



Palveluneuvojien työhyvinvoinnin tukeminen digitaalisten pankkipalveluiden lisääntyessä

Satu Salin

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Palveluneuvojen työhyvinvoinnin tukeminen digitaalisten pank-
kipalveluiden lisääntyessä**

Satu Salin
Tradenomi
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, kuinka Uudellamaalla sijaitsevan finanssialan yrityksen henkilöstön työhyvinvointia voidaan tukea, kun digitaaliset pankkipalvelut lisääntyvät nopeasti. Tavoitteena oli löytää konkreettisia keinoja, joiden avulla henkilöstön jaksamista voidaan tukea työssään. Tutkimuksessa tarkasteltiin erityisesti palveluneuvojen omia tuntemuksia oman työhyvinvoinnin tilasta sekä digitaalisuuden luomien muutosten vaikutuksia työhyvinvointiin.

Opinnäytetyössä on käytetty tietoperustana kirjallisuutta, joka käsittelee työhyvinvointia sekä pankkitoimintaa. Tietoperustaa käsiteltiin kotimaisten kirjallisten ja sähköisten lähteiden pohjalta. Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusaineisto on kerätty teemahaastatteluiden avulla. Haastattelut on suoritettu yksilöhaastatteluina ja tutkimusaineisto on analysoitu teemoittelemalla.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että työhyvinvointi koetaan todella tärkeäksi palveluneuvojen keskuudessa ja sitä on todella tärkeä kehittää ja ylläpitää. Todettiin myös, että digitaalisuuden aiheuttamat muutokset eivät ole ainakaan heikentäneet työhyvinvointia. Näiden havaintojen perusteella yrityksen tulisi parantaa henkilöstön mahdollisuuksia luoda tiivistä työyhteisöä sekä tarkastella henkilöstöresursseja ja työtehtävien jaottelua työkuorman tasapainottamiseksi.

Asiasanat: digitalisoituminen, finanssiala, työhyvinvointi

Satu Salin

Supporting the well-being at work of service advisors as digital banking services increase

Year 2020

Pages

283

The purpose of this Bachelor's thesis was to investigate how the well-being of the employees of a financial company located in Uusimaa can be supported when digital banking services increase rapidly. The aim was to find concrete ways to support employees' resilience in their work. The research examined in particular the service advisors' own knowledge of the state of their own well-being at work and the effects of the changes created by digitalisation on well-being at work.

The thesis consists of theoretical section which mainly deals with well-being at work and banking. The information base was discussed on the basis of domestic written and electronic sources. The research is qualitative and research material has been collected through thematic interviews. The interviews have been conducted as individual interviews and research material has been analysed by themes.

Based on the research results, it can be stated that well-being at work is perceived as very important among service advisors and it is very important to develop and maintain it. It was also stated that the changes caused by digitalisation have not, delete reduced the well-being at work. Based on these observations, the company should improve the opportunities for staff to create a close work community and look at human resources and segregation of duties to balance the workload.

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

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työhyvinvointi käsitteenä ja sen tukeminen	7
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä	7
2.2	Oman työn hallinnan merkitys työhyvinvoinnissa.....	8
2.3	Työhyvinvoinnin tukeminen ja kehittäminen	9
2.4	Muuttuva työympäristö	11
3	Digitaalisuuden tuomat muutokset	12
3.1	Finanssialan digitaaliset muutokset ja niiden vaikutukset henkilöstöön.....	12
3.2	Digitaalisuuden vaikutukset asiakaspalveluun	13
3.3	Päivittäispalveluiden muutokset asiakasnäkökulmasta	15
4	Tutkimusmenetelmät	16
5	Tutkimuksen toteuttaminen ja tulokset	18
5.1	Teemahaastattelut	18
5.2	Covid-19 vaikutukset haastatteluihin Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.3	Haastatteluiden tulokset	18
5.3.1	Työhyvinvoinnin merkitys	18
5.3.2	Työyhteisö ja työympäristö	19
5.3.3	Työhyvinvoinnin edistäminen	19
5.3.4	Yksilölliset kokemukset	20
5.3.5	Digitaalisuuden vaikutukset	21
5.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	21
5.5	Kehitysehdotukset.....	22
6	Yhteenveto	22
	Lähteet	24
	Kuviot	26
	Liitteet.....	27

1 Johdanto

Työelämässä tapahtuu paljon muutoksia, osa niistä on suurempia ja osa pienempiä, mutta ne kaikki vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin jollain tavalla. Koska kaikki muutokset vaikuttavat työntekijän elämään sekä hyvinvointiin, on tärkeää myös työhyvinvointia tarkasteltaessa arvioida mikä on erilaisten muutosten ja trendien merkitys ja vaikutus omaan toimintaan. (Mankka & Mankka 2016, 13-14.)

Tämän työn tarkoituksena on tutkia millä tavoilla pankin palveluneuvojien työhyvinvointia voidaan tukea parhaiten nyt, kun digitaaliset palvelut lisääntyvät nopeasti ja niiden aiheuttamat muutokset muuttavat pankin palveluneuvojien roolia asiakkaiden ohjauksen ja opastuksen tarpeen kasvaessa.

Tarkastelun kohteena on finanssialan yrityksen Uudellamaalla sijaitsevan konttorin henkilöstöä. Palveluneuvojina työskentelevät työntekijät toimivat asiakasrajapinnassa, he ovat yleensä konttorissa asioivien asiakkaiden ensimmäinen kontakti. Heidän työnkuvaansa kuuluu esimerkiksi asiakkaiden opastus ja ohjaus erilaisten pankin palveluiden käytössä. Työni toimeksiantajana toimii Pohjoismaissa toimiva finanssipalvelukonserni, jonka pääkonttori sijaitsee Suomessa. Toimeksiantajan pyynnöstä yrityksestä ei käytetä tässä työssä virallista nimeä.

Tässä opinnäytetyössä tutkimusongelmaksi nousivat seuraavat kysymykset:

- Miten palveluneuvojat kokevat työhyvinvoinnin merkityksen työssä jaksamiseen?
- Miten pankkialan digitaaliset muutokset vaikuttavat palveluneuvojien työhyvinvointiin?
- Miten palveluneuvojien työhyvinvointia voidaan tukea?

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää konkreettisia keinoja, joiden avulla palveluneuvojien jaksamista voidaan tukea työssään. Opinnäytetyössä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, jonka erityispiirteenä on se, ettei tavoitteena ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tässä työssä tarkastellaan tutkittavien kokemuksia. (Kananen 2014, 120.)

Kesken opinnäytetyöprosessin levisi ympäri maailmaa COVID-19 virus, josta johtuvan epidemian vuoksi esimerkiksi Suomessa julistettiin poikkeusolot. Tämän vaikutukset näkyvät myös tässä opinnäytetyössä esimerkiksi haastattelutuloksissa, niin että poikkeusolot horjuttivat haastattelutulosten luotettavuutta.

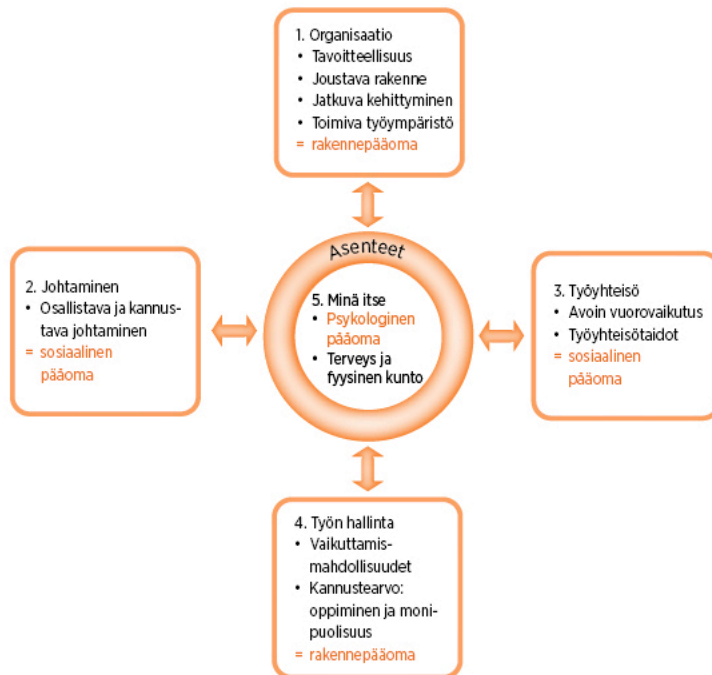
2 Työhyvinvointi käsitteenä ja sen tukeminen

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on viime vuosina puhuttanut paljon. Se, miten työhyvinvointi käsitetään, vaihtelee paljon. Joku kokee sen vain fyysisenä asiana, toinen taas tarkastelee asiaa henkisen hyvinvoinnin kannalta. Aiemmin on keskusteltu enemmän työkyvystä, joka voidaan mieltää fyysiseksi työkyvyksi, vaikka työkyky on laaja-alaisemmin tarkasteltuna myös psyykkisiä, sosiaalisia sekä muita osaamiseen ja ikään liittyviä toimintaedellytyksiä suhteutettuna työn kuormittavuuteen. (Kehusmaa 2011, 27-28.) Työkyky on käsitteenä niin monimuotoinen, että sen mittaaminen sekä arviointi on todella haastavaa. Tässä kohtaa onkin tärkeää huomioida se, kenen näkökulmasta työkykyä arvioidaan sekä huomioida fyysinen että psyykinen kuormittavuus. (Suonsivu 2014, 17.) Työkyky sellaisenaan ei kuitenkaan takaa työhyvinvointia, sillä se on työkykyä laajempi käsite. (Kehusmaa 2011, 27-28.)

Työhyvinvoinnilla yksinkertaisesti tarkoitetaan sitä, että ihminen voi hyvin työssään, fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Koska kaikki osa-alueet vaikuttavat ja liittyvät toisiinsa, on tärkeää huomioida työhyvinvointi kokonaisvaltaisesti, eikä pelkästään yhtä irrallista osaa. Mikäli yhdessäkin osa-alueessa on puutteita, heijastuu se myös muihin osa-alueisiin. (Virolainen 2012, 11-12.)

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen on työntekijän, organisaation sekä yhteiskunnan tehtävä. Yhteiskunnan tulee vastata puitteiden luomisesta työhyvinvoinnille säätämällä lakeja ja tukemalla toimintaa, jolla edistetään kansalaisten terveyttä. Organisaatiolla taas on vastuullaan huolehtia siitä, että työpaikka on turvallinen, lainsäädäntöä noudatetaan ja työilmapiiri on hyvä. Työntekijän itsensä vastuulla on huolehtia omista elintavoistaan sekä työpaikan sääntöjen sekä ohjeiden noudattamisesta. (Virolainen 2012, 11-12.) Näiden kaikkien vaikutustapoja työhyvinvointiin kuvataan kuviossa 1.



Kuvio 1: Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Mankka ym. 2016, 76.)

Vaikka työhyvinvointi on monen eri tekijän summa, se syntyy yleensä juuri työn arjessa, eikä sitä voida saavuttaa yksittäisillä työstä irrallisilla työhyvinvointi tempauksilla tai tapahtumilla, joskin niillä voidaan tukea työhyvinvointia. Sekä työnantaja että työntekijä yhdessä kehittävät ja ylläpitävät työhyvinvointia. Työhyvinvointi voi vaikuttaa positiivisesti moniin organisaation tulosta mittaaviin tekijöihin, esimerkiksi voittoon, asiakastyytyväisyyteen, sairauspoissaoloihin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. (Työterveyslaitos 2020a.)

2.2 Oman työn hallinnan merkitys työhyvinvoinnissa

Työhyvinvoinnissa on myös huomioitava, että kiire ja aikapaineet ovat kasvaneet työelämässä. Työntekijöiden mielestä kiirettä aiheuttaa se, että henkilökuntaa on liian vähän suhteessa työmäärään. Työhyvinvoinnin lähteistä yksi tärkeimpiä on työn hallinnan tunne eli, miten paljon työntekijän on mahdollista vaikuttaa omiin työtehtäviin sekä omaan työtahtiinsa. Kiire sekä epävarmuus synnyttävät stressiä, joka voi pitkään jatkuessa aiheuttaa esimerkiksi työuupumusta. Yleisimmin stressiä syntyy silloin, kun henkilö kokee, ettei hän pysty vastaamaan työn vaatimukseen tai työn vaatimukset jollain tavalla uhkaavat hänen henkilökohtaista hyvinvointiaan. (Mankka ym. 2016, 28-32.) Stressiä ei siis aiheuta vain ulkoinen paine määräaikaisten saavuttamisesta vaan myös oma kyky selviytyä tilanteesta, jota itse pitää tärkeänä. (Palmer & Cooper 2007, 6.)

Vaikka jatkuva kiire ei ole hyväksi terveydelle, on mahdollista, että kiire voi olla ainakin osittain itse aiheutettua. Sen avulla voidaan osoittaa omaa tärkeyttä ja se voi saada tuntemaan oman työnsä merkitykselliseksi. Viime vuosina suorittamisen pakko sekä kiireen ihannoiti on ollut työelämässä vahvasti läsnä, mutta tässä näyttäisi myös olevan muutoksen ajat käsillä. (Kehusmaa 2011, 58-59.)

Työkulttuuri on viime vuosina muuttunut voimakkaasti. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että työtä tehdään yhä enemmän ajasta ja paikasta riippumatta. Työsuhteet ovat entistä lyhyempiä ja epävarmuuden tunteet lisääntyvät. Työntekijältä edellytetään uudenlaisia työelämätaitoja eli työyhteisötaitoja, esimerkiksi aktiivisuutta, itseohjautuvuutta sekä kriittisyyttä. Työkulttuurin lisäksi myös työvoiman rakenne muuttuu, työvoiman määrä supistuu, työtä tehdään paljon osa-aikaisesti, työntekijöiden joustovaatimukset lisääntyvät useilla aloilla sekä eri sukupolvien suhtautuminen työhön eroaa suuresti. (Mankka ym. 2016, 17.)

Aiempien sukupolvien aikaan on totuttu siihen, että työnantaja on useammin ollut se, joka vaatii joustoa. Mutta nyt Y-sukupolven (syntyneet vuosina 1980-90) ollessa suurin työssä oleva ikäluokka on havaittavissa, että joustoa vaativat myös työntekijät. Vaikka heille työ ja sen sisältö on tärkeää, on heille sitäkin tärkeämpää vapaa-aika. Työltä tulee siis jäädä riittävästi aikaa perheelle, ystäville sekä harrastuksille. Lisäksi työltä kaivataan sitä, että palkka riittää kattamaan myös vapaa-ajan aktiviteetteja. Tämä voikin parhaimmillaan tarkoittaa sitä, että työ tulee rakentaa uudella tavalla, vastaamaan sekä työnantajan, että työntekijän tarpeita. Tämä vaatii täysin uudenlaista ajattelua ja lisäksi tässä on haasteita, esimerkiksi henkilöstön riittävyys sekä mahdollisten uusien työntekijöiden perehdytykseen kuluva aika. (Mankka ym. 2016, 13, 17-18.)

2.3 Työhyvinvoinnin tukeminen ja kehittäminen

Työhyvinvoinnin tukemisessa on olennaista huomioida, että työhyvinvoinnin perusta luodaan itse työssä. Kehusmaa (2011, 68) toteaa, että ”Työ on mielekästä silloin, kun koemme saavamme siitä palkkioita. Tämä ei tarkoita suinkaan yksinomaan rahallista palkitsemista, vaan niin sanottuja sisäisiä palkkioita eli onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita.”

On myös havaittu, että mitä aiemmin työhyvinvoinnin kehittämiseen voidaan tarttua, sitä enemmän keinoja on käytettävissä tilanteen ratkaisua varten ja näin voidaan säästää kustannuksissa. Yksi tehokas tapa rakentaa työhyvinvoinnille kestävää ja välttämätöntäkin pohjaa on luoda mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön sekä joustavien työprosessien, että johtamisen kautta. Tärkeää on, ettei vain korjata jo syntyneitä ongelmia vaan luodaan jo ajoissa työolot, joissa työntekijän on helppoa tehdä työtään ja näin ollen hänen henkilökohtainen työhyvinvointinsa kasvaa. (Mankka ym. 2016, 53 & 91-92.)

Terveys ja turvallisuus ovat varmasti yleisimmin työhyvinvointiin liitettävät asiat. Työturvallisuuslaissa (738/2002 8§) on määritelty, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä töissä. Myös fyysinen työympäristö vaikuttaa työhyvinvointiin, joten aluksi onkin hyvä tarkastaa ja tarvittaessa korjata työympäristön toimivuuteen liittyvät epäkohdat, ja sen jälkeen tarkastella muita työhyvinvoinnin osa-alueita. (Mankka ym. 2016, 90.)

Työyhteisön jäsenten välinen sosiaalinen pääoma on tärkeässä roolissa työhyvinvoinnin kannalta ja se voi toimia työhyvinvoinnin edistäjänä. Nopea tarve uudistumiselle luo kuitenkin haasteita sosiaalisen pääoman kehittymiseen, sillä se tarvitsee aikaa voidakseen kehittyä, ja muutoksen keskellä harvoin on aikaa yhteisöllisyyden rakentamiseen. (Mankka ym. 2016, 54.)

Työhyvinvoinnin kehittämiseksi olisi hyvä luoda suunnitelma esimerkiksi vuodeksi eteenpäin. Kun suunnitelmaa aletaan luomaan, on aluksi hyvä selvittää työhyvinvoinnin tämän hetkinen laatu. Sen voi tehdä useilla eri tavoilla, esimerkiksi järjestämällä kyselyn työyhteisössä tai kehityskeskusteluiden avulla. Muista työhyvinvoinnista, tai sen puutteesta kertovista asioista on mahdollista saada lisätietoja henkilöstöhallinnon järjestelmistä, näistä esimerkkinä tiedot sairauspoissaoloista, työtapaturmien kustannukset ja työntekijöiden vaihtuvuus. Työhyvinvoinnin puutteet voidaan myös muuttaa euroiksi, mikäli se auttaa hahmottamaan niiden tärkeyttä. Euroista puhuttaessa on kuitenkin hyvä huomioida myös henkilöstöinvestoinnit, eli henkilöstön osaamiseen tai toimintatapojen kehittämiseen käytetyt summat, esimerkiksi tyky- ja virkistystoiminnan panostukset, työpaikkaruokailu yms. ja tarkastella sitä, onko näillä investoinneilla ollut toivottu vaikutus henkilöstön hyvinvointiin. (Mankka ym. 2016, 95.)

TYÖHYVINVOINTISUUNNITELMA					
Kehittämiskohde	Hyödyt	Esteet	Toimenpiteet	Vastuut	Alkataulu Seuranta
Hyvä Ilmapäiri	Itselle stressi vähenee, motivaatio kasvaa Työnantajalle tuloksellisuus Asiakkaalle mukava asioida	Kiire, oma kireys, epätasainen työnjako, väärä tulkinta, arvostuksen puute, työuupumus	Yksi viikonavaus-palaveri kaikille Tulojuhlat uudelle työntekijälle Huoneentaulu hyvistä tavoista Peiliin katsominen, ei haudota, opitaan mokista Iloinen aamunavaus: kerromme onnistumisista	Johtaja Tiimit vuorotellen Seuraava palaveri Kaikki Kaikki	Heti Kun uusi tulee Työhyvinvointikyselystä ao. luvut
Vastuualueiden selkeys	Itselle: tietää mitä odotetaan, työtyytyväisyys Työnantajalle: ei tarvitse katsoa perään, parempi asiantuntemus Asiakkaalle tietää kenen puoleen kääntyä	Yllätykset esim. sairauslomat, jatkuva muutos, ruuhkapäivät, turha päivittely ja murehtiminen	Tiiminvetäjien 2 min. palaveri Oma toimenkuva esille Tiimin vastuualueet esille Kukin miettii omat toiveensa toisille tiimille Tilannekatsaukset myyntipäällikön kanssa: • miten menee • mitä saatu aikaan • koulutukset	Tiiminvetäjät Kaikki Tiimit Tiimit Myyntipäällikkö	Heti Hetä valmistuttua Hetä valmistuttua Seuraavaan palaveriin Neljä kertaa/v

Kuvio 2: Esimerkki pankin työhyvinvointisuunnitelman osasta (Mankka ym. 2016, 97.)

2.4 Muuttuva työympäristö

Organisaation on tärkeä tarkastella, millaista osaamista tarvitaan tulevaisuudessa, kun ympäristö muuttuu nopeasti. Osaamisen jatkuva kehittäminen auttaa työyhteisöä selviämään nopeasti muuttuvassa työympäristössä paremmin. Kun organisaatio on oppiva, on kaikkien, yksilöistä lähtien, oppiminen yhdensuuntaista organisaation tavoitteiden kanssa. (Mankka ym. 2016, 88.)

Työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen merkitys on tärkeä huomioida, kun tarkastellaan työhyvinvoinnin tukemista. On tärkeää, että työajan pituus ei toistuvasti veny, eikä työtehtävät siirry enenevässä määrin kotiin työpaikalta vaan työnantaja tukee yksityiselämän ja työelämän yhteensovittamista. Yhteensovittamista voidaan tukea esimerkiksi tiedottamalla työopimusehdoista, jousto- sekä vapaamahdollisuuksista, nostamalla positiivisia roolimalleja esiin ja tarkastelemalla sitä, ettei joustojen tai vapaiden käytöstä aiheudu kohtuuttomia seurauksia ammatilliselle kehitykselle tai työsuhteen pysyvyydelle. (Koroma 2011, 24.)

3 Digitaalisuuden tuomat muutokset

3.1 Finanssialan digitaaliset muutokset ja niiden vaikutukset henkilöstöön

Pankkitoiminta on ollut perinteisesti työvaltainen palveluala, jossa henkilömäärät pankkikonttoreissa ovat kasvaneet vielä 1980-luvulla, huolimatta siitä, että tuotanto teknistyi ja automatisoitui. Vuonna 1989 pankeissa työskenteli yli 53 000 henkilöä, mutta vuosituhannen vaihteeseen mennessä oli määrä puolittunut. Tänä päivänä asiakkaiden on mahdollista hoitaa suurin osa pankkiasioistaan käymättä konttorilla, tämä johtuu juurikin kehittyneestä tietotekniikasta. Tietotekniikan kehitys sekä sitä kautta lisääntynyt asiakkaiden itsepalvelu ovat karsineet pankin toimihenkilöiden rutiininomaisia töitä. (Kontkanen 2016, 67.)

Digitaalisten palvelujen lisääntyminen ja kehittyminen ovat johtaneet siihen, että pankkialan työtehtävät muuttuvat. Kassapalveluiden vähennyttyä tarvitaan osaajia esimerkiksi palveluneuvonnassa sekä palveluiden myynnissä. Tulevaisuudessa pankkialan tehtävien hoito edellyttää syvällistä erityisosaamista ja onkin näin ollen aiempaa vaativampaa. Pankissa asiakaspalvelijan tulee osata soveltaa omaa osaamistaan niin palveluneuvontaan kuin myyntitilanteisiin. Tämän lisäksi pankkialalla vaaditaan joustokykyä myös työtapojen suhteen. (Kontkanen 2016, 68.) Viimeisimmät vuodet tekniikan kehityksessä ovat näyttäneet sen, ettei tämä muutos ole ainakaan pysähtymässä. Pankkialalla onkin erityisen tärkeää tarkastella näitä muutoksia myös henkilökunnan näkökulmasta, koska heiltä vaaditaan tässä tilanteessa todella erilaisia taitoja ja ominaisuuksia.

Marttinen (2018, 71) kertoo, että Elinkeinoelämäntutkimuslaitos Etlan Mika Pajarisen ja Petri Rouvisen vuonna 2014 julkaiseman muistion mukaan on pankkivirkailijoiden ammatti yksi niistä ammateista, joita automaatio Suomessa uhkaa eniten. On kuitenkin tärkeä huomioida se, että automatisointi voi koskettaa vain osaa työnkuvasta, esimerkiksi pankkialalla automatisoinnin alla voisi olla pankkien lainakäsittelijät (Marttinen 2018, 84). Kuitenkin tämänkin tehtävän osittainen automatisointi on toimivampi vaihtoehto, jolloin esimerkiksi asuntolainan käsittelyssä käsittelijän paperityön määrä vähenee, ja aikaa poikkeustilanteiden arviointiin sekä asiakkaiden vaatimaan neuvontaan lisääntyy. (Marttinen 2018, 94.) Automatisointi ei kuitenkaan aina vain vähennä töitä ja poista työntekijöiden tarvetta. Tästä esimerkkinä pankkivirkailijoiden määrän kasvu 2 % 1990-luvun lopulla, kun pankkiautomaattien käyttöönotto pienensi pankkien kuluja ja näin ollen pankit levittäytyivät laajemmalle ja henkilökunnan määrän tarve kasvoi. Tämä esimerkki kumoaa siis hieman yleistä käsitystä siitä, että jos teknologialla saadaan automatisoitua työtehtäviä se tarkoittaisi merkittävää lisää työttömyyteen. (Marttinen 2018, 85.)

Yksi merkittävä tekijä teknologisen työttömyyden hidastamisessa on kulttuuri, joka voi aiheuttaa sen, että ihmisen tarjoamaa palvelua arvostetaan niin paljon enemmän, ettei sitä ole mahdollista korvata teknologialla. Myös lainsäädäntö ja verotus voivat estää tai hidastaa

kehitystä. Kun näiden ja monien muiden hidastavien tekijöiden vaikutus otetaan huomioon, on ihmisillä kuitenkin aikaa sopeutua muutokseen sekä hankkia toisenlaista osaamista ennen kuin teknologia pystyy tekemään heitä tarpeettomiksi. Lisäksi on tärkeää huomioida, että automaatio usein ennemminkin muuttaa töiden sisältöä, kuten ylempänä kuvatussa lainakäsitteilytapauksessa, kuin aiheuttaa koko töiden katoamisen. (Marttinen 2018, 106-107.) Tieto tästä voi helpottaa, kun monia työtehtävien automatisoinnin myötä työntekijät saattavat pelätä oman työpaikkansa puolesta tulevaisuudessa.

Digitalisaation mukanaan tuomat toimintatapojen muutokset muuttavat myös työnkuvia, jotka voivat olla entistä laajempia sekä sisältävät enemmän vastuuta kuin aiemmin. Koko työyhteisön toiminta on jatkuvan muutoksen alla ja kehittämisen tavoitteena usein voi olla esimerkiksi toimintakonseptien jatkuva uudistaminen. Näissä muuttuvissa tilanteissa on tärkeää arvioida kokonaisvaltaisesti sitä mitä ollaan tekemässä. Koska arki täyttyy useista erilaisista ongelmista ja murheista, on työn kehittämisessä huomioitava se, että työntekijät ja työyhteisöt pääsevät aktiivisesti toimimaan oman työn kehittämisessä ja hallinnassa ja näin pystytään parantamaan työhyvinvointia. (Työterveyslaitos 2020b.)

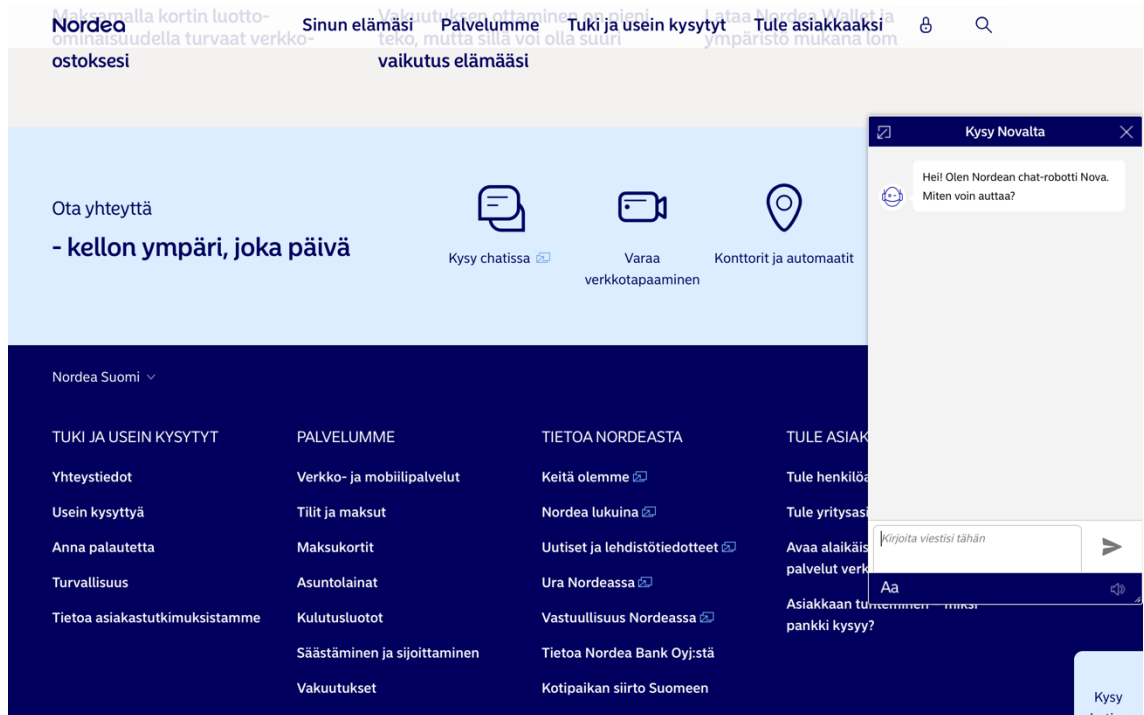
3.2 Digitaalisuuden vaikutukset asiakaspalveluun

Vaikka pankkien konttoriverkostoja on viime vuosina supistettu paljon, ovat pankkipalvelut Suomessa edelleen kattavasti asiakkaiden käytettävissä. Palvelut eivät vain ole enää sidottuja konttoriverkostoon, vaan niiden rinnalle on saatu erilaisia pankkipalveluiden jakeluteitä. Näistä esimerkkinä kauppaliikkeiden kanssa sovitut yhteistoimintasopimukset käteisen jakelua koskien sekä perustetut erilaiset rajattuja pankkipalveluita tarjoavat palvelupisteet. Myös sähköisen pankkitoiminnan kehittyminen on parantanut pankkien saatavuutta, vaikka perinteistä konttoripalvelua ei välttämättä olisi saatavilla. Tästä esimerkkinä maksukortit ja sähköinen maksaminen, joiden vuoksi ei pankin konttorin aukioloajalla ole enää samanlaista merkitystä kuin aiemmin. Tänä päivänä pankin konttoriverkosto onkin keskittynyt asiakkaidensa vaativampien asioiden hoitoon. (Kontkanen 2016, 69.)

Tietotekniikan nopea kehitys on tuonut mahdollisuuden pankeille hoitaa myös vaativampia asioita etänä erilaisilla tavoilla. Esimerkiksi Nordea tarjoaa asiakaspalvelua 24/7 eri kanavissa, joissa voi hoitaa useita eri pankkiasioita, ajanvarauksella etänä myös esimerkiksi asuntolaina-asioita, kun asiakas omistaa verkkopankkitunnukset, joiden avulla voi tunnistautua sähköisesti. (Nordea 2020c.)

Kun asiakasta ei voida tavata kasvotusten, käytetään sähköisissä palveluissa niin sanottua Tupas-varmennepalvelua, joka on pankkialan kehittämä palvelu asiakkaiden tunnistamiseen. Tupas-varmennepalvelun avulla asiakas voi omien verkkopankkitunnustensa avulla esimerkiksi allekirjoittaa sähköisesti erilaisia sopimuksia. Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan tietoa, joka on sähköisessä muodossa ja se on liitetty tai loogisesti liitty johonkin muuhun

sähköiseen tietoon ja sitä käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisen välineenä. Sähköisesti voidaan tehdä myös sopimuksia, jotka lainsäädännön mukaan tulee tehdä kirjallisesti, näiden osalta siis vaaditaan, ettei sopimuksen sisältöä voi muuttaa kesken sopimuskauden yksipuolisesti ja että sopimus säilyy saatavilla koko sopimuskauden. (Alhonsua, Nisén, Nousiainen, Pellikka, Sundberg 2012, 159-160.)



Kuvio 3: Erilaisia yhteydenotto mahdollisuuksia asiakaspalvelussa (Nordea 2020)

Asiakkaan palvelu- ja neuvontatilanteet ovat todella erilaisia riippuen siitä hoidetaanko ne konttorissa, chat-palvelussa, puhelimitse vai videon välityksellä, näitä vaihtoehtoja on nähtävissä myös kuviossa 4. Nämä nopeat muutokset vaativat todella vankkaa ammattitaitoa ja osaamista, jotta pystyy muuntautumaan ja palvelemaan hyvin kaikissa palvelukanavissa.

Digitaalisten palveluiden lisääntyessä myös asiakaspalvelun tulee kehittyä muiden palveluiden mukana. Asiakaspalvelua kaivataan siellä missä muutkin palvelut ovat. Asiakaspalvelu verkossa, kun on muutakin kuin pelkkä yhteydenottolomake. Asiakaspalvelutilanne verkossa on aivan yhtä tärkeä kuin face-to-face tapahtuva palvelutilanne, jollei jopa tärkeämpi, sillä tieto epäonnistuneesta asiakaspalvelutilanteesta verkossa voi levitä siellä nopeasti. Verkossa tapahtuva asiakaspalvelu on vaativaa, sillä siitä puuttuu ilmeet ja eleet ja se tekee viestinnän tulkinnan haastavaksi ja väärinymmärrysten mahdollisuus kasvaa. (Lianatech 2020.)

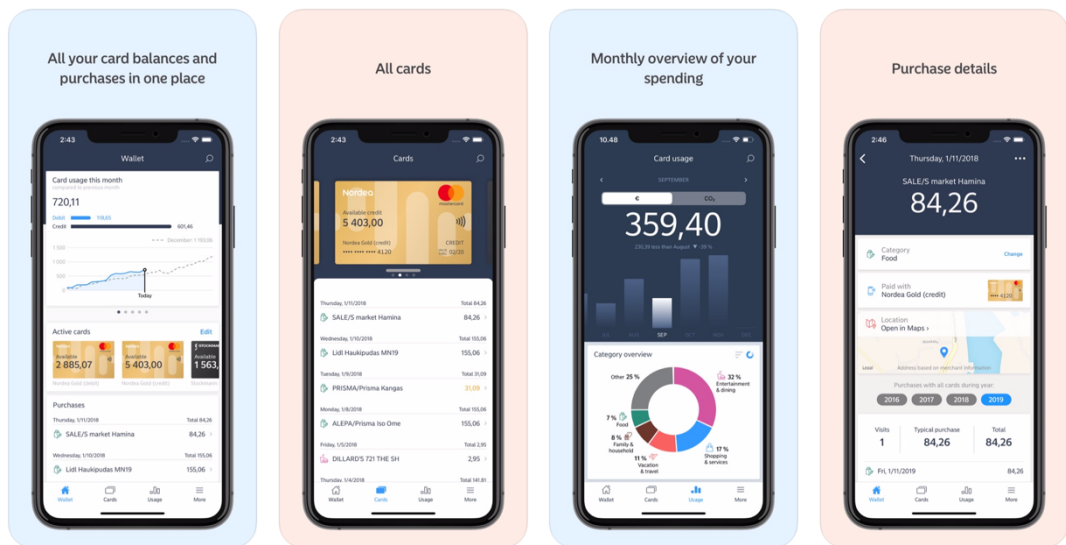
Online asiakaspalvelun kivijalkana on toimivat verkkosivut, mutta yhtä merkityksellistä on verkossa tarjottavan asiakaspalvelun henkilökohtaisuus. Tarkoittaen siis sitä, että yrityksen tarjoamissa Online asiakaspalvelutilanteissa on parempi käyttää asiakaspalvelijan omaa nimeä sekä mahdollisesti jopa kuvaa. Nämä luovat asiakkaalle luotettavamman tunteen kuin nimen ja kasvoton palvelija verkkosivuston toisessa päässä. (Lianatech 2020.) Ammattitaitoinen asiakaspalvelija saa tuotua tilanteeseen omalla persoonallaan paljon lisäarvoa, jos vain tämä mahdollisuus annetaan.

Kuten monilla muilla aloilla, myös pankkialalla Online asiakaspalvelu on jo arkipäivää. Asiakkaat pystyvät hoitamaan pankki asioitaan vuorokauden ympäri ja monissa eri kanavissa. Eri-laisten palvelukanavien mahdollisuus luo myös haasteita asiakaspalvelijoille sekä asiakaspalvelutilanteisiin. Yksi merkittävä haaste on nopeus, asiakkaat tahtovat saada asiansa hoidetuksi todella nopeasti ja vaivattomasti. Kuinka siis pystytään palvelemaan asiakkaita nopeasti, tehokkaasti ja sujuvasti ilman että henkilökunta kokee jatkuvaa kiirettä ja stressiä?

3.3 Päivittäispalveluiden muutokset asiakasnäkökulmasta

Yksi pankkialan viime vuosien merkittävistä muutoksista on ollut mobiilimaksamisen tulo markkinoille, sillä se on muuttanut asiakkaiden arkipäivää ja maksukäytäntöjä merkittävästi. Näiden palveluiden tunteminen ja niiden opastus onkin merkittävässä roolissa palveluneuvojilla. Asiakkaat käyttävät palveluita arjessaan paljon, joten myös ongelmatilanteita esiintyy ja niiden ratkaisuun kaivataan apua. Nopeasti muuttuvat palvelut vaativat palveluneuvojilta tehokasta oman osaamisen kehittämistä, jotta he pystyvät neuvomaan asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Mobiilimaksamisella tarkoitetaan sellaista maksua, joka voidaan suorittaa erilaisilla kannettavilla laitteilla, esimerkiksi älypuhelimella, tabletilla tai älykellolla. Sitä voidaan käyttää sekä erilaisten tuotteiden maksamiseen, että tilisiirron tekemiseen yksityishenkilöiden välillä. Suomessa mobiilimaksaminen onnistuu jo esimerkiksi useissa ruokakaupoissa, tankkausasemilla ja joissain ravintoloissa. (Vertaa ensin 2019.) Esimerkkiä siitä miltä mobiilimaksamisen sovellus voi näyttää käytössä on kuviossa 5.



Kuvio 4: Mobiilimaksamisen sovelluksen mahdollisuuksia (Nordea 2020)

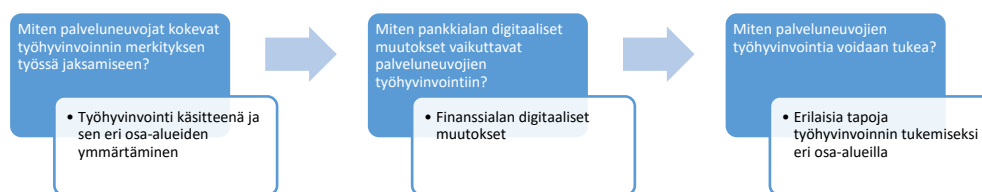
4 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten voidaan tukea palveluneuvojien työhyvinvointia, kun digitaaliset palvelut lisääntyvät nopeasti. Sitä, millä tavalla näitä tutkimuskysymyksiä on käsitelty tämän työn tietoperustassa, kuvaa kuvio 6. Tutkimuksen aluksi tarkastellaan sitä, miten henkilöstö itse kokee työhyvinvoinnin tilan tällä hetkellä, sekä sitä mitkä tekijät kuormittavat heidän työhyvinvointiaan. Sen jälkeen tarkastelun kohteena on finanssialalla tapahtuneiden muutosten vaikutukset palveluneuvojien työhyvinvointiin ja lopuksi tarkastelun kohteena on myös ne tekijät, jotka parantavat henkilöstön hyvinvointia, olivat ne sitten organisaation tekemiä asioita tai henkilöstön itsensä tekemiä asioita.

Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teema-haastattelu. Teemahaastattelulla tarkoitetaan kahden ihmisen välistä keskustelua yksi aihe kerrallaan. Nämä aiheet eli teemat on tutkija määritellyt etukäteen. Teema on kuitenkin hyvin yleisluontoinen ja haastateltava saa kertoa vapaasti teeman aihealueesta ja tutkija tarvittaessa esittää täydentäviä kysymyksiä. Teemahaastattelun avulla pyritään ymmärtämään ja saamaan käsityksen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Haastattelusta saatujen vastausten avulla voidaan lisätä ymmärrystä ja rakentaa kokonaiskuvaa. (Kananen 2014, 70 & 72.)

Tiedonkeruu menetelmäksi teemahaastattelu valikoitui siksi, että se antaa tutkittavalle paremmat mahdollisuudet tuoda esille itseään koskevia asioita muita tapoja paremmin. Haastattelut toteutetaan pankin X tiloissa yksilöhaastatteluina ja haastattelutilanne nauhoitetaan myöhemmin suoritettavaa litterointia varten. Litteroinnilla tarkoitetaan erilaisten

tallenteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon (Kananen 2014, 101.). Useista erilaisista tiedonkeruumenetelmistä on haastattelut laadullisissa tutkimuksissa käytetyimpiä aineistonkeruumenetelmiä. Haastatteluja on useita erilaisia, mutta käytetyin muoto niistä on teemahaastattelu. Henkilöt valikoituvat haastateltavaksi yleensä sen perusteella, että he edustavat jostain ryhmää (Hirsjärvi 2000, 83). Tässä työssä haastatellaan yksilöhaastatteluina pankki X:n palveluneuvojia, jotka on valittu haastateltaviksi koska he työskentelevät samassa työtehtävässä.



Kuvio 5: Tutkimuskysymysten ja tietoperustan yhteneväisyydet

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuuden kriteerinä on tutkija itse sekä hänen rehellisyytensä, sillä arvioinnin kohteena ovat ne teot, jotka tutkija on itse tehnyt tutkimuksen aikana sekä hänen tekemänsä valinnat ja ratkaisut. Jokaisen valinnan kohdalla tulisivat tutkijan itse arvioida oman tutkimuksensa luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidessa tulee huomioida, että tutkimuksen toteuttamista ja tutkimuksen luotettavuutta ei myöskään voida pitää erillisinä tapahtumina. Tutkimusprosessin luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että sekä tutkijan käsitteellistäminen ja tutkijan tekemät tulokset vastaavat haastateltavan käsityksiä. (Vilka 2015, 196.)

Kun arvioidaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, tulee huomioida myös puolueettomuusnäkökulma, mikä on tutkijan roolin merkitys tutkittavan yhteisön jäsenenä, tutkijan yhteiskunnallisen aseman, sukupuolen tai esimerkiksi iän merkitys tutkimuksessa tehtyyn tulintaan. Tutkimuksen tulee olla arvovapaata ja se onkin sitä, kun tutkija paljastaa tutkimukseen vaikuttavat arvonsa eli tekee kaikki asiat läpinäkyviksi. (Vilka 2015, 198.)

5 Tutkimuksen toteuttaminen ja tulokset

5.1 Teemahaastattelut

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Haastattelut suoritettiin huhtikuussa 2020 palveluneuvojien työskentelykonttoreissa, haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Haastateltaviksi kutsuttiin kaikki konttorissa palveluneuvojina työskentelevät henkilöt. Haastateltavat valittiin heidän työtehtävien mukaan. Haastatteluissa ei tiedusteltu vastaajan sukupuolta, koska konttoreiden henkilöstö on erittäin naisvoittoista. Näin voitiin varmistaa anonyymi vastausmahdollisuus kaikille. Haastattelut nauhoitettiin ja haastatteluiden vastaukset on litteroinnin yhteydessä yhdistetty, eikä tuloksista voi näin ollen yhdistää vastauksia tiettyyn henkilöön. Haastatteluissa on käytetty apuna teemahaastatteluiden runkoa, joka löytyy liitteestä 1. Haastattelun tuloksia käsitellään alla myös teemakohtaisesti, jotta tulosten tulkitseminen olisi selkeämpää.

Haastatteluiden aikana Suomessa vallitsi poikkeusolot COVID-19 epidemian vuoksi ja, tämä näkyi vahvasti myös haastateltavien työnkuvassa tapahtuneissa muutoksissa. Ennen poikkeusoloja haastateltavat ovat työskennelleet palvelukonttorissa asiakaspalvelussa ilman ajanvarausta mutta, koronaepidemian vuoksi asetettiin rajoituksia hallituksen toimesta ja konttorin ovet suljettiin. Tällä hetkellä henkilökunta palvelee asiakkaita puhelimitse tai konttorissa pakollisissa tilanteissa ja vain ajanvarauksella silloinkin. Poikkeusolojen vahva vaikutus näkyi myös haastatteluiden tuloksissa, aiemmin tapahtuneita muutoksia ei ollut helppoa verrata koska, päällä oleva poikkeustila on niin vahva ja muutokset niin suuria, että ne kulkivat haastateltavien ajatuksissa koko ajan.

Haastatteluiden suorittamista vaikeutti henkilöstön sijoittelu eri konttoreihin turvallisuussyistä. Näin ollen haastateltavien määrä jäi alun perin suunniteltua pienemmäksi. Poikkeusolojen luomat muutokset näkyivät myös vahvasti työntekijöiden vastauksista ja näin ollen haastattelun tuloksissa poikkeusolojen vaikutus on nähtävillä. Tämä vaikutti myös haastattelutulosten luotettavuuteen, sillä aiemmin tapahtuneiden muutosten tarkastelu ei onnistunut toivotulla tavalla poikkeusoloissa.

5.2 Haastatteluiden tulokset

5.2.1 Työhyvinvoinnin merkitys

Ensimmäisestä teemasta keskusteltaessa nousi esille, että työhyvinvointi oli kaikille haastateltaville tärkeä tekijä koska, työpaikalla vietetään kuitenkin merkittävä osa vuorokaudesta. Sen merkitys on todella suuri, sillä mikäli työntekijä voi huonosti työpaikalla se voi vaikuttaa myös henkilökohtaiseen elämään negatiivisesti.

Työhyvinvoinnista keskusteltaessa nousee esille ehdottomasti yhtenä merkittävimmistä näkökulmista työkavereiden merkitys. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että hyvä työyhteisö auttaa viihtymään ja jaksamaan töissä, vaikka muut asiat tuottaisivat stressiä. Työyhteisön jäsenten välinen sosiaalinen pääoma on tärkeässä roolissa työhyvinvoinnin kannalta ja se voi-kin toimia työhyvinvoinnin edistäjänäkin. Nopea tarve uudistumiselle luo kuitenkin haasteita sosiaalisen pääoman kehittymiseen, sillä se tarvitsee aikaa voidakseen kehittyä ja muutoksen keskellä harvoin on aikaa yhteisöllisyyden rakentamiseen (Mankka ym. 2016, 54.).

Keskusteltaessa työhyvinvoinnista kävi ilmi, että kiire on myös heidän arjessansa läsnä. Normaalioloissa työskenneltäessä stressiä aiheutti selkeästi eniten kiire, joka johtui haastateltavien mukaan liian suuresta työ/asiakas määrästä per työntekijä. Poissaolojen ja henkilökunta vajeen vaikutus stressiin nousi haastattelussa useasti esille. Vaikka yllättäviin henkilökuntava-jeisiin tai suuriin asiakas määriin ei välttämättä voi varautua on tärkeä huomioida, että työhyvinvoinnin lähteistä yksi tärkeimpiä on työn hallinnan tunne, eli se miten paljon työntekijän on mahdollista vaikuttaa omiin työtehtäviin sekä omaan työtahtiinsa. Kiire sekä epävarmuus synnyttävät myös stressiä, joka voi pitkään jatkuvana aiheuttaa esimerkiksi työuupumusta ja siksi näitä onkin tärkeä välttää. Yleisimmin stressiä syntyy silloin, kun henkilö kokee, ettei hän pysty vastaamaan työn vaatimuksiin tai työn vaatimukset jollain tavalla uhkaavat hänen henkilökohtaista hyvinvointiaan. (Mankka ym. 2016, 28-32.)

5.2.2 Työyhteisö ja työympäristö

Keskusteltaessa työyhteisöstä oli tärkeä seikka se, ettei työyhteisössä ole kiusaamista tai syrjintää mutta esille nousi paitsi jo aiemmin mainittu hyvän työyhteisön tukeva merkitys työn arjessa, myös se, kuinka merkittävää on, että työkavereiden kesken pystytään keskustelemaan myös muista asioista, kun vain työstä ja että siihen löytyy myös aikaa työpäivän keskellä.

Fyysisestä työhyvinvoinnista keskusteltaessa tuli ilmi, että vaikutusmahdollisuuksia työskentely tapoihin, asentoihin ja työvälineisiin on tarjolla ja ongelmista on helppo puhua. Koettiin myös, että epäkohdista kerrottaessa niitä myös pyritään korjaamaan. Tiedot käytössä olevista tavoista ja avuista kuitenkin vaihtelivat, joten oikeanlaista apua voi olla haastavaa etsiä.

Työympäristöstä kysyttäessä työskentely avokonttorissa nousi esille, sillä se jakoi mielipiteitä siitä, koetaanko se häiritsevänä tekijänä vai ei normaalioloissa.

5.2.3 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työyhteisön hyvinvoinnin kehittämistä keskustellessa nousi esille erilaiset työkykyä sekä työhyvinvointia lisäävät tapahtumat joita henkilöstölle on järjestetty, niitä pidettiin hyvänä asiana mutta myös arkisempia tilanteita olla tiiminä yhteydessä toivottiin. Myös henkilöstön

jako useisiin eri konttoreihin nähtiin haasteena, sillä tällä hetkellä on myös työkavereita, joita ei ole tavattu koskaan edes näissä tyky päivien tapahtumissa. Tiimihengen luomiseksi koettiin tärkeänä asiana se, että työkaverit ovat tuttuja.

Nyt päällä oleva poikkeustilanne koettiin tämän vuoksi myös osittain positiivisena asiana, vaikka se luokin epävarmuutta ja ahdistusta. Poikkeustilassa muuttunut työnkuva on poistanut konttorista fyysisen asiakasjonon, joka on luonut stressiä, painetta ja kiireen tunnetta. Tämä fyysisen jonon poistuminen koettiin helpottavana, vaikka työtehtävien määrä ei ole vähentynyt. Poikkeustila on myös vaikuttanut siihen, ettei työkuorma ole kasvanut liian suureksi ja sen tuomat muutokset nähtiin myös positiivisina mahdollisuuksina, vaikka nopeasti muuttunut työnkuva ja uusien toimintatapojen opettelu nopealla tahdilla on tuottanut myös stressiä.

Työhyvinvoinnin tukemisesta ja kehittämisestä keskusteltaessa nousi haastateltavien välillä suurta eroa siitä, minkälaiset tiedot heillä oli erilaisista mahdollisuuksista saada tukea omaan työhön. Fyysisen työhyvinvoinnin tukemisesta esimerkiksi kaikilla ei ollut tietoja siitä minkälaisia mahdollisuuksia työnantaja tarjoaa tai miten erilaisia palveluja voi saada omaan käyttöön.

5.2.4 Yksilölliset kokemukset

Kehusmaa (2011, 68) totesi että, ”Työ on mielekästä silloin, kun koemme saavamme siitä palkkioita. Tämä ei tarkoita suinkaan yksinomaan rahallista palkitsemista, vaan niin sanottuja sisäisiä palkkioita eli onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita.”

Iloa työssä toi haastateltaville paitsi työkaverit myös positiiviset asiakaskohtaamiset, hyvä asiakaspalaute sekä tavoitteiden saavuttaminen. Stressiä taas kaikille haastateltaville luo kiire, se että asiakkaita on suhteessa henkilökuntaan liikaa. Stressiä lisää myös tunne siitä, ettei ehdi tekemään työtään niin hyvin, kun voisi.

Stressiä ei siis aiheuta vain se ulkoinen paine määräaikojen saavuttamisesta vaan myös oma kyky selviytyä tilanteesta, jota itse pidät tärkeänä (Palmer & Cooper 2007, 6).

Haastateltavilta tiedusteltiin heidän oman osaamisensa tasoa suhteessa työn vaativuuteen ja työlle asetettuihin haasteisiin ja niiden todettiin olevan hyvin linjassa normaalitilanteessa. Normaalitilanteessa koulutuksia todettiin olevan tarjolla ja mahdollisuuksia osallistua niihin on, mutta tästä huolimatta heräsi myös tunnetta siitä, että uusia asioita otetaan käyttöön liian nopeasti ja liian suppealla ohjauksella/opastuksella. Myös poikkeustilanteen käyttöönoton vuoksi tehtiin nopeita muutoksia ja niihin olisi toivottu enemmän tukea ja ohjausta.

Säännölliset työajat koettiin positiivisena asiana. Vaikka niihin ei ole itsellä mahdollisuutta vaikuttaa oli helpottavaa, että niiden ollessa säännölliset on helpompi rakentaa muu elämä siihen rinnalle, kun voi helposti varautua koska täytyy töissä olla.

Työnhyvinvoinnin tukemisessa onkin tärkeä huomata myös vapaa-ajan sovittaminen yhteen työelämän kanssa. On tärkeää, että työajan pituus ei toistuvasti veny eikä työtehtävät siirry enenevässä määrin kotiin työpaikalta vaan työnantaja tukee yksityiselämän ja työelämän yhteensovittamista (Koroma 2011, 24).

Vaikka kiire ja stressi nousi vahvasti esille haastatteluissa, kokivat kaikki haastateltavat kuitenkin hyvin helpoksi asiaksi jättää työasiat työpaikalle. Sitä myös pidettiin tärkeänä asiana, että kun työpaikan ovi suljetaan niin stressi jää sinne eikä töitä viedä kotiin. Se että pystyy vapaa-ajalla rentoutumaan perheen, ystävien ja esimerkiksi ulkoilun parissa auttaa jaksamaan töissä.

5.2.5 Digitaalisuuden vaikutukset

Digitaalisten palveluiden tuominen asiakkaille näkyy palveluneuvojien arjessa esimerkiksi siten, että kun asiakkailla on laajemmat mahdollisuudet hoitaa omia pankkiasioitaan itsenäisesti verkkopankin kautta ei se kuormita konttorissa työskenteleviä neuvoja niin paljon.

Keskustelussa kävi ilmi, että palveluneuvojien työnkuva on muuttunut näiden digitaalisten palveluiden lisääntyttyä niin että neuvonnan tarve palveluiden käytössä on lisääntynyt ja palveluneuvojat antavatkin nyt pankissa paljon digineuvontaa. Muutos on todella merkittävä, jos verrataan vaikka 5 vuoden takaiseen, mutta muutos koetaan positiivisena koska työ kuormittaa vähemmän kuin aiemmin.

5.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tässä työssä on tutkimushaastatteluita tehdessä pyritty varmistamaan vahvasti se, että tutkija ymmärtää varmasti haastateltavan näkökulman oikein, jotta tutkimuksen tulos on mahdollisimman luotettava.

Tässä tutkimuksessa tutkija ei ole täysin puolueettomassa roolissa ollessaan samalla osa työyhteisöä sekä itse myös koronakriisin keskiössä haastateltavien tavoin. Tutkimuksessa on huomioitu tutkittavien yksityisyyden suoja ja varmistettu, että haastateltavat henkilöt pysyvät anonyymeinä.

Poikkeusolojen vahva vaikutus näkyi myös haastatteluiden tuloksissa. Aiemmin tapahtuneita muutoksia ei ollut helppoa verrata, koska nyt päällä oleva poikkeustila on niin vahva ja muutokset niin suuria, että poikkeustilan aiheuttamat muutokset nousivat esille useasti haastatteluiden aikana. Tämä vaikutti myös haastattelutulosten luotettavuuteen, sillä aiemmin tapahtuneiden muutosten tarkastelu ei onnistunut toivotulla tavalla poikkeusoloissa.

Tässä työssä on hyvän tutkimusetiikan mukaisesti rehellisesti ja tarkasti kirjattu tutkimuksen tulokset, sekä haastateltavien tietoja on käsitelty huolellisesti.

5.4 Kehitysehdotukset

Tutkimustuloksista nousi esille vahvasti kiire ja työyhteisö. Näiden koettiin vaikuttavan eniten työhyvinvointiin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kiire johtuu paitsi työnkuormasta myös siitä, minkälaiset mahdollisuudet ovat itse vaikuttaa oman työn järjestelyyn. Työhyvinvoinnin tukemiseksi tulisi tarkastella mahdollisuuksia työtehtävien jaotteluun tai kierrättämiseen, jotta voidaan tasapainottaa työkuormaa. Esimerkiksi työtehtäviä kierrättämällä luodaan mahdollisuuksia henkilöstön omaan vaikuttamiseen, joka nousi tutkimuksessa myös tärkeäksi tekijäksi hyvinvointia lisäämään. Kiireen tunteen aiheuttamaan stressiä helpottaakseen kehitysehdotuksenani on myös ajanvarauksella toimimismahdollisuuden kartoittaminen.

Työyhteisön merkitystä pidettiin hyvin suurena ja siksi yhtenä kehitysehdotuksenani on, järjestää säännöllisesti työyhteisölle tapoja tavata toisiaan, sekä työn merkeissä, esimerkiksi yhteispalavereissa kuin työhyvinvointitapahtumissa. Tuttujen työkavereiden koettiin olevan tärkeä osa työssä jaksamista ja kiireen keskellä tutustumisen jää helposti vajaaksi, etenkin silloin kun henkilöstöä on useammassa konttoreissa ja välimatkaa on paljon.

Fyysisen työhyvinvoinnin tila koettiin hyväksi mutta tiedot siitä minkälaisia apuja on saatavilla ei ollut kaikilla yhtenevät, joten kehottaisinkin varmistamaan, että koko henkilöstöllä on tiedossa mahdollisuudet, joita yritys tarjoaa fyysisen työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi

6 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten finanssialan digitaaliset muutokset vaikuttavat palveluneuvojien hyvinvointiin sekä sitä minkälainen on palveluneuvojien oma näkemys heidän hyvinvoinnistaan. Tavoitteena oli löytää keinoja siihen, miten palveluneuvojien hyvinvointia voidaan tukea. Tutkimustuloksista nousi esille se, kuinka työnkuva on palveluneuvojilla muuttunut digitaalisten muutosten myötä enemmän opastavaksi, digineuvontaa annetaan asiakkaille paljon aiempaa enemmän. Työnkuvaan tapahtuneet muutokset koettiin kuitenkin myös helpottaneen työkuormaa.

Työhyvinvoinnista keskusteltaessa kävi ilmi, että se koettiin tärkeänä tekijänä, koska mikäli työntekijä voi huonosti työpaikalla se voi vaikuttaa myös henkilökohtaiseen elämään negatiivisesti. Esille nousi myös yhtenä merkittävimmistä näkökulmista työkavereiden merkitys. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että hyvä työyhteisö auttaa viihtymään ja jaksamaan töissä, vaikka muut asiat tuottaisivat stressiä.

Keskusteltaessa työhyvinvoinnista kävi ilmi, että kiire on myös heidän arjessansa läsnä. Normaalioloissa työskenneltäessä stressiä aiheutti selkeästi eniten kiire, joka johtui haastateltavien mukaan liian suuresta työ/asiakas määrästä per työntekijä. Poissaolojen ja

henkilökuntavajeen vaikutus stressiin nousi haastattelussa useasti esille. Vaikka yllättäviin henkilökuntavajeisiin tai suuriin asiakas määriin ei välttämättä voi varautua on tärkeä huomioida, että työhyvinvoinnin lähteistä yksi tärkeimpiä on työn hallinnan tunne, eli se miten paljon työntekijän on mahdollista vaikuttaa omiin työtehtäviin sekä omaan työtahtiinsa.

Työhyvinvoinnin tukemisesta ja kehittamisestä keskusteltaessa kävi ilmi että, haastateltavien tiedot erilaisista mahdollisuuksista saada tukea omaan työhönsä eroavat suuresti toisistaan. Fyysisen työhyvinvoinnin tukemisesta esimerkiksi kaikilla ei ollut tietoja siitä minkälaisia mahdollisuuksia työnantaja tarjoaa tai miten erilaisia palveluja voi saada omaan käyttöön.

Iloa työssä toi haastateltaville, työkaverit, positiiviset asiakaskohtaamiset, hyvä asiakaspalaute sekä tavoitteiden saavuttaminen. Stressiä taas kaikille haastateltaville luo kiire, se, että asiakkaita on suhteessa henkilökuntaan liikaa. Stressiä lisää myös tunne siitä, ettei ehdi teemmään työtään niin hyvin, kun voisi. Haastateltavat kokivat kuitenkin, että työn vaatavuustaso vastaa omaa osaamista eikä normaalioloissa oman työn suorittaminen liian haastavaa omaan osaamiseen nähden.

Vaikka kiire ja stressi nousi vahvasti esille haastatteluissa, kokivat kaikki haastateltavat kuitenkin hyvin helpoksi asiaksi jättää työasiat työpaikalle. Sitä myös pidettiin tärkeänä asiana, että kun työpaikan ovi suljetaan niin stressi jää sinne eikä töitä viedä kotiin.

Poikkeusolojen vaikutus työssä näkyi nyt hyvin vahvasti ja suuret muutokset työnkuvassa olivat niin vahvasti läsnä arjessa kaikilla haastateltavilla, että vuosien saatossa tapahtuneita muutoksia oli haastavaa tarkastella. Poikkeusolojen tuomat muutokset työnkuvaan toivat kuitenkin myös ilmi sen mitkä tekijät helpottavat stressiä ja parantavat työhyvinvointia, kun normaalia työnkuvaa lähdetään muuttamaan.

Lopuksi voin todeta, että digitaaliset muutokset ovat siis muuttaneet palveluneuvojien työnkuvaa merkittävästi viime vuosien aikana, mutta sillä ei ole tässä tapauksessa negatiivista vaikutusta työhyvinvointiin.

Lähteet

Painetut

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T., Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. painos. Jyväskylä: Bookwell.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. painos. Vantaa: Hansaprint.

Koroma, J., Hyrkkänen, U., Vauramo, P. 2011. Mobiili työ. Työhyvinvointi liikkuvassa ja monipaikkaisessa tietotyössä. Tampere: Tammerprint.

Mankka, M-L., Mankka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Marttinen, J. 2018. Palvelukseen halutaan robotti. Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Aula & Co.

Palmer, S., Cooper, C. 2007. How to deal with stress. India: Replika Press Pvt.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Juva: Bookwell.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Sähköiset

Finlex 2020. Työturvallisuuslaki 738/2002 8§. Viitattu 17.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>

Liana Technologies. Tarkista nämä 10 kohdan muistilista hyvään verkkoasiakaspalveluun. Viitattu 3.2.2020. <https://www.lianatech.fi/blogi/tarkista-nama-10-kohdan-muistilista-hyvaan-verkkoasiakaspalveluun.html>

Nordea 2020c. Viitattu 4.2.2020. <https://www.nordea.fi>

Työterveyslaitos 2020a. Työhyvinvointi. Viitattu 5.2.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos 2020b. Työn kehittäminen. Viitattu 5.2.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/>

Korhonen, J. 2019. Mobiilimaksaminen vuonna 2019. Viitattu 3.2.2020 <https://www.vertaaseen.fi/blog/mobiilimaksaminen-vuonna-2019>

Kuviot

Kuvio 1: Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Mankka ym. 2016, 76.)	8
Kuvio 2: Esimerkki pankin työhyvinvointisuunnitelman osasta (Mankka ym. 2016, 97.)	11
Kuvio 4: Erilaisia yhteydenotto mahdollisuuksia asiakaspalvelussa (Nordea 2020)	14
Kuvio 5: Mobiilimaksamisen sovelluksen mahdollisuuksia (Nordea 2020)	16
Kuvio 6: Tutkimuskysymysten ja tietoperustan yhteneväisyydet	17

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko 28

Liite 1: Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

Teema 1: Työhyvinvoinnin merkitys

- Mitä työhyvinvointi sinulle merkitsee?
- Onko viimeisen vuoden aikana tapahtunut muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet työhyvinvointiisi?
- Miten kuvailisit teidän työyhteisöänne?
- Millaiset asiat ovat vahvistaneet/heikentäneet työyhteisönne työhyvinvointia?

Teema 2: Työyhteisö ja työympäristö

- Miten fyysinen työympäristö vaikuttaa työhyvinvointiisi?
- Minkälaisia keinoja työyhteisössänne on käytössä jo nyt työhyvinvoinnin tukemiseksi?

Teema 3: Työhyvinvoinnin edistäminen

- Millä tavoin työntekijät voivat vaikuttaa työhyvinvointiin työyhteisössänne?
- Miten työyhteisönne hyvinvointia tulisi mielestäsi kehittää?
- Miten vallitsevat poikkeusolot (COVID-19) ovat vaikuttaneet omaan työnkuvaasi?
- Miltä muutokset sinusta tuntuvat?
- Millä tavalla ne vaikuttavat työhyvinvointiisi?

Teema 4: Yksilölliset kokemukset

- Millaiset asiat tuovat sinulle iloa työssäsi?
- Millaiset asiat taas tuovat stressiä sinulle työssäsi?
- Millä tavoin huolehdit omasta jaksamisestasi ja palautumisestasi vapaa-ajalla?

Teema 5: Digitaaliset muutokset

- Miten pankkialan digitaaliset muutokset vaikuttavat sinun työhyvinvointiisi?
- Mitä muutoksia teillä on ollut?
- Miten digitaalisten palveluiden lisääntyminen on vaikuttanut sinun työnkuvaasi?