisivut. Luettavissa: <https://vvl.fi/> Luettu: 24.3.2018

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. WS Bookwell Oy.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Viipuri, M. 3.3.2015. Omaisuusvakuutusten johtaja. Omaisuusvakuuttamisen perusteita. If Vahinkovakuutusyhtiö. Luento vakuutusalan johdantokurssilla Haaga-helia ammattikorkeakoulussa. Helsinki.

Viljakainen, P. 2011. No Fear – Johtaja kohtaa digicowboyt. WSOYpro. Helsinki.

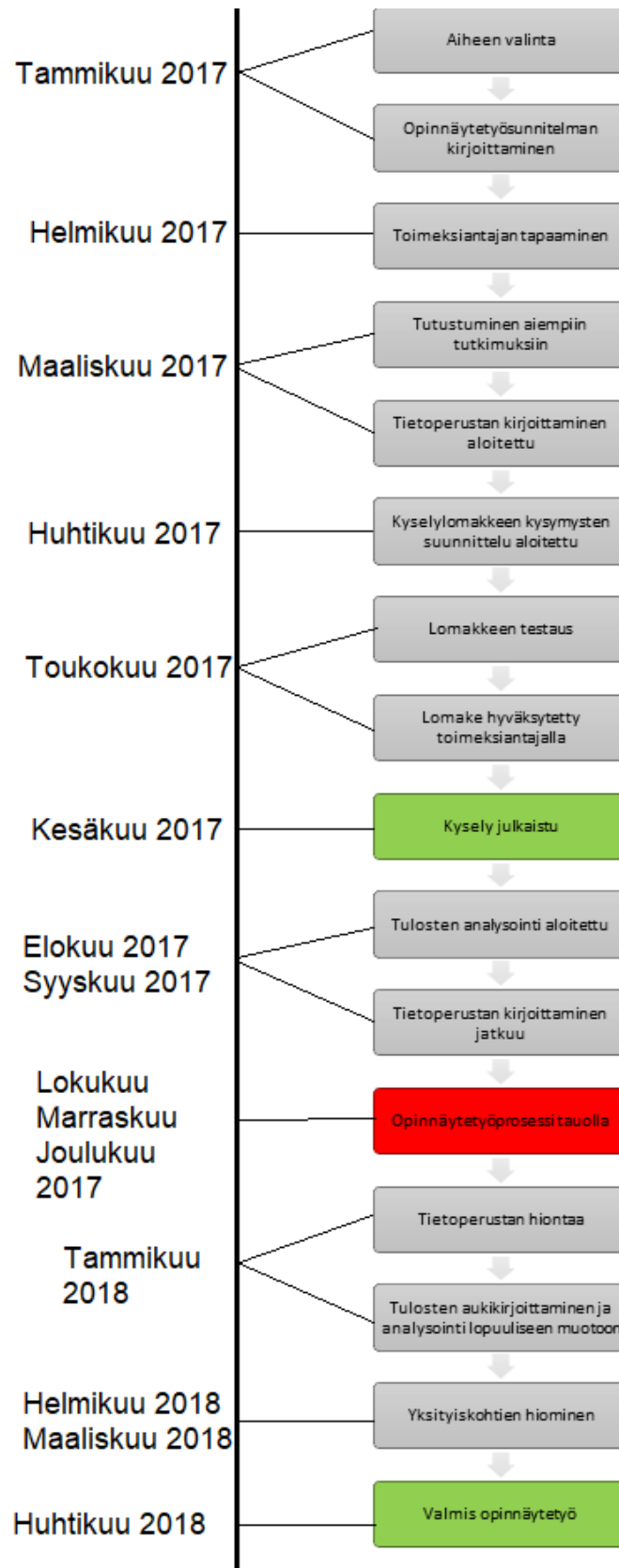
Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Yle. 2017. Aktia aloittaa yt-neuvottelut – tavoitteena 5-7 miljoonan säästöt. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9802826>. Luettu: 20.2.2018

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Finanssi- ja vakuutuskustannus. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyöprosessi aikajanalla



Digitalisaation vaikutus vakuutusalalla työskenteleviin

Hyvä vakuutusalan kollega!

Olen vakuutusalalla työskentelevä opiskelija finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelmasta Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä Vakuutusväen Liitolle, koskien digitalisaation tuomia muutoksia vakuutusalalla työskentelyyn. Tällä lyhyellä kyselyllä pyrin kartoittamaan, miten paperimaailmasta bittimaailmaan siirtyminen on vaikuttanut alalla työskentelyyn. Vastaamalla tähän tiiviiseen kyselyyn tarjoat arvokasta tietoa siitä, miten jatkuvat digitaaliset muutokset ovat vaikuttaneet työskentelyyn alalla.

Kyselytutkimuksen aineisto kerätään anonymisti ja annetut vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisen henkilön vastauksia ei voida tunnistaa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5 minuuttia. Vastaathan kyselyyn pian, kuitenkin viimeistään 30.6.2017

Työn toimeksiantaja Vakuutusväen Liitto on luvannut arpoa kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken hotellilahjakortin. Arvontaan osallistuaksesi voit täyttää kyselyn lopussa olevaan kenttään sähköpostiosoitteesi. Osallistuminen on vapaaehtoista eikä sähköpostiosoitetta käytetä muihin tarkoituksiin tai jaeta ulkopuolisille. Arvonta suoritetaan 3.7.2017

Ystävällisin terveisin,
Ida Lauttia
ida.lauttia@myy.haaga-helia.fi
+358 44 XXXXXX

Digitalisaatiolla tarkoitetaan asioiden, esineiden tai prosessien muuttamista digitaaliseen muotoon. Vakuutusalalla digitalisaatio ja toimintojen digitalisoituminen on havaittavissa esimerkiksi siinä, että asiakasta ei kohdata enää kasvokkain konttorilla, vaan esimerkiksi videoneuvottelussa tai muussa sähköisessä viestipalvelussa. Myös monet toiminnot ja asiakirjojen käsittelyt, jotka ennen tehtiin manuaalisesti käsin, hoitaa nyt tietokone.

Liite 3. Kyselylomake

1. Sukupuoli

- Mies
 Nainen

2. Ikäsi

_____ vuotta

3. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt vakuutusosalalla?

Työskentelyaika vuosina _____

4. Kummassa seuraavista työskentelet tällä hetkellä?

- Vahinkovakuutusyhtiössä
 Eläkevakuutusyhtiössä
 Joku muu

5. Työnkuvan muutos

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin sa- maa mieltä	Täysin sa- maa mieltä
Työnkuvani on muuttunut digitalisaation myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnkuvani on muuttunut huomattavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnkuvassani tapahtu- nut muutos on ollut posi- tiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kerro omin sanoin miten työnkuvasi on muuttunut digitalisaation myötä

7. Digitalisaation vaikutus työn määrään ja työskentelytehokkuuteen

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Digitalisaation myötä työmääräni on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitalisaation myötä työni sisältö on muuttunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitalisaation myötä työni kuormittavuus on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintojen digitalisointi (esim. uudet ohjelmat) on helpottanut työntekoani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintojen digitalisoinnin ansiosta työntekoni on aiempaa tehokkaampaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kuvaile jokin konkreettinen muutos työmääräsi suhteen.

9. Koulutus ja mahdolliset ongelmatilanteet

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin sama mieltä	Täysin sama mieltä
Olen saanut riittävästi koulutusta digitaalisiin muutoksiin, esim. uusiin ohjelmiin ja järjestelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisiin ratkaisuihin liittyvissä ongelmatilanteissa minun ei tarvitse ratkaista ongelmaa yksin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohdatessani ongelman tiedän mistä pyytää apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua digitaalisiin ratkaisuihin liittyviin ongelmiini nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Sopeutuminen muutokseen

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin sama mieltä	Täysin sama mieltä
Olen sopeutunut digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisöni on sopeutunut digitalisaation tuomiin muutoksiin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pysyn hyvin mukana digitalisaation tuomissa muutoksissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoksista huolimatta koen että minulla on riittävästi osaamista suoriutuakseni työstäni hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Tuen tarve

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin sama mieltä	Täysin sama mieltä
Koen että tarvitsen lisää tukea digitalisaation tuomiin muutoksiin sopeutumisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin lisää tukea lähesimieheltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin lisää tukea työnantajaltani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin lisää tukea ammattiliitoltani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Tulevaisuuden näkymät

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin sama mieltä	Täysin sama mieltä
Uskon että työnkuvani on hyvin erilainen viiden vuoden päästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon että ainakin osa tällä hetkellä tekemästäni työstä tullaan digitalisoimaan tulevaisuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon että digitalisaatio tulee muuttamaan vakuutusosalalla työskentelyä merkittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkään että digitalisaatio vie oman työpaikkani tulevaisuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Ajatuksia tulevaisuuden työskentelystä vakuutusallalla.

14. Täytä alle yhteystietosi, mikäli haluat osallistua hotellilahjakortin arvontaan.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Sähköposti _____