

Tuulia Kujanpää

**Palvelujen käyttö pankkiasioinnissa**

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö  
Pienen ja keskisuuren yrityksen liikkeenjohdon koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Yritystoiminnan kehittäminen

Tekijä: Tuulia Kujanpää

Työn nimi: Palvelujen käyttö pankkiasioinnissa

Ohjaaja: Sanna Joensuu

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 0

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantajapankin konttoripalvelujen tarvetta asiakkaille ja selvittää, mitä tarpeita konttoriasiointi tyydyttää. Tavoitteena oli saada tietoa, milloin asiakkaat haluavat asioida mieluummin fyysisessä konttorissa verkkopankin sijaan. Tutkimuksen avulla haluttiin myös selvittää, mitä pankkipalveluja asiakkaat käyttävät verkkopankissa ja kumpi tapa on asiakkaiden mielestä miellyttävämpi tapa asioida. Sekä konttoriasioinnista että verkkopankkiasioinnista etsittiin hyviä ja huonoja puolia ja tutkittiin, ovatko palvelut riittäviä näissä ympäristöissä. Tavoitteena oli myös saada selville asiakkaiden pankkipalvelujen käyttötottumukset tulevaisuudessa. Tätä kysyttiin asiakkaiden lisäksi finanssialan asiantuntijoilta Delfoi-menetelmän avulla.

Teoreettinen viitekehys käsittelee pankkialan tämän hetkistä tilannetta ja esittelee pankkien tarjoamat palvelut sekä alan viimeaikaiset muutokset, joista suurimmat ovat itsepalvelun lisääntyminen, yhtenäiseen eurooppalaiseen maksuliikennealueeseen liittyminen (SEPA), asiakkaiden konttoritarpeiden muuttuminen sekä kilpailun lisääntyminen. Teoriaosuudessa määritellään myös palvelun käsite ja kerrotaan yksityiskohtaisesti tutkimuksen toteuttamisesta sekä kuvaillaan, kuinka teoriaa sovellettiin käytännön toteuttamiseen tämän opinnäytetyön tutkimuksen puitteissa.

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna toimeksiantajapankissa satunnaisille asiakkaille. Tuloksista voidaan päätellä, että pankin asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään pankkipalveluja entistä enemmän Internetissä toimivaan verkkopankkiin fyysisen konttorin sijasta. Konttorin henkilökunnan pätevyyttä kaivataan edelleen erityisesti vaikeasti ymmärrettävissä ja asiantuntijuutta vaativissa asioissa. Tulevaisuudessa verkkopankin palvelut laajenevat ja suurin osa päivittäisasioinnista pyritään suorittamaan verkossa. Fyysisen konttorin henkilökuntaa tarvitaan tulevaisuudessa erityisesti konsultointiin ja enemmän asiantuntevuutta vaativiin pankkitoiimiin, kuten sijoitusneuvontaan ja luoton antoon.

Avainsanat: pankkipalvelut, verkkopankit, itsepalvelu, haastattelututkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: Business School

Degree programme: SME Business Management

Specialisation: Business Developing

Author: Tuulia Kujanpää

Title of thesis: The use of banking services

Supervisor: Sanna Joensuu

Year: 2011

Number of pages: 58

Number of appendices: 0

---

The aim of this thesis was to examine how important the office-services are to the customers in banking and what needs they fulfill. The aim was to examine when the customers want to do banking in office instead of online. The aim of the survey was also discover what services do customers want to use inside the office and what services are popular in an online bank and which way is more popular way to do banking. Also the good and the bad sides were discovered from the both banking methods. Survey also examined if the services were sufficient for customers. The aim was also to examine how customers will use banking services in the future and what do the bank specialists think about the future of banking services.

The theoretical framework consists of banking services and what is the situation in banking sector at the moment. Also the most recent changes in this sector are described. The most recent changes in the banking sector are increasing self-servicing and the changing customer needs. Furthermore, Finnish banks will also join Single Euro Payments Area and the competition is increasing in the banking sector as well. The theoretical framework also includes a definition to a word service and detailed description about how to do the survey in theory and how that theory was adapted in the practise.

The survey was implemented as a half-structured interview for casual customers, which were at the bank office that day. The results of the survey indicated that instead of physical bank office, customers increasingly use banking services online. Still the expertise that personnel have in the bank is needed especially in banking issues, which are hard to understand for the customers and which require real expertise. In future there will be more banking services online and most daily banking services will be managed online instead of an office. The personnel at the physical bank office will be needed in the future especially for consultation and banking issues, which need a real expertise.

Keywords: bank services, online banking services, self-service, interview-survey

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 PALVELUT PANKKITOIMINNASSA .....	7
2.1 Pankkitoiminta Suomessa.....	7
2.1.1 Pankkipalvelut.....	9
2.1.2 Viimeaikaiset muutokset pankkialalla.....	14
2.1.3 Kuluttajien kokemuksia pankkialalta .....	17
2.2 Palvelu tuotteena .....	18
2.2.1 Palveluideasta palvelun lopputulokseen .....	20
2.2.2 Finanssipalvelujen ominaispiirteet .....	22
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	23
3.1 Tutkimushaastattelu .....	23
3.1.1 Tutkimushaastattelun suunnittelu.....	25
3.1.2 Haastattelutilanne ja haastattelurunko .....	27
3.1.3 Tutkimushaastattelun toteutus .....	34
3.1.4 Aineiston analysointi ja tulkinta .....	35
3.2 Ennakointi .....	39
4 TULOKSET .....	42
4.1 Konttoriasiointi.....	42
4.2 Palvelujen saatavuus .....	46
4.3 Verkoasiointi.....	48
4.4 Delfoi-menetelmä .....	50
5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	52
5.1 Tutkimustulokset .....	52
5.2 Tutkimustulosten reliiäbelius ja validius .....	55
LÄHTEET .....	57

## **Kuvio- ja taulukkuuettelo**

Taulukko 1. Konttorissa tapahtuva asiointi.....	42
Taulukko 2. Konttoripalvelujen käyttö 5 vuoden kuluttua .....	45
Taulukko 3. Verkkopankin käyttö .....	48
Taulukko 4. Mielekkäämpi asiointitapa .....	49

# 1 JOHDANTO

Pankkiala on viime aikoina kokenut kansainvälisiä ja tietoteknisiä muutoksia, joista johtuen konttorissa tapahtuva asiointi on siirtynyt entistä enemmän verkossa tapahtuvaan itsepalveluun. Asiakkaiden käytös on muuttunut ja he hakevat pankista perinteisten pankkipalvelujen, kuten tilisiirtojen, sijaan enemmän asiantuntijuutta vaativaa neuvontaa ja konsulttipalveluja. (Kontkanen 2009, 16.) Neuvontaa haetaan asioihin, jotka asiakas kokee hankaliksi ymmärtää ja joilla on pitkäkantoisia vaikutuksia asiakkaan elämään (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 132).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia pankin konttoripalvelujen tarvetta nykypäivänä. Tavoitteena on selvittää miksi asiakkaat asioivat konttorissa paikan päällä ja minkälaisia tarpeita konttoriasiointi tyydyttää. Lisäksi perehdytään yksittäisten pankkipalvelujen tarpeeseen konttorissa. Tutkimuksen avulla halutaan selvittää mitä pankkipalveluja asiakkaat haluavat suorittaa fyysisessä konttorissa henkilökunnan kanssa ja vastaavasti, mitä palveluja he haluavat suorittaa mieluiten omatoimisesti henkilökohtaisessa verkkopankissaan tai muualla pankkikonttorin ulkopuolella. Tuloksia tarkastellaan suhteessa toisiinsa ja asiointitavoista etsitään etuuksia. Konttoriasioinnin tulevaisuutta tutkitaan Delfoi-menetelmän avulla. Tarkoituksena on selvittää pankkialan asiantuntijoiden mielipiteitä konttoripalvelujen lähitulevaisuudesta.

Tutkimus toteutettiin satunnaisilla haastatteluilla toimeksiantajapankin konttorissa. Tutkimus rajattiin pankin 18 – 54 – vuotiaisiin asiakkaisiin. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna ja nauhoitettiin.

## 2 PALVELUT PANKKITOIMINNASSA

### 2.1 Pankkitoiminta Suomessa

Suomessa on ollut pankkitoimintaa 1800-luvulta lähtien. 1980 – luvulla Suomen rahoitusmarkkinat vapautuivat ja perinteisten suomalaisten pankkien, kuten osuuspankkien ja säästöpankkien, rinnalle tuli lisää pankkeja sekä ulkomailta että Suomesta. Pankit ovat nykypäivänä monipuolisia finanssialan yrityksiä, joiden tuotevalikoima kattaa perinteisten pankkipalvelujen ohella muun muassa vakuutuspalvelut. Pankin tärkeimmät tehtävät ovat kuitenkin maksuliikkeen hoitaminen, rahoituksen välittäminen sekä riskien hallinta – palvelut. Rahoituksen välittäminen eli lainan antaminen ja sijoitustarpeiden tyydyttäminen ovat pankin keskeisiä ydintehtäviä, sillä talouksissa ja yrityksissä tulot eivät usein kata haluttuja menoja. Tällainen tilanne on esimerkiksi asunnon tai kaluston hankinta, jolloin luoton tarve syntyy. Pankkien toiminta perustuu rahoituksen tarjonnan ja kysynnän epätäydelliseen kohtaamiseen, eli siihen, että menoja kattavia tuloja ei ole aina saatavilla omasta takaa tarpeeksi. Lisäksi rahoitusmarkkinoihin liittyvä tieto ei usein ole helposti saatavilla yksityiselle henkilölle tai yritykselle esimerkiksi sijoitusasioissa, mutta pankille tiedon hankinta on helpompaa, koska sillä on oikeat välineet ja paremmat valmiudet siihen. Pankki ottaa riskejä asiakkaan puolesta. Pankit ylläpitävät maksujärjestelmää, joka mahdollistaa maksujen välitykset tilisiirtoina, mikä on edellytys toimiville ja nykyaikaisille markkinoille. Maksujärjestelmän teknologinen taso on korkea, mikä mahdollistaa maksunvälityksen niin Suomessa kuin ulkomaillakin nopeasti ja tehokkaasti, mahdollisimman pienin kustannuksin. Pankin tehtävänä on myös varojen säilyttäminen ja riskien hallinta esimerkiksi korkomarkkinoilla. (Kontkanen 2009, 12–14.)

Pankin konttoripalvelujen rinnalle tukemaan ja osaksi korvaamaan on kehitetty palveluita, joita hoidetaan joko Internetin tai puhelimen välityksellä, mikä on vähentänyt konttorissa kiinteästi työskentelevän henkilöstön määrää. Kuitenkin henkilöstön asiantuntijuutta kaivataan edelleen varsinkin palveluneuvonnassa ja myyntitehtävissä. Pankkialalla työskentelevältä odotetaan vahvaa erityisosaamista

alastaan sekä palveluosaamista ja hyvää myyntitaitoa. Pankit panostavat henkilöstönsä asiantuntijuuteen ja järjestävät säännöllisesti koulutustilaisuuksia heille. (Kontkanen 2009, 66–67.) Finanssialan koulutus ja osaaminen lähtevät Suomen lainsäädännöstä, koulutuspolitiikasta ja alalla tapahtuneista muutoksista. Ne ovat johtaneet siihen, että pankin rutiiniluontoiset työt ovat suurimmalta osin automatisoitu ja tilalle on tullut vaativia asiakaspalvelutehtäviä sekä toimialaliukumisia, erityisesti vakuutusalan suhteen. Henkilöstön ikärakenne on vanhentunut, joten vanhemmat siirtävät pankkien sisällä asiantuntijuuttaan ja osaamistaan nuoremmille työntekijöille. Kaiken tämän finanssialan koulutuksen ja osaamistason perustana on elinikäinen oppiminen. (Kontkanen 2009, 67; Finanssialan Keskusliiton mukaan.) Pankkien fyysiset konttorit ovat edelleen keskeinen paikka, josta finanssialan palveluita haetaan, vaikka konttoreiden rinnalle on syntynyt muitakin jakelukanavia, esimerkiksi jotkin vakuutusyhtiöt tarjoavat myös pankkipalveluja vastaavia palveluja. Asiakkaiden hoitaessa rutiininomaiset pankkiasiat itsepalveluautomaateilla tai Internet-pankeissa, konttoripalvelut ovat keskittyneet enemmän vaativimpien, asiantuntijuutta vaativien pankkiasioiden käsittelyyn. (Kontkanen 2009, 67–68.)

Nykyaikainen pankin palveluverkko on sähköistetty. Esimerkiksi maksuliikennetapahtumat, kuten rahan siirrot, kulkevat pankkien välillä tietojärjestelmissä. Nämä tietojärjestelmät ovat yhteydessä kaikkeen finanssiliikenteeseen niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Asiakas pystyy itse käyttämään omaa tiliään missä tahansa verkossa, jos hänellä on pankin kanssa sovittu Internet-pankkiyhteys. Tiliä voidaan käyttää esimerkiksi tietokoneen, puhelimen tai käteisautomaatin välityksellä. Käteisautomaatin käyttö ei edellytä asiakkaalta Internet-pankkia, vaan pelkästään pankkikorttia. Verkkopankin suosituimmat palvelut ovat kansan keskuudessa tilitapahtumien seuraaminen ja laskujen maksu. Muita palveluja, joita verkkopankissa voi saada, ovat sijoitustoiminta, toimeksiannot ja luottihakemukset. (Kontkanen 2009, 68–70.)



### 2.1.1 Pankkipalvelut

Pankin palvelut mahdollistavat osaava henkilökunta ja toimivat fyysiset tilat. Asiantunteva henkilöstö on merkittävä kilpailuetu finanssialalla, sillä pankkien tarjoamat palvelut asiakkaille ovat periaatteessa samat. Henkilökunnan asiantuntijuuteen vaikuttavat finanssialan perusosaaminen ja sen jatkuva ylläpitäminen sekä luonnollisesti uran tuoma kokemus. Pankin tilat ja työvälineet mahdollistavat laadukkaan palvelun tuottamisen. Tilojen on oltava toimivat ja yksityisyyttä tarjoavat. Ne vahvistavat yrityskuvaa ja lisäävät palvelutilanteen miellyttävyyttä. (Ylikoski ym. 2006, 142–143, 145, 147–148.) Yhtenä kasvavana pankin palveluna ovat verkkopankkipalvelut, jotka tuovat etuja sekä pankin henkilökunnalle että asiakkaille. Verkkopankkiasiointi on kustannustehokasta ja aikaa säästävää ja sen on todettu lisäävän asiakasuskollisuutta. Kuluttajalle verkossa asiointi on miellyttävä vaihtoehto konttoriasioinnille, koska se on halpaa ja asioiminen ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. (Karjaluoto 2002, 31–32.)

Pankkikonttorissa tapahtuvia palveluita ovat säästäminen ja sijoittamispalvelut, luoton anto, maksupalvelut ja valuuttapalvelut. Lisäksi pankki tarjoaa takauspalveluja ja oikeudellisia palveluja. (Kontkanen 2009, 105, 143, 179, 193, 233, 247.) Pankkipalvelut vaativat erikoisosaamista ja asiantuntijuutta ja niiden onnistumiseen liittyy oleellisesti myös asiakkaan osallistuminen palvelun tuottamiseen, esimerkiksi kertomalla taustatietonsa totuudenmukaisesti pankille. Pankkitehtävät perustuvat yleensä joko säästämisen haluun, lainan tarpeeseen tai osapuolten väliseen rahansiirtoon. (Ylikoski ym. 2006, 9, 11.)

**Säästäminen ja sijoittaminen.** Yksityinen henkilö voi sijoittaa pankin kautta moneen erilaiseen sijoitustuotteeseen. Tilille tallettaminen on vakioluontoista ja luotettavaa. Sitä pidetään riskittömänä sijoituksena, koska jokainen pankki kuuluu talletussuojarahastoon, joka varmistaa sen, että asiakas saa talletuksensa saamisen, vaikka kyseinen tallettajapankki olisi maksukyvytön. Kaikki pankit eivät tee talletuksia, sillä se on sallittua vain liike-, osuus- ja säästöpankeille. Talletustilin avaaminen synnyttää pankin ja asiakkaan välille velkasuhteen, jossa asiakas toimii velkojana ja saa korkoa talletukselleen. Vastaavasti pankki sitoutuu maksamaan talletuksen takaisin sijoittajalle sovituin ehdoin. Pankeissa on erilaisia

talletustilimuotoisia sijoituspalveluita, jotka eroavat toisistaan enimmäkseen talletukselle maksettavan koron suhteen. Korke voi olla kiinteä, jolloin se pysyy samana koko talletuksen ajan, tai se voi olla euribor-sidonnainen, jolloin korko vaihtelee joko kolmen kuukauden, kuuden kuukauden tai vuoden välein. Pankilla on myös pankkiryhmien omia, viitekorkoihin sidottuja talletusmahdollisuuksia. Asiakas voi sijoittaa halutessaan myös arvopapereihin, kuten osakkeisiin ja joukkovelkalainakirjoihin, pankin kautta joko kotimaan pörssissä tai ulkomailla. Arvopaperimarkkinat jaetaan oman pääoman ehtoihin markkinoihin ja vieraan pääoman ehtoihin markkinoihin. Esimerkiksi osakkeen ostaminen on oman pääoman ehtoinen sijoitus, johon yhtiöllä ei ole takaisinmaksuvelvollisuutta. Tällöin konkurssin sattuessa osakkeen omistaja saa sijoitustaan vastaavan osuuden takaisin yhtiöstä vasta sitten, jos yhtiölle on jäänyt varoja jäljelle sen maksettua ensin kaikki vieraan pääoman sijoitukset pois. Oman pääoman ehtoihin sijoitukseen liittyy siis aina jonkinmoinen riski sijoituksen menettämisestä. Vieraan pääoman ehtoinen sijoitus on velkakirjasijoitus, joka maksetaan takaisin sopimuksen ehtojen mukaisesti. Vieras pääoma on siis aina etusijalla varoja jaettaessa. Arvopaperimarkkinoita ja sijoitustoimintaa säättävät arvopaperimarkkinalaki sekä sijoitusrahastolaki. Pankit tarjoavat asiakkailleen sijoitustoiminnan ohessa omaisuudenhoitopalveluja, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas tekee pankin kanssa sopimuksen, joka velvoittaa pankkia hoitamaan asiakkaan rahoitusvälineitä sovitulla tavalla asiakkaan etujen mukaisesti. Se voi olla joko neuvovaa tai konkreettista. Pankki voi neuvoa asiakasta esimerkiksi hyvien ja kannattavien sijoituskohteiden valinnassa tai asiakas voi antaa pankille vapaat kädet sijoittaa asiakkaan omaisuutta parhaaksi katsomallaan tavalla. Asiakas on silti itse vastuussa sijoittamisen riskeistä ja mahdollisista tappioista. Pankit tarjoavat säästämispalveluja myös vakuutuksien muodossa, kuten säästö- tai eläkevakuutuksena. Vakuutussäästäminen on pitkäaikaista ja jokseenkin sidottua säästämistä, sillä esimerkiksi eläkevakuutuksen säästöt voi nostaa vasta konkreettisesti asiakkaan tullessa eläkeikään. (Kontkanen 2009, 110–111, 115–117, 127, 134.)

**Luoton anto.** Luoton anto asiakkaille on yksi käytetyimmistä pankkien palveluista. Suurin osa pankkien myöntämistä lainoista on yksityishenkilöiden asuntolainoja ja kulutusluottoja, mutta pankin rooli pk-yrityksien rahoittajana on myös merkittävä.

Yrityslainan myöntämiseksi pankin on otettava selvää itse yrittäjästä ja hänen henkilökohtaisista raha-asioista sekä kyseessä olevan yrityksen tilasta ja tulevaisuuden kannattavuudesta. Erityisesti tilinpäätösanalyysi on tärkeä toteuttaa lainaa myönnettäessä. Luoton anto – tilanteessa pankki lainaa asiakkaalle rahaa ja haluaa tälle sijoitukselleen myös korkoa. Asiakkaan on siis maksettava pankille takaisin lainasumma ja laina-ajalta syntyneet korot. Korko voidaan sitoa joko euribor-korkoihin, pankin omiin primekorkoihin tai se voi olla kiinteä korko, joka ei muutu koko lainakautena. Euribor-korkojen piirteitä ovat, että asiakas maksaa lainastaan markkinoiden mukaista korkoa, joka päivitetään tietyin väliajoin. Korko voi siis laskea ja nousta vapaasti. Kiinteän koron etuja ovat tasaiset maksuerät sekä se, että korkoprosentti ei pääse kasvamaan luoton aikana. Primekorko määräytyy pankin johtoportaan päätöksien mukaan, kuitenkin markkinakorkoja seuraten. Sen arvo voi vaihdella luotonmaksuaikana, mutta muutokset ovat hitaita. Kun yksityishenkilö hakee pankista luottoa, pankki vaatii luotolle vakuuden maksamattomuuden varalta. Tällöin jos asiakas ei saa lainaa maksettua takaisin, pankki saa maksun vakuuksien muodossa. Osa vakuudesta voi olla luotolla hankittava asunto, kiinteistö, maa-alue tai muu vastaava asia. Vakuutena voi olla myös muu asiakkaan omaisuus, esimerkiksi arvopapereita. Lisäksi henkilötakaus on mahdollinen. Tällöin yksityishenkilö toimii asiakkaan luoton takaajana ja pankilla on oikeus periä velan maksu häneltä velallisen sijaan. Asiakkaan kanssa tehdään maksusuunnitelma, jonka puitteissa hän lyhentää lainaansa niin kuin on sovittu – yleisemmin kuukausieränä, joka sisältää sekä koron että luoton lyhennyksen. (Kontkanen 2009, 144, 148, 150–152.)

**Maksamisen palvelut.** Vaikka nykyään suurin osa asiakkaan maksuliikenteestä tapahtuu asiakkaan toimesta hänen henkilökohtaisen verkkopankkinsa kautta, pankkikonttorissa suoritetaan edelleen vastaavanlaisia tilisiirtotehtäviä asiakkaalle hänen niin halutessaan. Erityisesti ulkomaanmaksut koetaan usein liian vaikeaksi suorittaa asiakkaan kotikoneella, jolloin käännytään pankin henkilöstön asiantuntijuuden puoleen ja tullaan suorittamaan maksu konttoriin. Kontkanen (2009, 197, 208, 222–224) mukaan pankissa toimii yksityisasiakkaalle niin sanottu maksupalvelu -toiminto, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas voi tuoda laskunsa konttoriin maksupalvelu-lokeroon ennen laskun eräpäivää. Pankin henkilökunta tyhjä lokerot päivittäin ja maksaa laskut niissä mainittuna eräpäivänä asiakkaan

tililtä. Pankkikonttorin tiloissa on usein myös asiakkaille tarkoitettu maksuautomaatti, jota saa käyttää vapaasti tilisiirtojen tekoon. Maksuautomaatti toimii verkkopankki – periaatteella. Pankit tarjoavat asiakkailleen myös pikasiirtopalvelua, jossa asiakkaan laskun maksu saajatilille suoritetaan niin nopeasti kuin mahdollista. Pankista voi lunastaa sekkejä käteisen rahan sijasta. Yleensä halutaan käyttää sekkiä, kun muistetaan esimerkiksi valmistuvaa opiskelijaa tai nostettava rahamäärä on niin suuri, että se on turvallisempi kantaa sekini muodossa. Sekki on muutettavissa rahaksi, kun se, jolle sekki on osoitettu, allekirjoittaa sekini kääntöpuolelle. Pankeissa toimii yleensä myös aktiivinen puhelinpalvelu. Asiakas voi soittaa pankkiin ja pyytää joko neuvoa jossain pankkiasianssa tai antaa määräyksen jonkin tehtävän suorittamisesta. Jos tiliin liittyvä tehtävä annetaan puhelimen välityksellä, pankkivirkailijan on varmistettava soittajan henkilöllisyys ennen tehtävän hoitamista. Pankin maksupalveluihin kuuluvat käteisen rahan luovuttamisen lisäksi maksu- ja automaattikorttien myöntäminen ja ylläpitäminen. Käteisrahaa voi nostaa joko suoraan konttorista tai kortilla käteisautomaatista. Käteisautomaatit eivät ole pankin vastuun alla, vaan niiden hoidosta vastaa muu yritys. Maksukorttihakemus täytetään pankissa ja sieltä kortin voi myös noutaa. Maksukortteja on useita erilaisia, joista pankki- ja luottokortti ovat kaikkein yleisimmät. Pankkikortti on pankkikohtainen maksu- ja automaattikortti. Sillä tehtävät maksut veloitetaan korttiin liitetystä asiakkaan pankkitililtä. Kortteihin liittyy yleensä henkilökohtainen tunnusluku, jota käytetään kortin kanssa asioidessa. Luottokortti toimii siten, että kortilla on asiakkaan tulojen ja muiden oleellisten tietojen mukaan määritelty luottoraja, johon asti asiakas saa korttia käyttää kuukaudessa. Luottokortin maksut eivät mene suoraan asiakkaan tililtä, vaan sen käytöstä lähetetään asiakkaalle lasku, joka sisältää luottoyhtiön määrittelemän koron peruslaskun summan lisäksi. Luottokorttilaskuja voidaan maksaa useammassa erässä; Maksuaikataulu sovitaan asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Pankeilla on myös erityisesti yrityksille suunnattuja maksupalveluja. Sirullisten maksukorttien aikakaudella yrityksellä on oltava maksupäätte, jonka kautta asiakkaan ostokset rekisteröidään tileille. Pankeista on mahdollista hankkia näitä päätteitä tai käyttöliittymiä tekemällä päättepalvelusopimuksen pankin kanssa.

**Valuuttapalvelut.** Pankit käyvät asiakkaidensa kanssa tarvittaessa valuuttakauppaa, joka perustuu sen hetkisiin valuuttakursseihin. Pankit myyvät yleisimpien valuuttojen seteleitä sekä myös ostavat näitä asiakkailta. (Kontkanen 2009, 237, 240.)

**Takauspalvelut.** Pankki voi toimia asiakkaansa takaajana tapauksessa, jossa asiakas on ottanut luottoa joltakin kolmannelta osapuolelta. Takauksesta laaditaan vastasitoumus, joka toimii velkakirjana pankin ja asiakkaan välillä. Siinä täsmennetään muun muassa suoritukseen liittyvät korot ja palkkio, sekä asiakkaan luoton maksamiseen liittyvät kysymykset. Pankille on erittäin tärkeää, että asiakas hoitaa luoton maksun sovitusti, sillä maksamatta jättäminen lisää pankin takausriskiä. Pankkitakaus on nopea vaihtoehto liike-elämän investointitarpeisiin, mutta myös yksityiset henkilöt voivat hakea sitä luottojensa vakuudeksi. Pankki perii takauksestaan aina asiakkaalta palkkion, jonka suuruus on pankkikohtainen. Suomessa on pankkitakausta käytetty yleisimmin vakuutuslaitoksilta otetun luoton takaamiseksi, esimerkiksi työntekijän eläkelain (TyEL) vakuutuksen maksuihin, ja rakennusalan urakkatakauksiin. (Kontkanen 2009, 180–184.)

**Oikeudelliset palvelut.** Pankilla on oikeus harjoittaa notariaattitoimintaa, mikä tarkoittaa oikeutta lainopillisten palvelujen tuottamiseen pankkitoiminnassa. Pankit tarjoavat oikeudellisia palveluita yleisemmin hakemuslakikäytännössä, perhe- ja perintöoikeudessa, omaisuuden hoidossa sekä yhteisöjen perustamisissa ja uudelleenjärjestelyissä. Hakemuslainkäyttöön kuuluvat muun muassa kiinteistöjen kiinnitykset luoton vakuudeksi ja lainhuudatukset omistusoikeuden siirtymiseksi. Perheoikeuden piiriin kuuluvat esimerkiksi avioehtosopimusten laatiminen ja omaisuuden ositus avio-oikeuden mukaisesti. Perintöoikeuden palvelut käsittelevät muun muassa testamentin laatimisen, perunkirjoituksen eli luettelon vainajan veloista ja varoista kuolinpäivänä sekä perinnön jaon, jossa vainajan velkojen maksun jälkeen jaetaan kuolinpesän loppuomaisuus perillisten kesken. Omaisuudenhoitopalvelua tuotetaan muun muassa holhousasioissa. Holhoukseen ja edunvalvontaan määrätyn henkilön ei oleteta olevan kykenevä hoitamaan taloudellisia asioitaan ja siksi häneltä on rajoitettu esimerkiksi pankkitilinsä käyttöä. Pankki tarjoaa myös tallelokeropalvelua. Pankista saa vuokrata tallelokeron arvopapereiden tai – esineiden säilyttämistä varten. Tallelokeron sisältö on pankin

henkilökunnalle salainen, eikä sitä saa avata kuin poikkeustilanteessa, jonka lokeron vuokraaja ja pankki ovat nimenneet sopimukseen. (Kontkanen 2009, 248–253, 257.)

**Verkkopankkipalvelut.** Pankista riippuen verkkopankkipalvelut saattavat olla hieman erilaisia, mutta keskeisimmät palvelut ovat samat. Verkkopankissa kuluttaja voi maksaa kaikki laskunsa sekä Suomessa että ulkomailla, jos vastaanottajalla on käytössä kansainvälinen IBAN – tilinumero. Verkkopankkiin voi tallentaa valmiiksi maksupohjia laskuttajille, jolloin laskua maksettaessa ei aina tarvitse kirjoittaa kaikkia tietoja uudestaan pohjaan, vaan ne ovat jo valmiiksi tallennettuna. Pankin henkilökuntaan voi ottaa yhteyden e-asiakaspalvelun kautta missä tahansa asiassa. Henkilökunnalle voi lähettää esimerkiksi lainahakemuksen tai kysyä neuvoa jossakin pankkiin liittyvässä asiassa. Verkossa voi tilata maksukortteja ja seurata tilitietojaan, sekä tehdä tilisiirtoja hallinnassaan olevien tilien välillä. Myös sijoittaminen on mahdollista verkkopankin kautta. Kuluttaja voi lähettää pankin henkilökunnalle toimeksiannon sijoituskohteesta tai kuluttaja voi itse merkitä verkossa erilaisia rahastoja ja käydä arvopaperikauppaa, sekä seurata niiden kehittymistä. Lisäksi lainan maksun tilannetta voi seurata. Verkkopankissa on myös paljon hyödyllistä tietoa kaikesta rahaliikenteeseen liittyvistä asioista sekä vakuutuksista. (Pop Pankki [Viitattu 25.4.2011].)

### 2.1.2 Viimeaikaiset muutokset pankkialalla

Muutoksia pankkitoiminnassa ovat aiheuttaneet pankkien fuusiot, kansainvälistyminen ja kilpailun lisääntyminen sekä vaatimusten uudistuminen, toimintojen kehittyminen ja asiakkaiden tarpeiden muuttuminen. Myös asiakkaiden käytös on muuttunut, mikä on vaikuttanut pankkialan muotoutumiseen. Viime vuosina pankki- ja vakuutusala ovat lähentyneet ja suurimmat pankkiryhmät tarjoavatkin perinteisten pankkipalvelujen lisäksi laajasti myös vakuutuspalveluja. Lisäksi monet pankit tekevät kansainvälistä yhteistyötä tai ovat osa kansainvälistä fuusiota. Pankkien vakavaraisuusjärjestelmä, jossa huomioidaan riskit, on uusittu pankkikriisien välttämiseksi. (Kontkanen 2009, 16.)

**Itsepalvelun lisääntyminen.** 1990-luvulla alkoi pankkitoiminnassa rakennemuutos, joka johtui erityisesti tietoteknisestä kehityksestä ja globalisoitumisesta. Tästä johtuen pankkipalvelut ovat nykyisin paremmin saatavilla, koska ne voidaan hoitaa suurimmaksi osaksi Internetin välityksellä. Kuluttaja voi suorittaa henkilökohtaisessa Internet-pankissaan tilisiirrot, laskujen maksut sekä muut tilitoiminnot silloin kuin se hänelle itselleen sopii, mihin kellon aikaan tahansa. Internet-pankissa voi myös kommunikoida pankin kanssa viestien välityksellä – esimerkiksi tehdä lainahakemuksen tai seurata sijoituksiaan. Rakennemuutos on johtanut vastaavasti konttorihenkilökunnan vähenemiseen ja toimipaikkojen määrän pienenemiseen. (Järvinen & Heino 2004, 14.) Tietotekninen rakennemuutos sekä korvaa että täydentää pankin konttoripalveluja. Verkkopankin käyttö on koko ajan kasvanut ja lisäksi maksuja maksetaan suoraan Internetissä yhä enemmän joko verkkopankki-tunnuksien avulla tai kansainvälisellä maksukortilla, esimerkiksi Visa – kortilla. On tutkittu, että suomalaisista noin 70 prosenttia väestöstä käyttää pankkipalveluja verkossa säännöllisin väliajoin. (Kontkanen 2009, 16, 70.) Itsepalvelun ansiosta päävastuu palvelujen synnyttämisessä on asiakkaalla – pankki on vain luonut puitteet palvelun tuottamiselle. Itsepalvelun määrän kasvua finanssialalla on lisännyt muun muassa fyysisen henkilöstön työn kallistuminen. Pankit ovat ohjanneet asiakkaitaan itsepalveluun kouluttamalla heitä verkkoasiointiin ja korottamalla konttorissa tapahtuvien palvelujen maksuja. Verkkoasiointi on suurimmaksi osaksi ilmaista ja ainakin huomattavasti edullisempaa kuin konttoriasiointi. Ulkomailla on nykyisin useita pelkästään Internetissä toimivia finanssialan yrityksiä, jolloin kaikki palvelujen tuottaminen lähtee asiakkaasta itsestään. (Ylikoski ym. 2006, 132–133, 135.)

**SEPA.** Single Euro Payments Area eli yhtenäinen eurooppalainen maksuliikennealue (jatkossa SEPA) otettiin tammikuussa 2008 Suomen lisäksi käyttöön kaikissa EU-maissa sekä Islannissa, Norjassa, Sveitsissä, Monacossa ja Liechtensteinissa. SEPA:n tavoitteena on yhtenäistää maiden asukkaiden ja yritysten maksuliikennetapahtumia sekä maan sisäisesti että maiden välisesti. (Kontkanen 2009, 203.) Siirtymäaika SEPA:an päättyy vuoden 2011 loppuun mennessä, joten kuluttajalle SEPA-muutokset ovat tuoreita. Yksi muutos on pankkitilin numeron ulkonäön muuttuminen kansainväliseen IBAN – muotoon

(international Bank Account Number). IBAN – muotoinen tilinumero syntyy vanhan tilinumeron ympärille. IBAN – tilinumeroon liittyy oleellisesti myös maksun vastaanottajapankin yksilöivä BIC – koodi (Bank Identification Code), joka on eri pankkiryhmillä erilainen. Toinen kuluttajalle näkyvä oleellinen muutos on sirullisten maksukorttien käyttöön otto. Niissä maksu kuitataan korttikohtaisella tunnusluvulla. Korttimuutoksen takia yrittäjät ovat pakotettuja hankkimaan sirullisia kortteja lukevan maksupäätteen. Pankkikortin on korvannut Visa Debit – kortti, joka toimii samoin kuin vanha pankkikortti, paitsi maksun kuittaus tapahtuu tunnusluvun näppäilemisellä maksupäätteeseen. Visa Debit – korttia voi käyttää koko SEPA-alueella. Luottokortin on korvannut Visa Credit/Debit – kortti, joka toimii samoin kuin Visa Debit. Credit on luottopuoli ja Debit pankkitilin puoli. SEPA:n myötä myös suoraveloitukset poistuvat ja tilalle tulee ympäristöystävällisempi e-lasku, joka lähetetään suoraan asiakkaan verkkopankkiin ilman paperista versiota. E-laskun lähettämisestä tulee sopia laskuttajan kanssa erikseen. (SEPA-esitys kuluttajille 2009.)

**Konttorin tarve.** Asiakkaiden käyttäytyminen ja tarpeet ovat muuttuneet. He hakevat konttorista aikaisempaa enemmän pelkkää neuvontaa. Myös säästäminen ja sijoituspalvelujen kysyntä ovat kasvussa. (Kontkanen 2009, 16.) Fyysinen pankkiasiointi keskittyy enimmäkseen vaikeiksi koettuihin ja suuria päätöksiä vaativiin asioihin. Tyypillistä näille palveluille on pitkäkestoisuus sekä tuottamisessa että vaikuttavuudessa asiakkaalle, esimerkiksi pitkäaikaisen lainan hakeminen. (Ylikoski ym. 2006, 132.)

**Kilpailu.** Pankkien palvelujen käyttö on kasvanut viimeaikoina sekä henkilö- että yritysasiakkaiden keskuudessa, ja siitä on tullut osa jokapäiväistä arkea. Nykyään markkinoilla on paljon muitakin luotonantajia kuin pankkeja, mikä on madaltanut luoton oton kynnystä ja vähentänyt pankista otettavan luoton hakemista. (Kontkanen 2009, 13.) Luoton antoon erikoistuneita yrityksiä on muun muassa Internetissä helposti saatavilla. Niihin on helppo ottaa yhteys verkossa täytettävällä kaavakkeella. Suurin osa tällaisista yrityksistä antaa ennalta määrätyn suuruista luottoa kuluttajalle vakuudetta ja myönnetty rahasumma pitää maksaa tietyssä ajassa takaisin yritykselle. Lainalla on kuitenkin yleensä pankkeja huomattavasti suurempi korkoprosentti. (Joustolaina [Viitattu 25.4.2011].)



### 2.1.3 Kuluttajien kokemuksia pankkialalta

Kuluttajat kokevat pankkituotteet usein monimutkaisiksi, koska tuotteisiin liittyy useita ehtoja, joita voi olla vaikea ymmärtää. Lisäksi palvelun vaikutukset ovat usein pitkäaikaisia, esimerkiksi luoton annossa ja sijoitustoiminnassa, mikä hankaloittaa asiakkaan päätöksen tekoa, koska tulevaisuuttaan on vaikea ennakoita. Palveluja on vaikea verrata niiden aineettomuuden johdosta. Henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa palvelua arvostetaan yhä, vaikka tietokoneen välityksellä tarjottavat palvelut ovat lisääntyneet pankkialalla. Verkkopankkipalveluihin ollaan sitä tyytyväisempiä mitä nuorempia ja tietokoneisiin tottuneita asiakkaat ovat. Elämäntyylin aktiivisuudella ja asiakkaan koulutustasolla on myös oleellinen yhteys verkkopalvelujen käyttöön. Tutkimuksen mukaan Suomessa ikääntyvistä noin 20 prosenttia ei käytä tietotekniikkaa eikä ole halukas sitä tulevaisuudessakaan käyttämään, mikä heikentää tarjottavien palvelujen saatavuutta oleellisesti. Käytön vaikeuden lisäksi ikääntyvät kuluttajat eivät luota tietoteknisiin palveluihin ja he kaipaavat konttorissa asioinnin tuomaa sosiaalista kanssakäymistä. Ikääntyvät kuluttajat kokevat verkkopankin käytön monimutkaiseksi senkin takia, että he eivät ole saaneet sen käyttöön tarpeeksi opastusta. Pankkikonttorin sijainnilla on myös merkitystä, sillä tutkimuksen mukaan konttorin lähellä asuvat käyvät konttorissa useammin kuin kauempana asuvat asiakkaat. Kauempana pankista asuvat ovatkin yleensä myönteisempiä verkkopankin käyttöön. On todettu, että asiakkaat, jotka käyttävät verkkopankkia eivät vaihda pankkia helposti ja ovat tyytyväisempiä pankkiinsa kuin muut asiakkaat. Lisäksi verkkopankin käyttäjät valittavat vähemmän ja ovat vähempi hintaherkkiä kuin muut asiakkaat. He kokevat pankkinsa positiiviseksi ja kertovat siitä eteenpäin. (Ylikoski ym. 2006, 30–31, 127-131.)

Nykyaikainen kuluttaja on yksilö, jolla on henkilökohtaiset tarpeet, joihin hän hakee tyydytystä yksilöidyllä palveluratkaisulla. Järvisen & Heinon (2004, 11; Storbackan 1994 mukaan) mukaan pankkipalveluja käytetään yleensä joko tasapainottamaan henkilökohtaista kulutusta, eli kuluttaja joko säästää tai lainaa rahaa, tai varainsiirtoon osapuolten välillä. Järvisen & Heinon (2004, 33–36, 48–49) tutkimus käsittelee pankkipalvelukokemuksia lapsiperheiden ja ikääntyvien kuluttajien näkökulmasta. Lapsiperheille ajan merkitys sekä palvelun sujuvuus ja

vaivattomuus ovat tärkeitä asioita ja heidän mielestään itsepalvelu on positiivinen vaihtoehto perinteiselle konttoriasioinnille. Internet-pankkiasiointi on suurimmalle osalle heistä rutiininomaista ja tavalliset pankkiasiat, kuten pankkikortin tilaukset, tilisiirrot ja laskujen maksaminen tapahtuvat siellä. Internetin lisäksi lapsiperheet suosivat maksuautomaatteja ja puhelimen tai automaattisen maksupalvelun välityksellä tapahtuvaa toimintaa. Internet-palveluja pidetään helppoina, edullisina sekä kätevinä. Verrattuna konttoripalveluihin jonottamisen poistuminen on avaintekijä Internet-palvelujen suosiossa. Konttoriasiointia pidetään aikaa vievänä vaihtoehtona pankkipalveluille. Joidenkin lapsiperheiden mielestä Internet-pankkiasioiminen saisi olla vieläkin nopeampaa ja sujuvampaa. Erityisesti maksamisen yhteydessä käytettävien viitenumeroitten käyttö koettiin hankalaksi ilman toimintoon tarkoitettua viivakoodinlukijaa, joka siirtää viitenumeron koodista maksukenttään automaattisesti. Myös oman Internet-yhteyden hitaus vaikuttaa pankkiasioinnin kokemiseen verkkopankissa negatiivisesti. Konttorissa tapahtuvaa henkilökohtaista pankkiasiointia lapsiperheet suosivat, kun kyse on sijoitus- tai laina-asioista. Tällöin koetaan, että oma asiantuntemus kyseessä olevasta aiheesta ei ole riittävä. Myös erilaiset neuvonta- ja neuvottelutilanteet vaativat ajoittain henkilökohtaista konttoripalvelua. Lapsiperheet ja työssäkävijät välttävät konttoriasiointia jonottamisen vuoksi. Negatiivisia tunteita herättävät myös konttorien palvelumaksut sekä henkilökunnan ajoittainen vähyys ruuhka-aikoina. Yhteenvedon voidaan todeta, että henkilökohtaisen palvelun saatavuus konttoriasioinnissa ei ole pankkipalveluissa riittävää, mistä johtuvat pitkät jonotusajat ja itsepalvelun suosiminen mahdollisuuksien mukaan. Palvelujen sujuvuus on tärkeä tekijä. Konttorissa tapahtuvaa henkilökohtaista palvelua arvostetaan vaativissa, asiantuntevuutta korostavissa tehtävissä.

## **2.2 Palvelu tuotteena**

Palvelun määrittely on hankalaa, koska se on yleensä aineetonta ja kokemukseen perustuvaa. Rissanen (2005, 18) määrittelee palvelun seuraavasti:

Palvelu on vuorovaikutus, teko tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna,

helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materiaalin säästönä jne.

Grönroos (2009, 79–80) määrittelee palvelujen yleisluontoisiksi piirteiksi palvelun prosessi-luonteen, tuottamisen ja kulutuksen samanaikaisuuden sekä asiakkaan osallistumisen tuotantoprosessiin. Palvelu on prosessi, joka sisältää erilaisia toimintoja ja jossa käytetään erilaisia resursseja, kuten ihmisiä ja järjestelmiä, tarkoituksena ratkaista asiakkaan ongelma yhteistyössä asiakkaan kanssa. Koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, palvelun laadunvalvonta on vaikeaa. Lisäksi Rissanen (2005, 20) lisää erityispiirteisiin palvelun aineettomuuden, minkä vuoksi palvelua ei voida varastoida eikä kuvata etukäteen ennen palvelutapahtumaa. Aineettomuuden takia palvelun hinnoittelu ja kustannuslaskenta on vaikeaa – samoin se asettaa myymiselle haasteita. Palvelua ei voida suojata kilpailijoilta tuotesuojauksin, joten sen kopioiminen on helppoa. Palvelun tuottaminen on vuorovaikutuksellinen tapahtuma tuottajan ja kuluttajan välillä. Kestoltaan se vaihtelee palvelusta riippuen. Grönroosin (2009, 77) mukaan vuorovaikutuksen merkitys palvelutilanteissa on erittäin tärkeä, koska se vaikuttaa ratkaisevasti yrityksestä syntyviin mielikuviin.

Palvelualojen työllisyys ja prosenttiosuus bruttokansantuotteesta (BKT) on jatkuvasti kasvussa. Vuonna 1990 palvelualat työllistivät Suomessa 61 % kokonaistyöllisyydestä ja palvelujen osuus BKT:stä oli 59 %. Kymmenen vuotta myöhemmin tilanne oli työllisyyden osalta 66 % ja BKT:n osalta 62 %. Samanlainen kasvu on todettavissa myös muualla maailmassa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa palvelut kattoivat vuonna 1990 71 % kokonaistyöllisyydestä ja 70 % maan BKT:stä – vuonna 2000 kyseiset luvut olivat 74 % ja 75 %. Tilastot eivät kuitenkaan kerro koko totuutta palvelujen laajuudesta, sillä niin sanotut piilopalvelut jäävät niissä huomioimatta. Vaikka yrityksen päätoimi olisi valmistaa jotakin tuotetta, se tarjoaa usein myös palveluja asiakkailleen tuotteeseen liittyen, jolloin niin sanotut piilopalvelut syntyvät. Esimerkiksi jonkin laitteen myynnin yhteydessä voidaan myydä myös kyseessä olevan laitteen huolto- ja ylläpitotyöt. Piilopalvelut saattavat joissain yrityksissä kattaa suuremman osan liikevaihdosta kuin itse tuotteen myynti, mitä tilastot eivät ota huomioon; Niissä palvelut mielletään usein talouden yhdeksi erilliseksi sektoriksi esimerkiksi teollisuuden rinnalle, vaikka oheispalvelut voivat olla myös merkittävä kilpailuetu jollekin

teollisuuden yritykselle. Palvelujen tarjoaminen tuotteen lisäksi on strateginen kilpailuetu yritykselle. Edellä mainitut piilopalvelut ovat laskutettavia palveluja, mutta myös laskuttamattomat piilopalvelut ovat tärkeitä yrityksen ja asiakkaan välisissä suhteissa. Laskuttamattomia palveluja ovat esimerkiksi hyvin hoidettu laskutus ja reklamaatioiden käsittely sekä tuotteesta annettava koulutus. Nämä kaikki vaikuttavat siihen, kuinka asiakas kokee asiakkuutensa arvon kyseisessä yrityksessä. Tekemällä tällaisista hallinnollisista rutiineista palveluja, yritys erottuu edukseen markkinoilla asiakkaan silmissä. (Grönroos 2009, 21–24.) Asiakkaan kokema yrityskuva, eli mielikuvat yrityksestä, vaikuttaa palvelun ostopäätökseen ja palvelun kokemiseen. Yrityskuva syntyy muun muassa yrityksen henkilökunnasta, yrityksen aikaisimmista palveluista ja kuulopuheiden perusteella. Mitä monimutkaisempi tai korkeariskisempi palvelu on kyseessä, sitä enemmän asiakkaan yrityksen henkilökunnasta luoduilla mielikuvilla on merkitystä ostopäätöstä tehdessä. (Kinnunen 2004, 8-9.)

### **2.2.1 Palveluideasta palvelun lopputulokseen**

Palveluja tuottavalla yrityksellä on palveluidea, joka on yrityksen liikeidea. Se kertoo mitä palveluja kyseinen yritys tuottaa. Palveluidean pohjalta määräytyvät asiakaskohderyhmät, tuotantoprosessi ja ensimmäiset mielikuvat yrityksestä. Palveluidea voi olla myös yksittäinen idea jostakin uudesta, toteutumattomasta palvelusta. Idean pohjalta syntyy palvelupaketti, joka sisältää ydinpalvelun ja sitä tukevat mahdolliset lisä- ja tukipalvelut. Ydinpalvelu on se varsinainen palvelu, jota asiakas tarvitsee ensisijaisen tarpeensa tyydyttämiseen. Lisäpalvelut tekevät ydinpalvelun käyttämisen mahdolliseksi ja tukipalvelut miellyttävämmäksi. Palvelupaketista tehdään palvelutarjous, joka on kuvaus palvelupaketista. Tarjouksen perusteella asiakas tekee ostopäätöksen. Siinä kerrotaan palvelun käyttämisestä syntyvät hyödyt todenmukaisesti sekä taloudelliset ja toiminnalliset uhraukset, jotka asiakas joutuu tekemään saadakseen palvelun käyttöönsä. Tarjousta kannattaa konkretisoida erilaisten käsin kosketeltavien materiaalien avulla, koska ne helpottavat ostopäätöksen tekemistä. Palvelun tuottaminen on prosessi, jossa sekä tuottaja että asiakas ovat mukana. Prosessiin kuuluvat oleellisesti tuottajan ja asiakkaan välinen sosiaalinen kanssakäyminen, jonka

aikana palvelusta muokataan asiakkaan tarpeen tyydyttävä kokonaisuus. Vuorovaikutuksella on sitä suurempi merkitys mitä enemmän asiantuntijuutta palvelun tuottaminen vaatii, sillä hyödyn saavuttamiseksi asiakkaan on itse oltava aktiivinen. Kun palvelu on tuotettu, asiakas muodostaa lopputuloksen onnistuvuudesta oman käsityksensä. Hän arvioi vuorovaikutuksen sujuvuutta palvelun tuottajan kanssa, teknistä lopputulosta, eli vastasiko palvelu tarjoutua ja taloudellista lopputulosta, eli tuottamisen taloudellisuutta ja tehokkuutta sekä toiko palvelu oletettua hyötyä asiakkaalle. Näistä elementeistä syntyy asiakkaan kokema palvelun laatu, kun asiakas vertaa palveluun liittyneitä odotuksiaan toteutuneeseen palveluun. (Kinnunen 2004, 9-17.)

Asiakas ei osta pelkkää tuotetta, vaan siitä saatavan hyödyn. Ostosta kutsutaan tarjoomaksi, joka koostuu muun muassa tuotteesta, palvelusta ja asiakaspalvelusta. Tarjooman tuottamat hyödyt ja palvelut asiakkaalle synnyttävät asiakkaan kokeman arvon tilanteessa. Voidaan siis todeta, että kaikki yritykset myyvät aina myös palveluita riippumatta niiden todellisesta toimialasta, sillä palvelu sisältyy aina jollakin tavalla asiakkaan ostamaan tarjoomaan. Palveluja tuotetaan asiakkaan toiminnan tueksi. Palvelun arvo syntyy, kun asiakas käyttää palvelua saaden siitä hyötyä itselleen. Lisäksi ennen tietyn palvelun hyödyntämistä tapahtuvat muut palvelut ja piilopalvelut vaikuttavat asiakkaan kokeman arvon syntyyn. Asiakas ei siis hae itse palvelua tai tuotetta, vaan hän hakee ratkaisua johonkin ongelmaan niiden avulla. Tätä kutsutaan asiakkaan arvonluontiprosessiksi. Asiakas luo tuotteelle tai palvelulle arvon. Useinkaan ydintuote ei ole yrityksen kilpailuvaltti, vaan tuotteen kilpailuetu syntyy ytimen ympärille kootuista lisä- ja tukipalveluista. Ilmiö on syntynyt muun muassa asiakkaiden vaatimuksesta saada samalta yritykseltä muutakin, kuin ratkaisun johonkin ongelmaan teknisesti; Asiakkaat haluavat esimerkiksi tuotteen lisäksi ohjeistusta. Lisäpalvelut ydintuotteen ympärillä synnyttävät lisäarvoa. Myös kiristynyt kilpailu palvelualoilla pakottaa yrityksiä muokkaamaan yksittäisiä palvelujaan useita palveluja sisältäväksi palvelutarjoomaksi (Grönroos 2009, 25–26, 33–34.)

## 2.2.2 Finanssipalvelujen ominaispiirteet

Ylikoski ym. (2006, 14–15) kuvaa finanssialan palvelujen tärkeimmiksi piirteiksi aineettomuuden, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuuden, heterogeenisyyden ja varastoimattomuuden. Pankissa tapahtuvan palvelun ydin on yleensä aineetonta, sillä se ei ole konkreettisesti kosketeltavassa muodossa; Tällainen palvelu on esimerkiksi sijoitusneuvonta. Pankkipalvelu ei ole säilyvää, vaan palvelu tapahtuu silloin kun siihen on tarve ja tarpeen tyydyttämisen jälkeen samaa palvelua ei ole. Samanlaista palvelua toki saa edelleen, mutta tilanne on aina yksilöllinen. Palvelusta seuraava hyöty kuitenkin jatkuu tapahtuman jälkeen, esimerkiksi luoton anto tilanteessa. Koska asiakas on melkein kaikissa pankin tarjoamissa palveluissa mukana, se tekee palveluista heterogeenisiä eli erilaisia. Vaikka itse tuote, esimerkiksi tilin avaaminen, olisi pitkälle standardisoitu, asiakkaan läsnäolo tekee palvelutapahtumasta ainutlaatuisen. Palvelun varastoimattomuus ilmenee asiakkaiden joutuessa jonottamaan vuoroaan saadakseen asiantuntevaa palvelua.

Finanssialan palvelukulttuuri on asiakaskeskeistä eli asiakkaalle annettavan palvelun laadukkuus on keskeinen arvo koko henkilökunnalle. Se tarkoittaa, että asiakkaasta on kiinnostuttu kokonaisuutena ja hänen ongelmiin halutaan saada ratkaisu sekä nyt että tulevaisuudessa. Asiakkaalle halutaan tuottaa yksilöllistä palvelua ja lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen paremmin kuin kilpailevat yritykset. Asiakaskeskeisen palvelukulttuurin tavoitteena ovat pitkäaikaiset ja tyytyväiset asiakkaat. (Ylikoski ym. 2006, 156–159.)

### 3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytetään laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen avulla yritetään ymmärtää tutkittavaa ilmiötä paremmin ja tuottaa tietoa, jota ei ole ennen ollut saatavilla. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 94.) Kvalitatiivinen tutkimustyyli soveltuu tutkimuksiin, jotka käsittelevät yksityiskohtaista tietoa yksittäisten toimijoiden kannalta. Tyypillisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voida hallita kaikkia tekijöitä, sillä tutkimustilanne on luonnollinen eikä ennalta rakennettu. (Metsämuuronen 2000, 14.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä puolistrukturoitua haastattelua ja Delfoi-menetelmää.

#### 3.1 Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelu on yksi suosituimpia tutkimusmenetelmiä, koska se on joustava tapa saada syvällistä tietoa. Haastattelutilanne on keskustelunomainen ja se luo mahdollisuuden ymmärtää vastausten taustalla olevat motiivit. Myös sanaton kommunikointi vuorovaikutustilanteessa saattaa auttaa tulkitsemaan vastauksia syvällisemmin. Haastattelun etuja ovat sen joustavuuden lisäksi muun muassa haastateltavan subjektiivisuus, vastausten syventämisen mahdollisuus sekä se, että haastateltavien vastaukset eivät ole ennalta arvattavissa. Haastattelun haittoja ovat muun muassa se, että haastattelijan tulisi olla taitava ja koulutettu tehtävänsä. Lisäksi haastattelu on aikaa vievää ja vapaamuotoista aineistoa saattaa olla vaikea tulkita ja analysoida raportointivaiheessa. Haastattelu on kahden tai useamman henkilön välinen vuorovaikutustilanne, jonka tarkoituksena on selvittää ja tulkita haastateltavan ajatuksia ja käsityksiä. Se on päämäärähakuista, sillä se tähtää tutkittavan tiedon keräämiseen. Haastattelijalla ohjaa haastattelun kulkua kysymyksillään ja motivoi haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34–35, 41–43.)

On erilaisia tapoja toteuttaa tutkimushaastattelu. Erot johtuvat lähinnä kysymysten muotoilusta ja tilanteen jäsentämisestä. Teemahaastattelut voidaan jakaa kahteen

luokkaan muotonsa perusteella. Ensimmäinen luokka sisältää formaalit lomakehaastattelut, joissa haastattelulomake on strukturoitu ja standardoitu ja toinen luokka sisältää kaikki muut tutkimushaastattelun lajit. Näitä lajeja ovat esimerkiksi teemahaastattelu, strukturoimaton ja puolistrukturoitu haastattelu. Strukturoidussa lomakehaastattelussa haastattelu etenee järjestelmällisesti lomakkeen mukaisessa kysymysjärjestyksessä jokaisen haastateltavan kohdalla. Sekä kysymykset että vastausvaihtoehdot ovat etukäteen laadittuja. Strukturoidun haastattelun haasteena on hyvän ja toimivan kysymyslomakkeen laatiminen sekä kysymysten muotoilu. Lisäksi oletetaan, että kaikki haastateltavat ymmärtävät kysymysten merkityksen samoin, vaikka näin ei välttämättä ole. Etuna on haastattelun nopeus ja helppo toteutus. Strukturoitu lomakehaastattelu sopii tutkimuksiin, joissa halutaan kerätä pinnallista faktatietoa tai halutaan testata olettamuksia. Strukturoimaton haastattelu – käsite sisällyttää useita haastattelunimikkeitä, kuten esimerkiksi kliininen haastattelu, syvähaastattelu ja keskustelunomainen haastattelu. Strukturoimattomassa syvähaastattelussa ei ole järjestelmällistä kysymys – vastausvaihtoehdot runkoa, vaan pelkät avoimet kysymykset, joiden avulla haastattelija yrittää syventää haastateltavan vastauksia. Haastattelu on keskustelunomainen. Haastateltavat ovat valittu tarkoituksen mukaisesti ja heidän tiedetään tietävän aiheesta, jolloin saadaan syvällistä tietoa. Puolistrukturoitu haastattelu on eräs teemahaastattelun muoto. Tässä muodossa kysymykset ovat etukäteen laadittuja ja ne ovat kaikille haastateltaville samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole ja kysymysten järjestys on haastattelijan päätettävissä. Varsinaisessa teemahaastattelussa haastattelu etenee teemoittain. Siinä ei ole valmiita kysymyksiä vaan tilanteessa keskustellaan teemojen pohjalta, jolloin tutkittavan ajatukset ja henkilökohtainen mielipide tulee paremmin kuuluville. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 43–48.)

Haastattelu on kielellistä viestintää haastattelijan ja haastateltavan välillä. Kielellä on keskeinen merkitys haastattelun toteutuksessa, sillä ilman sitä haastattelija ei saa selville tutkittavia asioita. Haastattelua suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, minkälaiselle ryhmälle haastattelua rakennetaan, sillä sanoilla saattaa olla eri merkitys eri ikä- tai sosiaaliryhmille. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48, 52–53.)



### 3.1.1 Tutkimushaastattelun suunnittelu

Mihin tahansa tutkimukseen kannattaa tehdä mahdollisimman hyvä ja tarkka tutkimussuunnitelma, eli suunnitelma siitä mitä aiotaan tehdä, miten ja miksi. Tutkimussuunnitelma auttaa hahmottamaan tutkimuksen kokonaisuuden ja kaikki tehtävät mitä sen toteuttamiseen liittyy. Suunnitelma on apuväline tutkijalle itselleen. Tutkimussuunnitelman tekoon liittyy paljon yksityiskohtaista mietittävää, mutta tässä työssä keskitytään pelkästään haastattelun suunnitteluun.

Haastattelua suunniteltaessa tulee määritellä haastateltava kohderyhmä sekä haastateltavien määrä, jotka riippuvat tutkimuksen luonteesta ja siitä mitä halutaan tutkia. Tutkimuksessa voidaan valita haastateltavaksi jokin perusjoukko, josta otetaan sattumanvarainen otos, jonka tiedot kerätään haastatellen. Tällaista tutkimustyyliä kutsutaan survey-tutkimukseksi. Haastattelu voidaan toteuttaa myös tapaustutkimuksessa, jossa haastattelu tapahtuu vain muutamalle tai jopa yhdelle tutkittavalle. Tällainen tyyli sopii, kun halutaan tietoa jostain yksittäisestä erityistapauksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 58.) Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä on yleensä noin 15 haastateltavaa. Liian pieni haastateltavien joukko ei anna tutkijalle mahdollisuutta tehdä yleistyksiä ja verrata eroavaisuuksia, mutta liian suuri haastateltavien määrä ei ole myöskään hyvä tutkimukselle. Liian suuresta aineistosta ei pysty tehdä syvällisiä analyyskejä, mikä on tarkoitus kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 58; Kvalen 1996, 102 mukaan.) Tarkkaa vastausta siihen kuinka paljon haastateltavia tutkimuksessa pitäisi olla, ei ole. Kun haastateltavat alkavat toistaa samoja vastauksia ja mitään uutta tietoa aiheeseen ei enää tule, voidaan olettaa aineiston tulleen tarpeeksi kylläiseksi eli saturaation toteutuneen. Tällöin aineistoa on niin paljon, kuin sitä on saatavissa ja tutkijan on pääteltävä haastattelujen riittävän tuloksiin. Aineiston edustavuus voi myös olla ongelma, sillä siitä ei voi olla koskaan varma. Haastattelua suunniteltaessa tulee päättää minkälaiset ihmiset valitsee haastateltavien joukkoon, käsitteleekö haastatteluja yksittäisinä tapauksina vai jakaako ne ryhmiin esimerkiksi ikäryhmittäin. Lisäksi tulee miettiä haastatteleeko jokaisen ryhmästä vai ottaako sattumanvaraisen näytteen. Haastateltavia on tarkisteltava kriittisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 60.)

Haastattelijalla on tärkeä rooli tutkimushaastattelun toteutuksessa. Hyvältä haastattelijalta vaaditaan aihepiirin tuntemusta, jotta hän osaa keskustella asiasta ja esittää tarpeelliset kysymykset tutkimusta ajatellen. Hyvä haastattelija johtaa keskustelua ja pitää mielessään haastattelun tarkoituksen. Hän esittää kysymyksensä selkeästi ja yksinkertaisesti – niin, että haastateltava ymmärtää kysymyksen sisällön. On myös hyvä olla kiinnostunut ihmisen käyttäytymisestä ja huomata haastateltavan käyttäytymisvihjeet, jolloin haastattelija voi tilanteen mukaan vaihtaa haastattelutyylä tai olla etenemättä tiettyihin asioihin, jos ne aiheuttavat haastateltavassa liian suuria tunnekuohuja. Haastattelijan täytyy tiedostaa oma käyttäytymisensä eikä sen saa antaa vaikuttaa haastateltavaan negatiivisesti. Hänen tulee olla avoin ja sosiaalinen sekä tulla kaikenlaisten ihmisten kanssa toimeen. Kuuntelemisen taito on tärkeä, sillä haastateltavalle tulee antaa tilaa kertoa vastauksensa. Hyvä haastattelija suhtautuu tutkimukseen ja sen tavoitteisiin vakavasti ja on valmis ponnistelemaan jokaisen sopivan haastateltavan löytämiseksi. Lisäksi hän on luottamusta herättävä, empaattinen ja mahdollisimman neutraali. Tällöin hän saa haastateltavat avautumaan ja antamaan mielipiteensä tutkimuksen käyttöön. Tulevan haastattelijan tulisi täyttää edellä mainitut kohdat edes osittain ennen tutkimushaastattelujen aloittamista, jotta tutkimuksen tavoitteet täytyisivät mahdollisimman hyvin. Ennen haastattelujen aloittamista haastattelijan tulee perehtyä tutkimuksen tarkoitukseen ja haastattelututkimuksen toteutukseen sekä tutustua haastattelurunkoon. Haastattelun etenemiseen tulee myös tutustua, että haastattelutilanne olisi mahdollisimman sujuva ja miellyttävä kaikille osapuolille. Kontaktin ottaminen, haastattelun aloitus ja suostuttelu ovat tärkeitä taitoja haastattelijalle. Haastattelijan on selvitettävä myös miten hän suhtautuu haastateltaviin mahdollisissa kieltäytymisissä ja ahdistavissa tilanteissa. Haastattelijan tulisi olla varautunut kaikkiin tilanteisiin, mitä voi haastattelun yhteydessä tapahtua. Ennen varsinaisia tutkimushaastatteluja suoritetaan esihaastattelut, joiden avulla saadaan tietoa haastattelurungon toimivuudesta sekä haastattelujen suuripiirteinen pituus. Esihaastattelujen jälkeen haastattelurunkoa voidaan muokata toimivammaksi, jos tarvetta siihen ilmenee. Lisäksi esihaastattelujen avulla haastattelija saa kokemusta tulevaan haastattelutilanteeseen, mikä vähentää mahdollisia virheitä kaksinkeskeyssä kommunikaatiossa. Ennen varsinaisten haastattelujen toteuttamista on päätettävä haastattelujen ajankohta, paikka sekä mahdolliset

apuvälineet, esimerkiksi nauhurin käyttö. Haastattelu tallennetaan analysointia varten, joten tallennustapakin on mietittävä tarkasti etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 68–69, 71–73, 75.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimushaastattelun suunnittelu alkoi tutkimussuunnitelman tekemisellä ja palavereilla toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantaja halusi ottaa selvää henkilöasiakkaiden mielipiteistä konttoripalveluita ja konttoriasiointia kohtaan haastatteluhetkellä ja tulevaisuudessa. Kohderyhmäksi valittiin toimeksiantajapankin 18 – 54 -vuotiaat henkilöasiakkaat, joista päätettiin ottaa satunnainen, noin 20 henkilön otos haastatteluun. Haastateltavat asiakkaat valittiin sattumanvaraisesti pankin tiloista haastattelun toteuttamispäivänä. Kohderyhmän ikäjakaumasta haluttiin edellä mainittu, koska heidän oletettiin olevan pankin asiakkaita tulevaisuudessakin. Haastattelua suunniteltaessa tutkija ajatteli jakaa haastateltavan joukon ryhmiin ainakin sukupuolensa perusteella tarkoituksenaan saada suurin piirtein yhtä paljon haastatteluja molempien sukupuolien edustajilta. Tutkija koulutti itseään haastattelijan rooliin lukemalla haastattelun toteutukseen liittyvää kirjallisuutta ja lisäämällä asiantuntijuuttaan tutkittavasta aiheesta tutkimalla pankin palveluita ja toimintatapoja. Kysymysten esittämistä ja nauhurin käyttöä tutkija harjoitteli etukäteen kohderyhmään sopivan henkilön kanssa. Tutkija myös mietti ja harjoitteli erilaisia alustuspuheita ja suostuttelukeinoja haastattelutilanteeseen. Koska haastattelujen tallentamiseen päätettiin käyttää nauhuria, tutkija suunnitteli toimeksiantajan kanssa rauhallisen ja mahdollisimman äänettömän paikan haastattelujen toteuttamiseen. Näin ollen äänitteiden laatu olisi mahdollisimman hyvä. Haastateltavia motivoidakseen päätettiin lahjoittaa kaikille osallistujille tavarapalkinto.

### **3.1.2 Haastattelutilanne ja haastattelurunko**

Jos haastatteluajankohta on ennalta sovittu, haastattelijan tulisi olla täsmällinen ja saapua sovittuun aikaan paikalle – ei ennen eikä kovin paljon jälkeenkään. Mahdollisesta myöhästymisestä on ilmoitettava haastateltavalle. Haastattelija tervehtii ja esittelee itsensä viitaten samalla mahdolliseen edelliseen

yhteydenottoon. Ennen varsinaista haastattelua osapuolet yleensä keskustelevat vapaamuotoisesti esimerkiksi paikkakunnan säästä tai muusta yleisestä aiheesta, minkä aikana ilmapiiri muotoutuu ystävälliseksi ja luottamukselliseksi. Keskustelu ei kuitenkaan saa olla liian pitkä, ettei haastateltava ahdistu, mutta se on tärkeä vaihe, jolloin sekä haastateltava että haastattelija saavat jonkinlaisen käsityksen toisistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 89–90.)

Jos haastattelu tapahtuu haastateltavan kotona, hän ohjaa haastattelijan siirtymään peremmälle, mutta jos haastattelu tapahtuu ennalta sopimatta, esimerkiksi kauppakeskuksen aulassa, haastattelijalla on usein jokin paikka varattuna haastattelun tekoon, esimerkiksi pöytä ja tuolit hieman syrjässä ihmisvilinästä. Paras tapa asettautua haastattelussa on siten, että haastattelija ja haastateltava istuvat joko vastakkain tai kulmittain toisiinsa nähden. Väli ei saa olla liian pitkä, ettei mahdollinen nauhoittaminen kärsi – myös luottamus voi horjua liiasta välimatkasta. Huonoin vaihtoehto on istua vierekkäin, koska silloin haastattelun osapuolet eivät näe toistensa ilmeitä ja palautteenanto kärsii. Haastattelupaikassa voi olla useita häiriötekijöitä, esimerkiksi melu tai haastateltavan lapset, jotka tuovat tilanteeseen lisää haastetta. Häiriötekijät tulee minimoida mahdollisuuksien mukaan, mutta muuten haastattelijan on vain sopeuduttava tilanteeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 90–91.)

Tutkimushaastatteluille on tyypillistä niiden tallentaminen nauhurilla. Tällöin haastattelu on sujuvaa sekä keskustelunomaista ja tilanne mahdollisimman luonteva. Yleensä haastateltavat hyväksyvät nauhurin käytön haastattelussa, vaikka alussa hieman sitä vieroksuisivatkin. Nauhoittamisen ansiosta kaikki haastateltavan mielipiteet saadaan tallennettua äänenpaineeseen ja taukoineen, jotka tuovat mielipiteisiin omat vivahteensa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 92–93.)

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa kaikilla osapuolilla on jokin rooli, johon liittyy odotuksia. Haastattelijan oletetaan käyttäytyvän ammattimaisesti, mikä tarkoittaa asiallista käytöstä, luotettavuutta ja kiinnostusta tutkittavaa asiaa kohtaan. Lisäksi haastattelijan tulee olla puolueeton, mutta auttaa haastateltavaa vastaamaan sekä motivoida häntä yhteistyöhön. Haastattelijan on oltava tarpeen mukaan joustava, mikä yleensä onnistuu jos kyseessä on kvalitatiivinen haastattelu ja haastattelun runko ei ole kovin tiukka. On tärkeää, että haastattelija

kuuntelee haastateltavaa ja osaa hänen vastauksien pohjalta tehdä oikeat ratkaisut tulevien kysymysten suhteen. Myös kielellinen joustavuus on tärkeää, sillä haastateltavalle ei jokin asiasana ole välttämättä entuudestaan tuttu, vaan hän käyttää samasta asiasta arkikielistä sanaa. Tällöin haastattelijan on omaksuttava haastateltavan kielellinen kyvykkyys ja edettävä sen mukaan, jotta haastattelu onnistuisi. On kuitenkin syytä huomioida tarkasti kysymysten muoto, että tutkittavaksi tarkoitetut ydinasiat pysyvät samoina sanamuodoista huolimatta. Jos haastateltava ei vastaakaan kysytyyn kysymykseen, haastattelija voi esittää hänelle lisäkysymyksiä, jotka ohjaavat haastateltavaa vastaamaan juuri siihen asiaan, jolla on tutkimuksen kannalta merkitystä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 94, 96, 102–104.)

Tutkimuksen kannalta haastattelun tärkeimpiä osia ovat kysymykset ja niiden vastaukset. Kysymyksiä laadittaessa pitää ottaa huomioon, että ne ovat selkeitä ja helposti ymmärrettävissä. Niissä ei kannata olla negatiivisia ilmauksia, etteivät ne vaikuttaisi haastateltavan ajatuksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 105.) Kysymykset luokitellaan usein sisältönsä perusteella omiin ryhmiinsä, jotka voivat olla tutkimuksesta riippuen esimerkiksi tosiasiatiedot, käyttäytymisen syyt, arvot ja mielipiteet sekä sosiaaliset suhteet (Hirsjärvi & Hurme 2004, 106; Eskolan 1967 mukaan). Vaikka haastattelu olisi hyvin vapaamuotoinen, kysymysten päälinjoja pitäisi aina hahmotella ja haastattelijan tulisi miettiä mitä hän haastattelulla haluaa saada selville - onko kyseessä esimerkiksi tosiasioiden vai mielipiteiden selvittäminen. Haastattelu kannattaa aloittaa aina helpolla peruskysymyksellä, jolloin haastateltava kokee vastaamisen miellyttäväksi. Alun yleisistä kysymyksistä siirrytään tarkempiin, varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Tätä tyyliä kutsutaan suppilotekniikaksi. Haastattelukysymykset voidaan tyypittää seuraavasti; Avauskysymysten tarkoitus on sananmukaisesti avata kysyttävää asiaa ja kertoa haastateltavan oma kuvaus asiasta. Jatkokysymyksillä on tarkoitus saada haastateltava kertomaan asiasta enemmän kuin hän on jo kertonut. Tässä tapauksessa myös nyökkäys tai mm-äännehdys on jatkokysymys, jonka avulla haastateltavaa kehoitetaan kertomaan asiasta lisää. Lisä- ja tarkentavilla kysymyksillä haastattelija haluaa tarkentaa haastateltavan vastausta. Suoriin kysymyksiin odotetaan suoraa vastausta esillä olevaan asiaan ja epäsuorat kysymykset vastaavasti kysyvät tiettyä asiaa epäsuorasti. Organisoivat

kysymykset jäsentävät koko haastattelua ja niiden avulla siirrytään haastattelun teemasta toiseen. Tulkitsevat kysymykset varmistavat haastateltavan mielipidettä kun vastauksia toistetaan uudestaan kysymyksen muodossa. Myös hiljaisuus on tärkeä osa haastattelua, sillä se antaa aikaa vastauksen pohtimiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 106–107, 111–112.)

Haastateltavalle saattaa jokin kysyttävä asia olla arkaluontoinen. Tällaisia voivat esimerkiksi olla ikään, siviilisäätyn tai tuloluokkaan liittyvät kysymykset. Jos haastattelijasta tuntuu, että kysyttävä aihe on arkaluontoinen, hän voi yrittää kysyä sitä epäsuorasti, jolloin haastateltavan on helpompi vastata kysymykseen mutta haastattelijaa saa silti haluamansa tiedon: esimerkiksi ikää voi kysyä epäsuorasti kysymällä haastateltavan syntymävuoden. Haastateltavia on monenlaisia – toiset ovat arkoja ja eivät uskalla tuoda mielipidettään julki ja toiset puhuvat taukoamatta sekä asiasta että sen vierestä. Lisäksi haastateltavia on kaikenlaisia näiden kahden ääripään välillä. Paras haastateltava on monisanainen, aloitteikas ja hän perustelee vastauksensa pysyen annetussa kysymyksessä. Haastateltavaa tulee motivoida antamaan parhaimman mahdollisen vastauksen. Haastattelijaa motivoi haastateltavaa äännähdyksillä, kuten mm ja totta, jotka ylläpitävät keskustelua. Äännähdykset eivät saa keskeyttää keskustelua ja niiden sävy on oltava neutraali. Haastateltavan palkitseminen on myös keino motivoida. Tällöin haastattelijaa osoittaa arvostusta vastaustapaa kohtaan esimerkiksi kehumalla haastateltavan perustelujen määrää ja laatua. Ei-kielelliset sanomat, kuten ilmeet ja asennot, ovat tärkeä osa haastattelua, koska ne liittyvät oleellisesti kommunikaatiotilanteeseen. Vartalon asento ja liikkeet viestivät kontaktin tasosta; Jos haastateltavan asento ja olemus ovat rentoja, kontakti haastattelijan kanssa on hyvä ja haastattelu etenee mallikkaasti. Myös haastattelijan on tärkeää huomioida asentonsa haastattelutilanteessa. Haastattelijan rento asento auttaa toistakin osapuolta rentoutumaan ja vapautumaan jännittävässä haastattelutilanteessa. Jännityksestä kertovat myös niin sanotut lisäliikkeet, kuten korun näpräys, sormien naputtelu tai hiusten koskettelu. Haastateltava voi erilaisilla eleillä kertoa tai korostaa mielipidettään, esimerkiksi käden heilautuksella tai olkapäiden kohautuksella. On tärkeää, että haastattelijaa näkee haastateltavan kasvot haastattelua tehdessä, sillä kasvojen eleet viestittävät paljon jopa haastateltavan huomaamatta. Arat aiheet aiheuttavat yleensä punastumista, joskus myös voimakkaampia reaktioita kuten

silmien kostumista ja itkua. Tällöin haastattelijan tulee olla empaattinen ja myötäelää asia haastateltavan kanssa. Katsekontaktin mahdollisuus pitää myös olla. Haastattelijan on katsottavaa haastateltavaa, kun hän vastaa kysymykseen, sillä se kertoo mielenkiinnosta asiaa kohtaan ja lisää haastattelijan uskottavuutta. Haastattelijan tulee kiinnittää huomiota myös äänensävyyn. Voimaton ja hiljainen ääni saattaa kertoa haastateltavan ujoudesta – änkyttäminen taas siitä, että haastateltava on hermostunut. Huokailu viestittää epämukavasta olost. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 115–121.) Haastattelijan tulee kohdata jokainen haastateltava yksilönä ja mukautua tilanteeseen, mutta yrittää tehdä haastattelusta jokaisella kerralla paras mahdollinen. Hiljaisuus ei aina ole paha asia haastattelun aikana, sillä se voi antaa haastateltavalle aikaa miettiä vastaustaan, jolloin vastaus on yleensä pidempi ja syvällisempi. Hiljaisuus ja tauot voivat myös kertoa haastateltavan vaikeudesta vastata kysymyksiin, jolloin haastattelijan kannattaa yrittää auttaa vastauksen antamisessa esimerkiksi kysymällä lisäkysymyksiä aiheen ympäriltä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 121–123.)

**Haastattelutilanne käytännössä.** Tämän opinnäytetyön haastattelu toteutettiin toimeksiantajapankissa satunnaisille asiakkaille, joiden oletettiin kuuluvan tutkittavaan ikäryhmään. Haastattelutilana toimi yksityinen huone ja haastattelut nauhoitettiin. Haastattelijana toiminut tutkija esitteli itsensä ja haastattelunsa aiheen asiakkaalle haastatteluun suostumisen kysymisen yhteydessä. Samalla esiteltiin osallistumisesta seuraava tuotepalkinto. Matkalla pankin aulasta haastatteluhuoneeseen tutkija kertoi asiakkaalle enemmän tutkimuksensa aiheesta ja itsestään tai asiakkaasta riippuen voitiin keskustella yleismaailmallisista asioista, kuten säästä tai nykyajan kiireellisestä ilmapiiristä. Näin asiakkaalle luotiin mukavampi olo haastattelua ajatellen. Haastattelu toteutettiin siten, että tutkija ja asiakas istuivat vastapäätä toisiaan pöydän ääressä ja nauhuri oli heidän välissä pöydällä. Kaikki haastatteluun osallistuneet hyväksyivät nauhurin käytön, mutta se aiheutti pientä jännitystä joillekin asiakkaille. Tämä ilmeni esimerkiksi siitä, että asiakas yritti puhua mahdollisimman selkeästi ja viisaasti nojaten nauhuria kohden. Kun nauhuri sammutettiin haastattelun päätteeksi, eräs asiakas kommentoi seuraavasti: ”kauhia tua nauhuri, menöö ihan lukkoon!” (nainen, 38v.) Tutkijan rooli haastattelijana oli asiantunteva ja empaattinen. Täysin neutraalina häntä ei voida pitää, koska moni asiakas muisti

tutkijan työskennelleen toimeksiantajapankissa. Se saattoi vaikuttaa joidenkin asiakkaiden vastauksien sisältöön hieman, mutta tuskin merkittävästi. Tutkija selkiytti joitakin kysymyksiä asiakkaalle kertoen esimerkkejä tai toistaen kysymyksen hieman eri sanoilla, jolloin asiakkaan oli helpompi vastata kysymykseen. Haastateltavat asiakkaat olivat erityyppisiä – toiset kertoivat laajasti mielipiteensä asiaan ja toiset yrittivät saada haastattelun mahdollisimman pian suoritettua vastaamalla hyvin lyhyesti. Tutkija yritti saada vastauksiin lisää sisältöä tekemällä asiakkaalle lisäkysymyksiä ja pyytämällä esimerkkejä tapahtumista. Tutkija kiinnitti huomiotaan asentoonsa ja kysymysten esittämistapaan yrittäen pitää ne mahdollisimman rauhallisina ja tilanteen mukavana asiakkaalle. Haastattelun jälkeen tutkija keskusteli asiakkaan kanssa vielä yleisistä asioista ja päätti tilanteen positiivisesti ja kohteliaasti.

**Haastattelurunko.** Haastattelurungon rakentaminen aloitettiin pohtimalla millä kysymyksillä tutkimuksen tavoitteet täytyisivät. Haastattelu toteutettaisiin puolistrukturoituna, eli kaikille haastateltaville esitettäisiin kysymykset samassa järjestyksessä ja avoimina, ilman valmiita vaihtoehtoja. Haastattelurunko koostui 15 kysymyksestä. Ensimmäiset kysymykset olivat peruskysymyksiä, joihin vastaamisen oletettiin olevan helppoa ja jännitystä purkavaa. Tutkimuksen haastattelurunko oli kokonaisuudessaan seuraavanlainen:

1. Ikä?
2. Minkälaisia asioita hoitaa mieluiten/yleisimmin konttorissa? Miksi?
3. Konttoriasioinnin hyvät ja huonot puolet?
4. Onko konttoripalvelujen saatavuus hyvä? Ovatko aukioloajat sopivat? Toivoisiko näihin muutosta tulevaisuudessa?
5. Mitä konttoripalveluita toivoisi pankkiin vielä olemassa olevien lisäksi? Mitä haluaisi konttorista saada?



6. Sopivatko konttoritilat tarkoitukseensa?
7. Millaisena näkee oman konttoriasiointinsa 5 vuoden kuluttua? Miksi?
8. Onko pankin henkilökunta hyvin tavoitettavissa konttorissa?
9. Tavoittaako henkilökunnan puhelimella? Saako asioita hoidettua puhelimitse?
10. Onko varannut puhelimella palveluaikaa etukäteen? Onko järjestelmä toimiva?
11. Mitä mieltä on konttorin vuoronumerojärjestelmästä?
12. Omistaako verkkopankkitunnukset? Mitä pankkiasioita hoitaa verkkopankissa?
13. Mitä palveluita toivoisi verkkopankkiin vielä olemassa olevien lisäksi?
14. Kumpi asiointitapa on mielekkäämpi yleisesti ottaen?
15. Terveiset pankille

Tutkimuksen kannalta tärkeimmät kysymykset ovat kysymykset 2, 7 ja 12, 14. Nämä kysymykset keskittyvät konttoripalvelujen tarpeeseen haastatteluhetkellä ja lähitulevaisuudessa, sekä verkkopankkiasiointiin. Oleelliset kysymykset sijoitettiin rungon keskivaiheille, koska sekä alkuun että loppuun haluttiin sijoittaa helppoja ja vapauttavia kysymyksiä. Toimeksiantajan toiveesta haastatteluun sisällytettiin varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi kysymyksiä pankin palvelujen saatavuudesta ja palvelumallin toimivuudesta. Runko etenee teemoittain

seuraavasti: konttoripalvelut, henkilökunnan tavoitettavuus ja puhelinpalvelut, verkkopankkipalvelut. Haastattelurunkoa testattiin kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä. Henkilön mielestä osa alkuperäisistä kysymyksistä oli toistavia ja haastattelurunko kokonaisuudessaan liian pitkä. Haastattelurunkoa muokattiin kommenttien perusteella; Kysymykset jäsennettiin teemojen mukaan ja kysymysten selkeyteen kiinnitettiin huomiota. Koehaastattelu toteutettiin uudelleen ja lopullinen haastattelurunko todettiin toimivammaksi.

### **3.1.3 Tutkimushaastattelun toteutus**

Haastateltavien henkilöiden hankkiminen on yksi tutkimushaastattelun toteutuksen haastavimmista osista. Tutkimuksen tarkoitus määrää haastateltavat, jotka yleensä edustavat tiettyä ryhmää, joka on tutkimuksen kannalta oleellinen. On useita tapoja ottaa yhteyttä haastateltavaan, ja tapa riippuu tutkimuksen luonteesta. Haastattelupyynnö voidaan esittää joko etukäteen, esimerkiksi kirjeitse tai puhelimitse, tai paikan päällä ilmoittamatta, jolloin haastattelu voi tapahtua myös heti pyynnön jälkeen. Haastattelijalla haluaa haastattelun, joten hänen tulee asennoitua yhteydenottoon sen mukaisesti ja yrittää saada haastateltava suostumaan haastattelun tekoon tarpeen mukaan suostuttelemalla tätä. Jos haastateltava ei ensin suostu haastattelun tekoon, häntä kannattaa suostutella kertomalla tarkemmin haastattelun tarkoituksesta. Suostuttelu antaa haastateltavalle myös tunteen siitä, että juuri hänen vastaus ja osallistuminen ovat tärkeitä tutkimukselle. Ihmiset ovat yleensä suostuteltavissa haastattelun tekoon, mutta heillä on myös oikeus kieltäytyä siitä ja tätä päätöstä tulee myös kunnioittaa. Ensimmäiseen kielteiseen reaktioon ei tulisi kuitenkaan tyytyä, sillä verukkeiden esittäminen on hyvin yleistä, vaikka aikaa haastattelun tekoon oikeasti olisikin. Kieltäytymisen uhka rasittaa haastattelijaa henkisesti, mutta haastateltavien verukkeisiin voi valmistua etukäteen miettimällä kuinka tilanteessa toimisi. Esimerkiksi jos haastateltava vetoaa sen hetkiseen kiireeseen, hänelle voi ehdottaa uutta, sopivampaa aikaa. Tai jos haastateltava vetoaa tiedon puutteeseen, korostetaan, että tiedolla ei ole merkitystä vaan mielipide on tärkeä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 83–85, 87–88.)

Haastattelu toteutettiin toimeksiantajapankissa keskiviikkona 9.2.2011, alkaen kello 9.30 ja loppuen kello 15.30, sekä torstaina 10.2.2011 kello 9.30–11.30. Nämä päivät valittiin haastattelupäiviksi, koska ne sopivat parhaiten tutkijalle ja pankissa oletettiin, että kyseisinä päivinä asioisi sopivasti kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Ensimmäisen haastattelupäivän aamuna asiakkaita oli konttorilla runsaasti, mutta iltapäivää kohden asiakkaiden virta pieneni. Toinen haastattelupäivä oli hiljainen, mutta tarvittava määrä asiakkaita saatiin haastateltua. Haastattelutilana toimi pankin johtoportaan kuuluvan henkilön huone, jossa haastattelun voisi toteuttaa rauhassa ilman häiritseviä sivuääniä. Näin haastattelujen nauhoittaminenkin onnistuisi laadullisesti paremmin. Pankin henkilökuntaa oli informoitu tapahtuvista haastatteluista ja heitä oli kehoitettu kertomaan asiakkaille tutkimukseen osallistumisen mahdollisuudesta. Tutkija sai haastateltavia suoraan henkilökunnan toimesta sekä kysymällä satunnaisilta pankissa käyneiltä asiakkailta halukkuutta haastateltaviksi. Kun asiakas suostui haastattelun toteuttamiseen, tutkija ohjasi hänet sivummalle huoneeseen, jossa haastattelu suoritettiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja haastatteluun osallistumisesta asiakas sai pankin sponsoroiman tavarapalkinnon. Haastattelun keskimääräinen kesto oli noin 5 minuuttia, mutta poikkeuksiakin toki löytyi 3 minuutista 10 minuuttiin. Asiakkaat osallistuivat tutkimuksen tekoon suurimmaksi osaksi mielellään ja kieltäytymisiä oli vain kaksi. Kieltäytymisiä olisi ollut enemmän, jos tutkija ei olisi käyttänyt suostuttelutaitojaan hyväksi. Ensin kieltäytynyt asiakas suostui haastatteluun hyvin pienen suostuttelun jälkeen ja oli tyytyväinen saamiinsa tuotepalkintoihin. Yhteensä tutkimukseen osallistui 22 toimeksiantaja-pankin asiakasta. Heistä 12 oli naisia ja 10 miehiä. Tavoitteeksi oli asetettu 15 – 20 haastattelua, mikä täyttyi hyvin. Haastateltavien kommentit alkoivat olla toistuvia jo varhaisessa vaiheessa haastattelujen määrää, jolloin voidaan päätellä saturaation syntyneen.

### **3.1.4 Aineiston analysointi ja tulkinta**

Haastattelututkimuksen aineisto on yleensä runsasta ja monimuotoista, minkä vuoksi aineiston analysointi ei ole helppoa. Aineiston purku ja analysointi kannattaa tehdä mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, koska silloin

haastattelutapahtumat ovat vielä tuoreessa muistissa. Tuloksia tulee tarkastella laajasta näkökulmasta huomioiden taustalla oleva suurempi merkitys. Kvalitatiivisen aineiston analysoinnissa voidaan erottaa seuraavanlaisia pääpiirteitä: Aineiston analysointi alkaa yleensä jo haastattelua tehdessä tutkijan havainnoissa vastausten toistuvuutta ja jakautumista. Alkuperäiset haastateltavan sanamuodot ovat tärkeitä säilyttää sellaisenaan myös haastattelujen purkuvaiheessa, jotta tulokset eivät vääristyisi. Tutkija analysoi aineistoa päättelemällä asioita joko induktiivisesti tai abduktiivisesti, eli joko aineistoläheisesti tai johonkin teoriapohjaan vedoten. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 135–136.)

Aineiston analysointi alkaa sen purkamisella. Aineisto voidaan joko kirjoittaa nauhurilta puhtaaksi eli litteroida tai sen voi jättää kirjoittamatta ja käsitellä aineistoa suoraan joltakin tallenteelta. Litterointi on yleisin menetelmä aineiston käsittelyssä, mutta johtopäätöksiä voidaan tehdä myös suoraan tallenteelta varsinkin jos haastattelut ovat olleet kestoltaan lyhyitä tai niitä on ollut määrällisesti vähän. Jos haastatteloita on ollut useita, heidän kannattaa keskustella yhdessä mielipiteistään. Varsin usein haastatteluissa käsitellään myös sellaisia tietoja, jotka eivät ole oleellisia tutkimuksen kannalta. Tällöin tutkijan on oltava tarkkana, että hän käsittelee vastauksien olennaista sisältöä – sitä sisältöä, jolla on merkitystä tutkimuksen kannalta. Haastattelun kysymykset voidaan purkaa teemoittain ja käsitellä tutkimuksessa näin suurempia kokonaisuuksia kuin yksittäisiä kysymyksiä. Aineiston purkamisen jälkeen sitä tulisi lukea tai kuunnella useasti, että aineiston havainnoisi kokonaisuutena ja siitä nousisi esiin kysymyksiä ja mielenkiintoisia huomioita. Mitä tutummaksi aineisto on muodostunut tutkijalle sitä helpompi sitä on lähteä analysoimaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 138, 142–143.)

Kvalitatiivista aineistoa käsiteltäessä sekä analysoidaan, eli eritellään vastauksia, että tehdään synteesiä, joka tarkoittaa kokonaiskuvan luomista tutkittavasta ilmiöstä. Synteesi kertoo sen tulkinnan teoreettisesti, mitä analyysin pohjalta on tehty. Analyysi käsittää seuraavat vaiheet: aineiston kuvaus, luokittelu, yhdistely ja loppuraportointi. Kuvailtaessa aineistoa tutkija kartoittaa minkälaisia henkilöitä hänellä on haastateltavana, missä haastattelut on kerätty, miksi ne on kerätty, milloin kerääminen on tapahtunut ja miten se on tapahtunut sekä minkä kokoinen

haastateltavien joukko on ollut. Myös tutkimuksen kohteena oleva ilmiö tulee kuvata ymmärrettävästi ja sijoittaa se kulttuuriin, paikkaan ja aikaan, jolloin sen suuremman merkityksen ymmärtäminen on helpompaa. Aineiston luokittelu auttaa tulkitsemaan sekä tiivistämään haastatteluaineistoa, ja se on välttämätön tehtävä vertailun mahdollistamiseksi. Luokkien avulla voidaan nimetä haastattelujen tärkeimmät piirteet. Aineistoa voidaan luokitella eri kriteerien perusteella kuitenkin pitäen pää-tutkimusongelman mielessä. Näitä luokkia voivat olla esimerkiksi tutkimusongelmat ja alaongelmat tai teoreettiset mallit. Kun luokat ovat päätetty, aineisto pitää jakaa niihin luokittelun määräämällä tavalla ja pitää pohtia, ovatko luokat onnistuneet ja ovatko ne kaikki olennaisia tutkimuksen kannalta. Kun aineisto on jaettu luokkiin, sitä pitää yrittää yhdistellä eli etsiä samankaltaisuuksia luokkien välille. Pyritään siis löytämään erilaisten ilmiöiden välille yhteyksiä käsittelemällä aineistoa sekä teoreettisesti että tutkijan oman ajatusmaailman pohjalta. Tutkimuksen ilmiöitä pyritään ymmärtämään mahdollisimman monelta suunnalta. Lisäksi tavoitteena on teoreettisen näkökulman kehittäminen ilmiöille. Haastattelututkimuksen aineiston onnistunut tulkinta on haaste, sillä samaa aineistoa voidaan tulkita monella eri tavalla aineiston käsittelijästä riippuen. Aineiston tulkinnan tavoitteena on tehdä sellainen tulkinta, että tutkijan lisäksi lukija pystyy päätyämään samoihin johtopäätöksiin aineistosta. Yhtenäisen tulkinnan tekoa helpottavat selkeästi laaditut tutkimusongelmat, joihin haetaan vastausta tutkimuksen avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 143–152.)

Tässä opinnäytetyössä vastausten analysointi alkoi haastatteluvaiheessa, jolloin tutkijalle syntyi mielikuva haastateltavien yleiskäsityksestä kysytyihin teemoihin. Tutkija havainnoi haastateltavien vastauksien samankaltaisuuksia ja massasta poikkeavia vastauksia. Aineistoa päätettiin tarkastella aineistoläheisesti eikä teoriaan pohjautuen. Tarkoituksena oli saada yksityiskohtaista tietoa yksilöllisten asiakkaiden mielipiteistä. Haastatteluja oli yhteensä 22 kappaletta, joista 6 haastattelua oli sopimattomia tutkimukseen. Kyseiset haastattelut päätettiin jättää pois tutkimusaineistosta, koska niissä haastateltujen ikäryhmä oli huomattavasti korkeampi kuin tutkimuksessa rajattu ikäryhmä 18 – 54 -vuotiaat. Käsiteltävää haastatteluaineistoa oli nyt 16 kappaletta, mikä täytti yhä asetetun määrätavoitteen. Tallennettuja haastatteluja käsiteltiin tietokoneella kuunnellen, ja samalla tutkija kirjoitti ylös haastateltavien vastaukset kysymys kerallaan, jolloin

voitaisiin tarkastella kerralla kaikkien haastateltavien mielipiteitä kysymykseen. Vastauksia käsiteltiin seuraavin teemoin: konttoriasiointi, palvelujen saatavuus ja verkkopankkiasiointi.

**Analysointitavat.** Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset voidaan esittää monella eri tavalla. Sanallinen esitystapa on tutkijan kuvaus tuloksista ja aiheesta. Teksti voi olla muodoltaan kertomuksen omainen tai se voi sisältää suoria haastatteluotteita. Lisäksi voidaan käyttää taulukointia, joka tiivistää tekstin taulukkoon. Aineiston kuvaileminen on mahdollista myös numeroiden avulla tai graafisesti. Analyysi voi sisältää laskemista, eli lasketaan esimerkiksi ilmiön toistuvuus aineistossa. Numeroita pidetään yleisesti luotettavina tuloksina, joten niitä voidaan hyvin lisätä myös kvalitatiiviseen tutkimukseen. Numerot voidaan esittää tekstissä joko sanallisesti, graafisesti tai taulukoiden avulla. Myös prosenttiosuuksia voidaan laskea, jos tutkittavien määrä on suuri. Pienestä määrästä prosenttiosuuksia ei ole syytä laskea, vaan esittää tulos jotenkin muuten, esimerkiksi murtolukujen avulla. Kvalitatiivista aineistoa voidaan myös astekoida kvantitatiivisen aineiston tapaan. Tällöin esimerkiksi aineistosta tehdyt luokat laitetaan järjestysasteikkoon. Kvalitatiivista aineistoa voidaan myös teemoitella, mikä tarkoittaa saman teeman löytymistä eri haastateltavilta. Aineiston yhteyksiä voidaan tarkastella tyypittelyllä eli mietitään miten voidaan synnyttää ryhmiä haastattelujen olennaisten piirteiden perusteella, tai rakennetaan haastattelujen pohjalta kaksiulotteinen koordinaatisto, jossa haastateltavat sijoitetaan koordinaatistolle piirteiden perusteella. Sijoittamisen jälkeen todetaan syntyneen ryhmiä. Esimerkiksi ryhmä, jossa kannatetaan pankkipalvelujen sähköistämistä kokonaan sekä omistetaan Internet-pankki. Haastatteluaineiston ilmiöiden yhteyksiä voidaan päätellä myös ääriryhmien tarkastelulla, missä muodostetaan vähintään kaksi vastakkaista ryhmää ja tutkitaan tutkimuksen muita ilmiöitä näissä ryhmissä. Yhteyksiä voidaan pohtia myös tutkimalla aineistosta poikkeavia tapauksia. Poikkeuksia voidaan tutkia lisää esimerkiksi ottamalla uudestaan yhteyttä kyseiseen haastateltavaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 169–170, 172–176.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tulokset esitellään suurimmaksi osaksi sanallisesti. Tuloksiin on sisällytetty suoria lainauksia haastateltujen kommentteista. Samankaltaisten vastausten määrät esitetään murtolukuina, koska

analysoitavien haastattelujen määrä on suhteellisen pieni, jolloin prosenttilukujen laskeminen ei ole mielekäästä. Jokaisesta tutkimuksen kannalta tärkeimmästä kysymyksestä on tehty erillinen taulukko, joka selkiyttää vastausten tulkintaa ja korostaa juuri niiden kysymysten tärkeyttä tutkimukselle.

### **3.2 Ennakointi**

Ennakointi liiketoiminnassa tarkoittaa tulevaisuuden suunnittelua, ennalta näkemistä ja tekemistä, tarkoituksena tuottaa mahdollisimman hyvä tulos tulevaisuudessa. Sitä käytetään etenkin päätöksentekoprosesseissa. Tulevaisuutta tarkastellaan, jotta osattaisiin ennakoida ympäristön muutokset ja mahdollisesti vaikuttaa niihin, jolloin yrityksellä on paremmat valmiudet selviytyä liike-elämän haasteista ja näin ollen parantaa markkina-asemaansa. Yritykset pyrkivät ennakoimaan minkälaisia tulevaisuuksia niillä voisi mahdollisesti olla edessään sekä minkälainen tulevaisuuden kuva on todennäköisin. Koska ennakointi auttaa pohtimaan mahdollisia tulevaisuuksia, se antaa yritykselle vaihtoehtoisia ratkaisuja ja suuntia liiketoiminnalleen. (Ojasalo ym. 2009, 80–81.)

Ennakointia suorittaessa tulee miettiä, minkälaista asiaa haluaa pohtia tulevaisuuden kannalta. Ennakoinnille määritellään tavoitteet sekä tutkimuskysymykset, jonka jälkeen alkaa tiedon etsiminen. Tietoa haetaan historiasta, tämän hetkisestä tilanteesta sekä tulevaisuudesta. Materiaali voi olla esimerkiksi valmiita malleja ja asiantuntijoiden pohdintoja. Ennakoinnilla on kolme tasoa, jotka tulee sisäistää tutkimuksen onnistumiseksi: nämä ovat nykytilanteen tietäminen ja ymmärtäminen sekä tulevaisuuden tekeminen. Ennakoitava ilmiö tulee ottaa haltuun soveltamalla ja muodostamalla teorioita, jonka jälkeen tulevaisuus voidaan ottaa tarkasteluun. Tämä edellyttää tulevaisuuden tutkimiseen kehitettyjen menetelmien hallintaa ja soveltamista. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi skenaariotyöskentely, joka tarkoittaa vaihtoehtoisten tulevaisuuksien etsintää, sekä Delfoi-menetelmä, jossa ryhmä asiantuntijoita pohtii kyseessä olevaa ilmiötä. (Ojasalo ym. 2009, 82–83.)

Delfoi-menetelmän perustana on asiantuntijoiden näkemys tulevaisuudesta ja kyseessä olevan ilmiön kehittymisestä. Menetelmä laaditaan asiantuntijaneelien varaan ja se on usein monikierroksinen. Menetelmässä asiantuntijat hahmottavat ja ennustavat tulevaisuutta omien tietojensa pohjalta. Ensimmäisen kierroksen jälkeen hahmotelmat kerrotaan kaikille paneeliin osallistuville asiantuntijoille ja he saavat mahdollisuuden kommentoida ja perustella niitä. Parhaimmat perustelut saanut tulevaisuuden kuvaus yleensä saa asiantuntijat puolelleen ja sitä voidaan pitää todennäköisenä tapahtumana tulevaisuudessa. Asiantuntijat eivät kuitenkaan aina pääse yksimielisyyteen tulevaisuudesta, jolloin ennustuksia tulee useita erilaisia, mikä on mielenkiintoista sekin tutkimuksen kannalta. Delfoi-tekniikkaa käytetään hyvin soveltavasti tulevaisuuden ennakoinnissa. Menetelmässä on tärkeää määritellä selkeä tutkimusongelma, johon asiantuntijoiden halutaan vastata. Tutkimuksen toteuttaja valitsee asiantuntijaneelin jäsenet, joiden tulee olla käsiteltävän alan huippuja; He tietävät alasta ja seuraavat sitä tiiviisti. Asiantuntijoiden toivotaan olevan motivoituneita ja innostuneita aiheeseen. Delfoi-tutkimusta pidetään hitaana toteuttaa, mutta se riippuu asiantuntijaneelin koosta ja kierroksien lukumäärästä. Kierroksia voidaan käydä niin kauan kuin tutkija katsoo sen aiheelliseksi – varsinkin jos asiantuntijoiden halutaan päästä yksimielisyyteen asiasta, kierroksia voidaan joutua järjestämään useita. Kyselykierrokset voidaan toteuttaa monella tapaa, esimerkiksi sähköisellä kyselyllä tai kasvokkain haastattelemalla. Kierrosten välissä saadut vastaukset analysoidaan ja niiden perusteella laaditaan uudet kysymykset. (Ojasalo ym. 2009, 133–135.)

Tässä opinnäytetyössä Delfoi-menetelmää käytettiin seuraavasti. Tutkija keräsi paneelin finanssialalla toimivista asiantuntijoista, jonka jäsenet koostuivat toimeksiantaja-pankin edustajasta, kolmen kilpailevan pankin edustajista, valtionvarainministeriöstä ja Finanssialan Keskusliitto ry:stä. Heille lähetettiin sähköpostiviestillä kysymys, jota pyydettiin pohtimaan määräaikaan mennessä. Sähköpostiviesti lähetettiin 22.3.2011 tutkijan valitsemaalle asiantuntijaneelille. Tutkija pyysi asiantuntijoita vastaamaan kysymyksiin ”Minkälaisina näette pankin konttoripalvelujen tulevaisuuden noin 5 vuoden kuluttua? Mitä palveluja asiakkaat käyttävät fyysisessä konttorissa tuolloin?”. Vastausaika annettiin 1.4.2011 asti. Määräaikaan mennessä kaksi asiantuntijaa vastasi kysymyksiin ja lopuille



lähetettiin muistutusviesti. Enempää vastauksia ei kuitenkaan enää saapunut. Koska asiantuntijoiden aktiivisuus oli ensimmäisellä kierroksella heikkoa, uusia kysymyskierroksia ei enää järjestetty. Tutkija katsoi kuitenkin, että jo annetulla vastauksilla saatiin laadukasta tietoa konttoripalvelujen tulevaisuudesta ja niitä käytettiin osana opinnäytetyötä.

## 4 TULOKSET

Tutkimuksessa analysoitava haastateltujen joukko koostui 16:sta toimeksiantajapankin konttorissa haastattelupäivänä asioineesta asiakkaasta. Heistä 7 oli miehiä ja 9 naisia. Haastatellut olivat iältään 24 – 52 – vuotiaita. Haastattelun analysointi tapahtuu haastattelurungon kysymysjärjestyksessä, kysymys kerrallaan. Kysymykset ovat järjestetty teemoittain koskien konttoriasiointia, palvelujen saatavuutta sekä verkkopankkiasiointia.

### 4.1 Konttoriasiointi

**”Minkälaisia asioita hoidat yleisemmin konttorissa?”**. Yleisin konttorissa tapahtuva pankkiasiointi oli laina-asioiden hoito, sillä haastatelluista 6/16 mainitsi sen yleisimmäksi syyksi tulla pankkikonttoriin. Seuraavaksi eniten konttoriasiointia tapahtui tilille panojen ja yritys- tai yhdistysasioiden hoidossa. Molemmissa 5/16 haastatelluista käytti konttoria näihin palveluihin. 3/16 haastatelluista teki rahan nostoja konttorissa, 2/16 suoritti konttorissa tilisiirtoja ja laskujen maksua, myös pankkikortin noutaminen oli 2/16 yleisin syy tulla konttoriin, ja 1/16 kävi sijoitusasioiden vuoksi konttorissa. Näiden lisäksi yksi kävi konttorissa elämäntilanteen muuttumisen takia sulkemassa vanhaa tiliä ja avaamassa uutta.

Taulukko 1. Konttorissa tapahtuva asiointi

<b>Laina-asiat</b>	<b>6/16</b>
<b>Tilille panot</b>	<b>5/16</b>
<b>Yritys/yhdistys – asiat</b>	<b>5/16</b>
<b>Rahan nostot</b>	<b>3/16</b>
<b>Tilisiirrot ja laskujen maksu</b>	<b>2/16</b>
<b>Pankkikortin noutaminen</b>	<b>2/16</b>

<b>Sijoitus asiat</b>	<b>1/16</b>
-----------------------	-------------

<b>Muu</b>	<b>1/16</b>
------------	-------------

**”Konttoriasioinnin hyvät ja huonot puolet”.** Yleisesti ottaen konttoriasioinnista löytyi paljon hyviä puolia, sillä vain 5/16 haastatelluista mainitsi konttoriasioinnille huonoja puolia. Hyvinä puolina pidettiin ihmisläheistä neuvonnan mahdollisuutta ongelmissa ja epäselvissä tilanteissa, sekä sitä, että ratkaisua ongelmaan ei tarvitse itse etsiä vaan pankkivirkailija tekee sen asiakkaan puolesta nopeasti. Konttorin henkilökunnan ammattitaitoa, ystävällisyyttä sekä palveluallttiutta arvostettiin korkealle. Konttoriasioinnin yksi parhaista puolista oli sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuus sekä konttorihenkilökunnan tutuus. Konttoriasioinnin huonoina puolina mainittiin toimeksiantajapankissa yrityksille suunnatun palvelukassan huono toimivuus, sillä yritysasiakkaat kokivat joutuvansa odottamaan palvelua kauemmin kuin henkilöasiakkaat. Muita huonoja puolia oli jonottaminen ja palvelun odottaminen henkilöasiakkaiden puolella sekä palvelumaksujen suuruus. Lisäksi yksi haastateltava mainitsi, että toimeksiantajapankin sivukonttorissa toisella paikkakunnalla ei koe saavansa samantasoista palvelua kuin pääkonttorilla.

**”Onko konttoripalvelujen saatavuus hyvä? Ovatko konttorin aukioloajat sopiva? Toivoisiko näihin muutosta tulevaisuudessa?”.** Vain 1/16 haastatelluista koki konttoripalvelujen saatavuuden huonoksi – hän mainitsi, että yrityspalvelujen saatavuus on usein huonoa. 15/16 koki, että konttoripalvelujen saatavuus on hyvä tai saatavuuteen oltiin tyytyväisiä. Yksi mainitsi joutuneensa kerran lähtemään kesken palvelun odottamisen oman aikataulunsa ja asiakkaista muodostuneen jonon takia. Toimeksiantajapankin konttorin aukiolot ovat seuraavanlaiset:

- maanantai 9.30 – 17.00
- tiistai 9.30 – 16.00
- keskiviikko 9.30 – 16.00

- torstai 9.30 – 16.00
- perjantai 8.30 – 16.00

8/16 mielestä nykyiset aukioloajat olivat sopivat. Sopivuuteen vaikuttivat konttoripalvelujen harva käyttö. Usein haastatellut suunnittelivat pankkiasioinnin vapaapäivänsä ajaksi, jolloin työssä käynti ei haitannut pankkiasiointia. Maanantain pidennettyä asiointiaikaa kiiteltiin. 7/16 haastatelluista ei ollut täysin tyytyväinen nykyisiin aukioloaikoihin. Heistä 4/16 toivoi, että aukioloja venytettäisiin tulevaisuudessa iltaa kohden enemmän. 1 ehdotti, että toinen maanantain kaltainen pidempi aukiolollinen päivä lisättäisiin myös loppuviikolle, esimerkiksi torstaille, sillä nykyisiä aukioloja pidettiin työssäkäyvälle hankalina. 2/16 ehdotti, että aukiolot voitaisiin muuttaa joka päivä kello 18.00 asti jatkuviksi ja vastaavasti pankkivirkailijoiden päivää voisi lyhentää aamusta, jolloin heidän työpäivänsä alkaisi nykyistä myöhemmin tuntimäärän pysyessä samana. 1 haastatelluista koki, että aukioloaikoja ei saa mitenkään häntä täysin palveleviksi, sillä hänen päivärytmensä on vastakkainen normaaliin rytmiin verrattuna yötoiden takia. 3/16 haastatelluista toivoi, että aukioloaikoja aikaistettaisiin nykyisistä. 1 heistä piti sopivana kello 9.00 aukeamisaikaa, myös kello 8.30 aukeamisaika sai kannatusta.

**”Mitä konttoripalveluita toivoisit pankkiin vielä olemassa olevien lisäksi?”.** Kukaan 16 haastatellusta ei kaivannut pankkiin olemassa olevien palvelujen lisäksi uusia palveluja. Toimeksiantajan nykyistä valikoimaa keuhuttiin laajaksi ja hyväksi. Erityisesti nykyisistä palveluista mainittiin laki- ja valuutanvaihtopalvelujen laadukkuus ja hyvä saatavuus. 1 haastatelluista kertoi, että ei halua pankin alkavan tekemään vakuutusyhtiön töitä ja vakuutusten myynti pankissa jo nykyisessä pienessä muodossa ärsytti häntä paljon.

**”Sopivatko konttoritilat tarkoitukseensa?”.** Kaikkien haastateltujen mielestä nykyiset konttoritilat sopivat tarkoitukseensa hyvin. Tiloja keuhuttiin siisteiksi ja avariksi. Ne koettiin viihtyisiksi ja moderneiksi. Pohjaratkaisua pidettiin selkeänä ja yksittäisten vastaanottokoppien koettiin tuovan hyvin yksityisyyttä laina- ja sijoitusasioissa. Tilojen puolesta koettiin, että henkilökuntaa on helppo lähestyä.

1/16 haastatelluista ei pitänyt tilojen merkitystä tärkeänä vaan pääasia oli, että pankkiasiat hoituvat asiantuntevasti. 1/16 mielestä tiloja uudistettiin liiankin usein ja piti sitä rahojen haaskauksena.

**”Millaisena näkee oman konttoriasiointinsa 5 vuoden kuluttua? Miksi?”.** 2/16 haastatelluista ajatteli konttoriasiointinsa vähentyvän tulevaisuudessa. Heistä toinen (mies, 32v.) kävi yleisemmin pankissa laina-asioiden takia, mutta tulevaisuudessa konttoriasiointi luultavasti vähenee, koska hänen lainan maksunaikakin loppuu. Toisaalta, jos tulevaisuudessa tulee uusi lainan tarve, hänen konttoriasiointinsa saattaa pysyä samanlaisena, mutta haastatteluhetkellä siitä ei ollut tietoa. Toinen haastateltava, jonka konttoriasiointi vähenee tulevaisuudessa (mies, 50v.), käytti konttorin laskunmaksupalvelua. Tulevaisuudessa hän aikoo opetella verkkopankin käytön ja hoitaa laskujen maksun sitä kautta.

12/16 haastatelluista ajatteli konttoriasiointinsa pysyvän 5 vuoden kuluttua samanlaisena kuin se tälläkin hetkellä on. He hoitivat konttorissa tällä hetkellä laina- ja sijoitusasioita, nostivat käteistä tai toivat käteistä tilille - joko oman tai yrityksensä tai jonkin edustamansa yhdistyksen tilille. Lisäksi he hoitivat pankkikortin uusimisen konttorissa. Konttorista haettiin myös neuvontaa yritysasioissa ja ongelmallisissa, rahaan liittyvissä tilanteissa. Konttorissa haluttiin asioida edes silloin tällöin, koska konttorin ja sen henkilöstön saatavuus haluttiin turvata tulevaisuudessakin. Lisäksi henkilöstö haluttiin pitää tutuna ja sitä kautta asioiden hoitaminen helppona ja yksinkertaisena. Osa haastatelluista piti konttoriasiointia vain pakollisena tapahtumana esimerkiksi käteisen tilillepanojen takia ja yritysten tai yhdistysten rahaliikenteen hoitamiseksi. 2/16 eivät osanneet sanoa, muuttuuko heidän henkilökohtainen konttoriasiointi tulevaisuudessa. Heistä toinen (nainen, 35v.) hoiti yrityksensä asioita toimeksiantajapankin konttorissa, mutta saattaa siirtää henkilökohtaisen tilinsäkin samaan pankkiin tulevaisuudessa. Toinen (mies, 46v.) käytti konttoria vain maksukortin uusimiseen, jonka hän saattaa tulevaisuudessa tilata suoraan kotiinsa.

Taulukko 2. Konttoripalvelujen käyttö 5 vuoden kuluttua

<b>Käyttö pysyy samanlaisena</b>	<b>12/16</b>
----------------------------------	--------------

Käyttö vähenee	2/16
Käyttö lisääntyy	0/16
Ei osaa sanoa	2/16

## 4.2 Palvelujen saatavuus

**”Onko pankin henkilökunta hyvin tavoitettavissa konttorissa?”**. Kaikkien 16 haastatellun mielestä pankin henkilökunta oli hyvin tavoitettavissa konttorissa. 2/16 mainitsi, että henkilökunnan on tavoittanut joka kerta konttorilla asioidessa. 1 haastateltava (nainen, 27v.), jolle konttorin aukioloajat olivat ongelmalliset, antoivat erityiskiitokset verkkopankin kautta tapahtuvalle e-asiakaspalvelulle. Hän koki, että sitä kautta sai nopeaa ja laadukasta palvelua.

**”Tavoittaako henkilökunnan puhelimella? Saako asioita hoidettua puhelimitse? Onko varannut puhelimella palveluaikaa etukäteen? Onko järjestelmä toimiva?”**. 3/16 ei ollut ottanut pankkiin yhteyttä puhelimen välityksellä koskaan. He kokivat helpommaksi tavaksi tulla suoraan konttoriin asioimaan konttorihenkilökunnan asiantuntevuutta vaativissa tilanteissa. ”Konttorissa pystyy puhumaan käsillä tarvittaessa.” (mies, 32v.) 13/16 haastatelluista oli ollut yhteydessä pankkiin puhelimen välityksellä ja heidän kaikkien mielestä henkilökunta oli aina ollut hyvin tavoitettavissa puhelimitsekin. Puhelinpalveluja pidettiin joustavina ja toimivina ja niiden välityksellä oli hoidettu laina- ja maksukorttiasioita sekä haettu neuvoja hankaliin tilanteisiin. Pelkästään neuvoja oli puhelimitse hakenut 5/13 puhelinpalveluja käyttäneistä haastatelluista. Neuvonta oli liittynyt yritysten ja yhdistysten raha-asioihin sekä verkkopankin käyttöön. Puhelinpalvelujen olemassa oloa ja toimivuutta kiiteltiin: ”Yhdistetään sille, kenelle haluaa ja aina puheluihin vastataan.” (nainen, 38v.) ”Saa sopivas ajas henkilön langan päähän.” (nainen, 27v.) ”Hyvä kun saa tietyn henkilön kiinni kun soittaa, ettei se puhelu mee maailmalle johonkin keskukseen. Se pitää pitää, se on niin suuri etu asiakkaalle.” (mies, 42v.) Palveluajan etukäteen puhelimitse oli

varannut 7/13 puhelinpalveluja käyttäneistä haastatelluista. Tapaa pidettiin toimivana. 6/13 puhelinpalveluja käyttäneistä haastatelluista ei ollut varannut koskaan palveluaikaa puhelimen välityksellä. Palvelua tarvittaessa he saapuvat suoraan konttoriin. Myös palveluajan tilanneet saapuivat ennemmin suoraan konttoriin ilman etukäteen varattua palveluaikaa.

**”Mitä mieltä konttorin vuoronumerojärjestelmä?”**. Järjestelmässä on kolmen napin takana eri ryhmät, joiden perusteella asiakas valitsee, minkälaista palvelua haluaa saada. Nappien vieressä on selitykset, minkälainen asiakas ottaa minkäkin napin takaa vuoronumeron. Ensimmäinen nappi on yksityisasiakkaille, toinen yritysasiakkaille ja kolmas muihin, esimerkiksi maksukorttiasioihin. Laina- ja sijoitusasioissa asiakas kävelee yleensä palveltavaksi ilman vuoronumeroa. 13/16 haastatelluista piti konttorin vuoronumerojärjestelmää toimivana ainakin osittain. Järjestelmän olemassa oloa pidettiin hyödyllisenä, koska sen ansiosta kaikki tietävät milloin on oma vuoro saada palvelua eikä etuilua synny. 2/16 käytti vuoronumerojärjestelmää hyvin harvoin, sillä he hoitivat konttorissa vain laina- tai sijoitusasioita, joihin ei vuoronumeroa tarvitse ottaa. 3/16 piti vaikeana tehdä valinta oikeasta vuoronumero-napista. Heidän mielestä nappien vieressä olevat ohjeistukset olivat epäselviä ja he toivoivat, että ohjeita selkiytettäisiin ja niihin kirjoitettaisiin tarkemmin, minkälaista palvelua kyseisen napin takana on saatavilla. Erityisesti yhdistyksien asioita hoitavat olivat tätä mieltä. Haastatellut pitivät kuitenkin hyvänä sitä, että erilaiset asiat hoidetaan eri nappien takana. Erityisesti yritystoimintaa omaavat pitivät tätä ensiarvoisen tärkeänä asiana. Yritysasiakkaat antoivat kuitenkin moitteita siitä, että vaikka heille oli osoitettu oma palvelukassa, suurin osa heistä ei kokenut sitä toimivaksi. 3/16 haastatelluista harjoitti yritystoimintaa ja heistä 2/3 oli sitä mieltä, että yrittäjille osoitetussa palvelupisteessä ei keskitytä tarpeeksi heidän palvelemiseen ja palvelupisteessä ei ole aina henkilökuntaa paikalla. Heidän näkökulmastaan yksityishenkilöille tarkoitettu kassa oli toimiva, mutta yrityskassa ei. Yrityskassaan toivottiin enemmän panostusta, sillä pankin on paljon yritysasiakkaita. Haastatellut mainitsivat, että he ottavat usein sekä yksityis- että yrityskassan vuoronumeron varmistaakseen palvelun saannin kohtuullisessa ajassa. ”Mä monesti otan sekä yksityis- että yrityskassaan sen lapun ja aina mä pääsen siihen yksityiselle ennemmin. Joskus kun tulee pienellä kiireellä, on ärsyttävää jos on se

yrittöskassan numero vaan, nii sitten kaikki jotka tulee ovesta pääsee ennemmin ja minä sitten viimeisenä.” (nainen, 35v.). Yrittäjät kuitenkin halusivat oman, heille suunnatun palvelupisteen, missä olisi rauhallista asioida, esimerkiksi kuljettaa suuria summia rahaa. 1/3 yrittäjistä oli tyytyväinen yrittöskassan toimintaan.

### 4.3 Verkkoasiointi

”**Omistaako verkkopankkitunnukset? Mitä pankkiasioita hoitaa verkkopankissa?**”. 2/16 haastatelluista ei ollut lainkaan verkkopankkitunnuksia, vaan he hoitivat kaikki pankkiasiansa konttorissa. Toinen heistä (nainen, 39v.) aikoi hankkia verkkopankkitunnukset ehkä tulevaisuudessa. Hän kertoi, että ei ole hankkinut tunnuksia, koska hänellä ei ole ollut aikaa opetella niiden käyttöä. Toinen tunnukseton asiakas (mies, 50v.) ei aikonut hankkia tunnuksia tulevaisuudessa vapaaehtoisesti. 14/16 haastatelluista omisti verkkopankkitunnukset. Heistä 2/14 ei kuitenkaan itse käyttänyt tunnuksiaan, vaan puoliso hoiti heidän rahaliikennettänsä verkossa. Kaikki verkkopankkitunnuksen omaavat haastatellut hoitivat Internetissä laskujen maksut, rahan siirrot ja tilitietojen seurauksen. Lisäksi 2/14 käytti e-asiakaspalvelua. ”Sieltä tulee niin nopeasti vastaus sieltä e-asiakaspalvelusta, että se on toimiva systeemi.” (nainen, 27v.)

Taulukko 3. Verkkopankin käyttö

<b>Tilisiirrot ja laskujen maksu 14/14</b>	
<b>Tilitietojen seuraaminen</b>	<b>14/14</b>
<b>E-asiakaspalvelun käyttö</b>	<b>2/14</b>

”**Mitä palveluja toivoisi verkkopankkiin vielä olemassa olevien palvelujen lisäksi?**”. Kaikille 14 verkkopankkitunnukset omaavalle haastatellulle tämän hetkiset palvelut ovat olleet riittävät, eikä kukaan heistä keksinyt minkäläistä lisäpalvelua he verkkopankista vielä kaipaisivat. ”Kaikki on saanu, mitä on



tarvinnut. Näin yksityiselle ihmiselle kaikki mitä tarvii, löytyy selkeästi.” (nainen, 27v.) ”Mä jotenki tykkään, että jos mulla on jotain erityistä asiaa, niin tulla tänne sitte kasvotusten juttelemaan.” (nainen, 28v.) ”Mun mielestä se on ihan fiksu, että kaikille tiliille ei yleensä oo pääsyä siälä.” (nainen, 42v.)

**”Kumpi asiointitapa mielekkäämpi yleisesti ottaen, konttoriasiointi vai verkkopankkiasiointi?”**. 7/14 verkkopankkitunnukset omaavasta haastatelluista piti verkkopankkiasiointia mielekkäämpänä vaihtoehtona kuin konttoriasiointia. Verkkopankin etuuksina mainittiin ajasta ja paikasta riippumattomuus, perusasioiden kuten laskujen maksamisen hoitamisen helppous, joustavuus sekä verkkopankissa ei tarvitse jonottaa. 5/14 haastatelluista piti molempia asiointitapoja yhtä tärkeinä hoidettavasta asiasta riippuen. Rutiininomaiset toiminnot, kuten tilisiirrot, tehtiin mieluummin verkkopankissa, mutta ongelmallisiksi koetut asiat, joissa asiakas halusi neuvontaa, hoidettiin mieluummin konttorissa henkilökunnan kanssa. ”Tietysti tuollaaset laskun maksut on kätsä ku saa vaan verkos maksaa ja seinästä saa rahaa, mutta kyllä mä eherottomasti haluan niinku laina-asiat hoitaa sitte täälä ihmisten kans. Ja sitte sellaaaset, jotka ei nyt oo ihan tätä jokapäiväästä.” (nainen, 52v.) ”Verkkopankki on helepompi. Mutta sitte vaikiamat, kertaluontoiset asiat on helpompi hoitaa täälä konttoris, nii saa neuvontaa samalla.” (mies, 42v.) 2/14 piti konttorissa asiointia mielekkäämpänä asiointitapana sen sosiaalisen luonteen vuoksi. Eräs haastateltava (nainen, 42v.) kuitenkin mainitsi, että palvelumaksujen takia konttorissa asiointi ei ole kannattavaa.

#### Taulukko 4. Mielekkäämpi asiointitapa

<b>Molemmat yhtä mielekkäitä</b>	<b>5/14</b>
----------------------------------	-------------

<b>Verkkopankki mielekkäämpi</b>	<b>7/14</b>
----------------------------------	-------------

<b>Konttoriasiointi mielekkäämpi</b>	<b>2/14</b>
--------------------------------------	-------------

**”Terveiset pankille.”**. Kaikki haastatellut olivat tyytyväisiä toimeksiantajapankin toimintaan. Ainoa asia, mistä tuli huomautuksia, oli yrityskassan toimivuuden

sujumattomuus. Siihen toivottiin panostusta. Yritykselle haluttaisiin oma kassa, joka palvelisi pelkästään yritysasiakkaita aktiivisesti. Palvelun laatua ja henkilökunnan ystävällisyyttä kiiteltiin: ”Tänne on aina kiva tulla, kaikki on ystävällisiä ja kysellään kuulumisia.” (nainen, 24v.) Kansainvälisiin maksusuorituksiin toivottiin nopeutta ja kehitystä, ja asioiden hoitamiseen muutenkin ”kansainvälistä otetta”. (mies, 35v.) Myös puhelinpalvelut saivat kiitosta siltä osin, että puhelimeen yleensä vastataan ja asiat voidaan hoitaa useimmiten myös sitäkin kautta. Eräs haastateltu (nainen, 39v.) totesi pankista näin: ”Haluan sanoa sen minkä tää pankki on jo ite todennut, että asiakasläheinen ja todella katotaan yksilöllisesti se asiakkaan tilanne, eikä tuijoteta sitä massaa. Se on se yksilöllisyys, se pitää paikkansa.”

#### **4.4 Delfoi-menetelmä**

Kaksi pankkialan asiantuntijaa vastasi tutkijan kysymyksiin pankin konttoripalvelujen tulevaisuudesta. Asiantuntijat edustivat fyysisiä pankkeja.

Toimeksiantaja pankin asiantuntijan mukaan kassapalveluja käyttävien asiakkaiden määrä vähenee jatkuvasti tulevaisuudessa ja niitä korvaamaan kehitetään Internetissä toimivia itsepalvelukanavia. Tulevaisuudessa pankin henkilökuntaa käytetään enemmän asiakaskonsultointiin. Konttorissa tulee kuitenkin säilymään laina- ja sijoituspalvelut sekä laki-palvelut. Verkkopankin palveluvalikoima tulee laajenemaan ja siellä pankin henkilökunta on entistä enemmän vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Toimeksiantajapankin edustaja 2011.)

Toinen asiantuntija näki pankin konttoripalvelujen tulevaisuuden seuraavasti. Tulevaisuudessa laina-asiat ja allekirjoitusta vaativat toimet suoritetaan Internetissä sähköisillä tunnuksilla, jolloin asiakkaan ei tarvitse fyysisesti tulla konttoriin paikan päälle. Nykyään konttorissa käytävät keskustelut tullaan suorittamaan kasvokkain Internetissä webkameroiden avulla ja asiakassuhteet hoidetaan myös Internetin välityksellä. Käteistä rahaa saa pelkästään siihen

erikoistuneilta yrityksiltä ja pankin henkilökunta erikoistuu asiantuntijoiksi ja konsultoiviin työtehtäviin. (Y pankin edustaja 2011.)

Molemmat asiantuntijat olivat sitä mieltä, että fyysisten konttoripalvelujen osuus tulee vähentymään tulevaisuudessa ja niitä korvaamaan syntyy Internet – palveluja. Itsepalveluun siirtyviä palveluja olisivat ainakin laskujen maksut ja tilisiirrot. Samaa mieltä oltiin myös siitä, että pankin henkilökunnan työtehtävät ovat yhä suuremmilta osin neuvonta- ja koulutustehtäviä. Laina- ja sijoituspalvelujen tulevaisuudesta oltiin eri linjoilla. Toimeksiantajapankin asiantuntija uskoi, että niihin liittyvät palvelut tullaan säilyttämään fyysisessä konttorissa, kun taas toisen pankin asiantuntija ennakoi niidenkin siirtyvän Internetiin. Tulokset ovat siis näiltä osin ristiriitaiset, mutta myös yhteneviä linjoja pankin konttoripalvelujen tulevaisuudesta löytyy.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että kuluttajat hakivat fyysisestä pankkikonttorista eniten rahoitusta ja neuvontaa. Lisäksi konttoria tarvittiin paikkana, johon käteistä rahaa voi tuoda ja sen tallentaa turvallisesti. Konttoriasioinnin hyvinä puolina on sosiaalinen kanssakäyminen, jonka ansiosta kuluttajille vaikeiltakin tuntuvat asiat voidaan ratkaista asiantuntevan henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Konttoriasiointia pidettiin helppona toimenpiteenä sellaisten asioiden hoidossa, joista itsellä ei ole tarpeeksi kokemusta ja ymmärrystä. Kuluttajat pitivät tärkeänä asioiden hoitamisen helppoutta, nopeutta ja joustavuutta. Konttoriasioinnissa on suuri rooli pankin henkilökunnalla ja etenkin asiakaspalvelijoilla, sillä he tekevät kuluttajan kokeman palvelukokemuksen. Tutkimuksen mukaan konttoriasiointi tyydytti asiakkaiden rahoituksen, asiantuntijuuden, sosiaalisen kanssakäymisen sekä käteisen rahan talletuksen tarpeet.

Suosituin fyysisestä konttorista haettava palvelu oli luoton anto. Vaikka pankeille on tullut useita kilpailijoita luoton anto – sektorille niin sanottujen pikavippi – yritysten muodossa, pankin rooli rahoittajana on edelleen vahva. Pankkia pidetään luotettavana rahoittajana ja korkotasoa sopivana verrattaessa pikavippi-yhtiöihin. Toiseksi asiakkaat toivat fyysiseen konttoriin käteistä rahaa. He tarvitsivat konttoria rahan talletukseen tilille. Tällainen tilanne oli myös yritysasiakkailla ja yhdistysten edustajilla, sillä he toivat pankkikonttoriin kassojaan tyhjennettäväksi. Toistaiseksi käteisen rahan saamiseksi tililleen ei ole muuta keinoa. Lisäksi konttorista noudettiin pankkikortteja. Muut pankkiasiat, kuten tilisiirrot, rahan nostot tililtä ja sijoittaminen, tehtiin suurimmissa määrin asiakkaan omasta toimesta verkkopankissa tai muualla siihen osoitetussa paikassa, usein Internetissä tai fyysisillä automaateilla. Verkossa hoidettiin yleisesti rutiinin omaiset pankkiasiat, kuten laskujen maksut ja korttitilaukset. Verkkopankin palveluja pidetään helppoina ja riittävinä tavalliselle asiakkaalle.

Verrattaessa konttori- ja verkkopankkiasiointia verkossa tapahtuva asiointi oli mielekkäämpi tapa hoitaa pankkiasioita. Verkkopankin etuuksina pidettiin sen paikkaan ja aikaan sitoutumattomuutta, helppoutta ja nopeutta. Myös verkkopankin edullisuus verrattuna konttoriasiointiin tuli ilmi; Verkkopankissa ei tarvitse maksaa jokaisesta laskusta erillistä palvelumaksu-lisää, jota konttorissa maksaessa lisätään laskun loppusummaan. Konttoriasioinnin etuuksia on henkilökunnan välittömän asiantuntijuuden saatavuus. Asiakkaat turvautuivat pankin henkilökunnan osaamiseen haastavissa ja monimutkaisissa pankkiasioissa. Myös neuvonnan saaminen oli tärkeä tekijä konttoriasioinnissa. Voidaan todeta, että pankin henkilökunnan olemassa olo oli suurin syy asiakkaalle tulla hoitamaan pankkiasiansa fyysiseen konttoriin.

Tutkimuksen perusteella pankin konttoripalvelujen lähitulevaisuudesta selvisi seuraavaa. Asiakkaat tarvitsevat fyysistä konttoria laina- ja sijoitusasioiden hoitoon sekä käteisen rahan tallettamiseen tilille – muut pankkiasiat pystyttäisiin hoitamaan itsepalveluna verkkopankissa tai muualla konttorin ulkopuolella. Pankkialan asiantuntijat ennakoivat, että konttoripalvelut vähenevät ja palvelut siirtyvät tulevaisuudessa entistä enemmän Internetiin. Toinen asiantuntijoista oli samoilla linjoilla asiakkaiden mielipiteiden kanssa, eli hänen mielestä konttorissa säilyisi laina- ja sijoituspalvelut sekä muut erityiset palvelut kuten lakipalvelut. Toinen tutkimukseen osallistuneista asiantuntijoista ennakoi, että konttoripalvelut siirtyisivät lähes kokonaan Internetiin. Tällöin myös laina- ja muut erityisasiat hoidettaisiin fyysisen konttorin sijaan henkilökohtaisessa verkkopankkipalvelussa sähköisin allekirjoituksin. Molemmat asiantuntijat olivat samaa mieltä siitä, että pankin henkilökunnan työtehtävät siirtyvät koko ajan enemmän konttoripalvelujen tuottamisesta asiantuntijuutta vaativiin konsultointitehtäviin. Asiantuntijoiden vastauksista voidaan nähdä mihin suuntaan pankkien palvelut ovat menossa – vähitellen siirrytään yhä enemmän toimimaan kokonaan Internetissä fyysisten konttoreiden sijasta.

Verrattaessa tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia aikaisemmin tekstissä mainittuihin Ylikosken ym. (2006, 30-31, 127-131) ja Järvisen & Heinon (2004, 33-36, 48-49) tuloksiin kuluttajien pankkipalvelu-kokemuksista voitiin todeta, että tulokset olivat samankaltaisia. Ylikoski ym. muun muassa mainitsi, että mitä

nuorempi ja tottuneempi tietokoneen käyttäjä pankin asiakas on, sitä tyytyväisempi hän on verkkopankkiasiointiin, mikä voitiin todeta myös tämän opinnäytetyön tuloksista. Pankin konttoripalvelujen vahvuus oli sosiaalisen kanssakäynnin mahdollisuus ja erityisesti iältään vanhemmat asiakkaat suosivat konttoripalveluja siksi. Tämä tuli ilmi myös tämän opinnäytetyön tuloksista, sillä konttoripalveluista pidettiin niiden sosiaalisuuden ja pankkihenkilöstön tuttuuden vuoksi. Konttorissa haluttiin asioida, jotta pankin henkilökunta pysyisi tuttuna, mistä syystä asioita olisi helpompi hoitaa. Kuulumisten vaihtamista ja keskustelun mahdollisuutta pidettiin tärkeänä osana konttoriasiointia. Ylikosken ym. mukaan verkkopankin käyttäjät olivat tyytyväisempiä pankkiinsa, mikä voitiin päätellä myös tämän opinnäytetyön tuloksista. Verkkopankin käyttäjät olivat tyytyväisiä pankkipalveluihin, eivätkä kaivanneet niihin muutoksia. Järvinen & Heino päättelivät tutkimustuloksistaan, että pankkipalveluja käytetään eniten laina-, säästö- tai varainsiirto-asiointiin. Tämän opinnäytetyön tulokset puolsivat väitettä, sillä toimeksiantajapankin asiakkaat käyttivät pankkikonttoria eniten laina-asiointiin ja tilille panoihin. Lapsiperheet suosivat itsepalvelua sen nopeuden ja jonottamattomuuden vuoksi. Internetin verkkopankissa hoidettiin rutiininomaiset pankkiasiat, ja sitä pidettiin positiivisena ja helppona vaihtoehtona verrattaessa konttoriasiointiin. Konttoriasioinnissa moitittiin pitkiä odotusaikoja ja palvelumaksuja. Kuitenkin vaikeiksi koetut ja asiantuntijuutta vaativat pankkiasiat haluttiin hoitaa fyysisessä konttorissa kasvotusten pankin henkilökunnan kanssa, jolloin asiakkaalla oli mahdollisuus saada myös henkilökohtaista neuvontaa. Samat johtopäätökset voitiin päätellä myös tämän opinnäytetyön tutkimuksen pohjalta. Helpot ja arkipäiväiset asiat, kuten tilisiirrot haluttiin suorittaa ajasta ja paikasta riippumatta asiakkaan omassa verkkopankissa, mutta vaikeiden asioiden kohdalla haluttiin ottaa kontakti pankin henkilökuntaan, jota pidettiin palvelualttiina ja asiansa osaavana. Konttorista haettiin myös pelkästään neuvontaa. Konttoripalvelun negatiivisina puolina mainittiin jonottaminen ja palvelumaksut.

Itsepalvelun määrän lisääntyminen pankkiasioinnissa näkyi tässä opinnäytetyössä selkeästi. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat suorittivat pankkiasiointiaan enenemissä määrin verkkopankissa ja Delfoi-menetelmään osallistuneet asiantuntijat olivat samaa mieltä siitä, että päivittäisasiointi siirtyy tulevaisuudessa

suurimmilta osin verkkoon ja fyysinen konttori toimisi enemmän asiantuntevana konsulttoijana.

## 5.2 Tutkimustulosten reliaabelius ja validius

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on usein vaikea määritellä tutkimuksen reliaabeliutta ja validiutta, koska termit ovat peräisin kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen ja sen tulosten luotettavuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Kirkin & Mellerin 1986, 41–42 mukaan.) Reliaabelius ilmenee saman tuloksen saavuttamisena samasta kohteesta tai yhteisymmärrykseen pääsemisenä tulosten perusteella (Hirsjärvi & Hurme 2004, 186). Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää reliaabeleina, koska verrattaessa niitä teoriapohjaan ja aikaisempiin tutkimuksiin samankaltaisesta aiheesta päädytään yhteneviin johtopäätöksiin. Opinnäytetyön tulokset vahvistavat aikaisemmissa tutkimuksissa tehtyjä väitteitä asiakkaiden pankkiasioinnista. Jos tulevaisuudessa toistettaisiin sama tutkimus, vastaukset saattaisivat olla erilaisia pankkirakenteen tulevaisuuden muutoksista johtuen, mutta jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan pienen aikavälin sisällä, tulokset olisivat samankaltaisia kuin nyt tässä opinnäytetyössä saadut. Tästä syystä tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Validius tarkoittaa tutkimuksen laatua ja oikeellisuutta. Siihen vaikuttavat muun muassa aineiston pätevyys, eli onko haastateltava materiaali ja esitetyt kysymykset tutkittavan ilmiön mukaisia sekä aineiston esittäminen eli kuinka tarkasti tutkija aineistoaan analysoi ja määrittelee. Lisäksi haastattelijan pätevyydellä tehtäväänsä on vaikutusta tutkimuksen laatuun. (Järvenpää 2011, 9-10.) Tässä opinnäytetyössä validiuteen kiinnitettiin huomiota haastattelua suunniteltaessa. Tutkija rakensi haastattelurungon tutkimuskysymysten pohjalta ja haastattelurunkoa testattiin kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä ennen varsinaisia tutkimushaastatteluja. Koehaastattelun perusteella alkuperäistä haastattelurunkoa muokattiin ja koehaastattelu suoritettiin uudestaan, jonka jälkeen haastattelurunko oli muotoutunut lopulliseen muotoonsa. Koehaastattelujen avulla tutkija sai kokemusta haastattelutilanteesta, mikä vaikutti oleellisesti varsinaisten

tutkimushaastattelujen tekemisen laatuun. Haastattelut nauhoitettiin, mikä lisäsi tutkimustulosten luotettavuutta ja oikeellisuutta. Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tavoitteet täyttyivät. Tästä syystä tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää valideina.



## LÄHTEET

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Suomentaja Maarit Tillman. Helsinki: WSOYpro.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Joustolaina. Ei päiväystä. Esittely & ohjeet: Näin joustolaina toimii. [www-dokumentti]. [Viitattu 25.4.2011]. Saatavana: <http://www.joustolaina.fi/Toimi.aspx>
- Järvenpää, E. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus, tutkimuksen etiikka. [Power point-esitys]. Tu-53.2100 Laadulliset tutkimusmenetelmät. Saatavilla: [https://noppa.tkk.fi/.../TU-0\\_2100\\_luentokalvot.2100\\_20111904\\_ej.pptx](https://noppa.tkk.fi/.../TU-0_2100_luentokalvot.2100_20111904_ej.pptx)
- Järvinen, R. & Heino, H. 2004. Kuluttajien palvelukokemuksia vakuutus- ja pankkisektorilta. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Karjaluoto, H. 2002. Electric banking in Finland: Consumer beliefs, attitudes, intentions and behaviors. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uud. p. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet: Metodologia –sarja 4. Viro: Jaabes OU.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Pop Pankki. Ei päiväystä. Henkilöasiakkaat: päivittäisasiointi. [Verkkosivusto]. [Viitattu 25.4.2011]. Saatavana: [https://www.poppankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=henkilo.pai\\_vittaiset](https://www.poppankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=henkilo.pai_vittaiset)
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti Polestar Ltd.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: Reliabiliteetti. [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Saatavana: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html)
- SEPA -esite kuluttajille 2009. Yhtenäinen euromaksualue SEPA kuluttajille. [www-julkaisu]. Finanssialan Keskusliitto ry. Saatavana:

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_kuluttajille/Dokumentit/SEPA\\_esite\\_kuluttajille.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_kuluttajille/Dokumentit/SEPA_esite_kuluttajille.pdf)

Toimeksiantajapankin edustaja. <xxx.xxx@xxx.fi> 31.3.2011. Delfoi-kysely. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Tuulia Kujanpää. [Viitattu 18.4.2011].

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. 2. uud. p. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Y pankin edustaja.<xxx.xxx@xxx.fi> 25.3.2011. Delfoi-kysely. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Tuulia Kujanpää. [Viitattu 18.4.2011].

