

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2022

Samuli Ström

**DIGINEUVONNAN KASVU
FINANSSIALALLA
PALVELUIDEN
DIGITALISAATION MYÖTÄ**

Opinnäytetyö | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

2022 | 50 sivua ja 5 liitesivua

Samuli Ström

Digineuvonnan kasvu finanssialalla palveluiden digitalisaation myötä

Opinnäytetyössä perehdytään finanssialan digitalisaatioon ja pankkien tarjoamiin sähköisiin palveluihin. Sähköisiin palveluihin liittyy kasvava digineuvonnan tarve. Tutkimuksen keskiössä on puhelimitse tapahtuva digineuvonta sekä onnistuneen asiakaskokemuksen elementit silloin, kun asiakas asioi pankin sähköisissä kanavissa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää digineuvontaa. Tämä kehitystyö tehtiin kartoittamalla finanssialan työntekijöiden käsityksiä digineuvonnasta ja esittämällä niiden pohjalta työnantajalle suosituksia. Annettujen suositusten perusteella työnantajan on mahdollista kehittää omia digineuvontapalveluitaan ja henkilökunnan perehdytystä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan asiakaskokemuksen muuttumista sähköisten asiointikanavien myötä ja sitä, miten yritys voi kehittää omaa digineuvontaansa. Opinnäytetyön tutkimusosuudessa suoritettiin digineuvonnan parissa työskenteleville henkilöille kyselytutkimus. Tutkimus tehtiin sellaisille työntekijöille, jotka työskentelevät finanssialalla toimivassa konsernissa.

Tutkimuksen tuloksissa havaitaan, että työntekijöiden oma digiosaaminen oli hyvällä tasolla, mutta he kokevat siitä huolimatta digineuvontatilanteet haastaviksi ja työnantajan perehdytyksen riittämättömäksi. Tutkimuksen lopuksi annetaan kehitysehdotuksia digineuvontaa tarjoaville finanssialan yrityksille.

Asiasanat:

Finanssiala, digitalisaatio, digineuvonta, sähköinen asiointi, pankkiasiointi

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2022 | 50 pages, 5 appendices

Samuli Ström

Digitalization of financial industry and the growth of digihelp

The thesis looks into the digital banking services and quality of digihelp.

The theoretical framework consists of three different areas: the digitalization of financial industry, customer experience and electronic identification.

The empirical part consists of two separate phases, a semi-structured questionnaire and observation of employees. The primary research material consisted of an online questionnaire, which was addressed to employees who work in customer service and solve digital problems regarding mobile applications and other digital services.

This study clearly shows that employees have good digital skills. However, they still found helping customers in digital problems challenging despite of their good digital skills. Many employees believed that digital know-how will play a major part in future in financial industry.

Keywords:

Financial industry, digitalization, digihelp

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Finanssialan digitalisaatio ja digineuvonta	10
2.1 Digitalisaation vaikutus pankkipalveluihin	11
2.2 Digiloikan vaikutus finanssialan työntekijöihin	14
3 Digiajan asiakaskokemus ja sen elementit	18
3.1 Sähköisten pankkipalveluiden kehittäminen	21
3.2 Vahva sähköinen tunnistautuminen osana pankkipalveluita	25
3.3 Puhelinpalvelun mahdollisuudet ja ongelmakohtat	27
4 Kyselytutkimus ja sen toteuttaminen	30
4.1 Tutkimuksen luotettavuuden ja hyödynnettävyyden arviointi	31
4.2 Kyselylomake ja sen laatiminen	32
5. Kyselylomakkeen tulokset	35
5.1 Erot IOS- ja Android-käyttöjärjestelmien välillä	36
5.2 Digineuvontatilanteet puhelimessa	39
5.3 Digitaitojen merkitys finanssialalla tulevaisuudessa	42
6. Johtopäätökset	46
Lähteet	48

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Taulukot

Taulukko 1. Muuttuva työ finanssialalla, 2015.

Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Taulukko 3. Vastaajien digitaidot suhteessa Android-järjestelmään.

Taulukko 4. Vastaajien digitaidot suhteessa IOS-järjestelmään.

Taulukko 5. Vastaajien tarve kysyä kollegoiden apua.

Taulukko 6. Vastaajien tyytyväisyys työnantajan perehdytykseen.

Taulukko 7. Digitaalitojen merkitys tulevaisuuden finanssialalla.

Taulukko 8. Digitaalitojen merkitys vastaajan työuran kannalta.

1 Johdanto

Finanssialalla tietotekniikka on kehittynyt viimeisen vuosikymmenen aikana nopeasti. Tämä muutos on siirtänyt perinteisen kasvotusten tapahtuvan asiakaspalvelun yhä kasvavassa määrin digitaaliseen muotoon. Tietotekniikan kehitys on samalla tuonut erilaisia uusia välineitä ja kanavia asiakkaiden palvelutilanteisiin. Yksi tämän kehityksen piirteinä on se, että pankit ovat alkaneet hyödyntää sekä sähköisiä asiointikanavia että puhelinpalvelun tarjoamia mahdollisuuksia yhä enemmän. Esimerkiksi monet pankkiasiointiin liittyvät toimenpiteet on nykyisin mahdollista hoitaa myös puhelimessa, eikä pankkikonttorilla käyminen ole enää välttämätöntä.

Palvelujen kehitys ei kuitenkaan ole ongelmaton. Uuden teknologian ja muuttuvien toimintatapojen kanssa toimivat asiakkaat tarvitsevat toisinaan tukea uusien digiratkaisujen kanssa. Hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseksi uusien palveluiden on oltava selkeitä ja asiakkaalla on oltava mahdollisuus etsiä tietoa ja ratkaisuja ongelmatilanteissa. Uusien taitojen opetteleminen ei kuitenkaan koske vain asiakkaita, vaan myös yritysten henkilökunnan on kehitettävä omia digitaitojaan ja osaamistaan jatkuvasti. Erityisesti pankki- ja vakuutusaloilla toimivien henkilöiden on oltava ajan hermolla, näillä aloilla sähköinen asiointi on tuonut paljon muutoksia asiakaskohtaamisiin.

Perehdyn tässä opinnäytetyössä finanssialan digitalisaatioon ja siihen, miten alan muutos on vaikuttanut pankkialan palveluihin. Uudet sähköiset palvelut vaativat rinnalleen myös tehokkaita asiointikanavia, kuten puhelinpalvelun ja monikanavaisen sähköisen asioinnin. Nämä palvelut vaativat myös pankkialan työntekijöiden kehittymistä erityisesti digineuvonnan saralla. Digineuvonnan tarkoituksena on opastaa ja neuvoa ihmisiä käyttämään pankkien tarjoamia erilaisia digitaalisia palveluja. Digineuvonta on palveluna melko uusi, ja siihen liittyviä piirteitä on useissa asiakaspalvelutilanteissa, joissa neuvotaan asiakasta käyttämään uusia digitaalisia palveluita. Monet pankkialan toimijat tarjoavat digineuvontaa myös paikan päällä konttoreissaan, mutta raja on kasvokkain tapahtuvan digineuvonnan tämän esityksen ulkopuolelle.

Opinnäytetyön tutkimuksen kohteeksi valikoitui erityisesti finanssikonsernin työntekijöiden käsitykset digineuvontailanteista ja siitä, miten hyvä asiakaskokemus on mahdollista tarjota puhelimessa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää digineuvontaa. Tämä kehitystyö tehtiin kartoittamalla työntekijöiden käsityksiä digineuvonnasta ja esittämällä niiden pohjalta työnantajalle suosituksia. Annettujen suositusten perusteella työnantajan on mahdollista kehittää omia digineuvontapalveluitaan ja henkilökunnan perehdytystä.

Digineuvonnan kannalta olennaista on työntekijän tietämys esimerkiksi pankin eri sovelluksista ja niiden käytöstä sekä vastaavasti myös se, miten eri mobiililaitteet tai tablettitietokoneet toimivat. Tutkimuksen tulosten perusteella syvennyn myös siihen, miten henkilökunnan digiosaamista oli mahdollista kehittää.

Tutkimuksen teoriaosassa tarkastellaan puhelimessa tapahtuvan digineuvonnan keinoja yleisesti ja sitä, mihin asiakkaiden tarpeisiin niillä pyritään vastaamaan. Teoriaosassa tarkastellaan aiheeseen liittyvää kirjallisuutta esimerkiksi asiakastyytyväisyyden merkityksestä pankkialalla. Teoriaosassa tarkastellaan muita tähän aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä sekä finanssialan digitalisaatioon liittyvää tutkimusta. Teoriaosassa määritellään, minkä tyyppisistä elementeistä esimerkiksi pankkipalveluiden digitalisaatio koostuu ja miten sen vaikuttaa asiakkaan kokemukseen.

Opinnäytetyön tutkimusosassa käsitellään digineuvontaan liittyvää kyselytutkimusta. Kyselytutkimus on tehty finanssialalla toimivan konsernin työntekijöille, jotka työskentelevät digitaalisten palveluiden parissa yrityksen puhelinpalvelussa. Kyselytutkimus tehtiin yrityksen työntekijöille sähköisesti joulukuussa 2021, ja sen tavoitteena oli kartoittaa digineuvonnan haasteita ja sen merkitystä tulevaisuuden finanssialalla. Kyselytutkimuksen tuloksien pohjalta opinnäytetyössä esitetään kehitysehdotuksia niille finanssialalla toimiville yrityksille, joiden tarjoamat palvelut ovat muuttumassa sähköisiksi ja palveluiden toteuttamiseen liittyy läheisesti tarve asiakkaan neuvonnalle. Koska finanssialan käytänteet digiopastuksen antamiseen ovat vasta muotoutumassa, tämä

tutkimus antaa arvokasta tietoa siitä, miten onnistunut digineuvonta työntekijän näkökulmasta toteutuu.

Tutkimuksen tavoitteena on arvioida sitä, miten pankkipalveluiden digitalisoituminen vaikuttaa palvelujen tarjoamiseen ja henkilökunnan työnkuvaan. Keskeistä on se, minkälaiset valmiudet finanssialan työntekijöillä on työskennellä digineuvonnan parissa ja mitä haasteita digineuvontatilanteisiin mahdollisesti liittyy. Näiden tavoitteiden lisäksi työssä tarkastellaan digineuvontaa koskevia ohjeistuksia, onnistuneen asiakaskokemuksen syntymistä ja sähköisen tunnistautumisen merkitystä sähköisten palveluiden käyttöönotossa.

Tämä opinnäytetyö rakentuu perinteisen tutkielman rakenteen mukaisesti. Tutkielma koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, empiirisestä osuudesta sekä johtopäätöksistä. Tämän lisäksi tutkimuksen lopussa on listattu opinnäytetyössä käytetyt lähteet ja liitteet. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys keskittyy pääosin kahteen eri osa-alueeseen: digitalisaation kasvuun finanssialalla ja onnistuneen asiakaskokemuksen luomiseen sähköisissä asiointikanavissa.

Tutkimuksen teoreettisen osuuden jälkeen siirrytään tutkimusosuuteen eli empiiriseen osuuteen, jossa kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta. Tutkimusosuudessa myös esitellään tutkimustuloksia ja analysoidaan niitä tarkemmin. Tässä tutkimuksessa empiirinen osuus on toteutettu kyselylomakkeen avulla. Tutkimustuloksia avataan sekä kirjallisesti että havainnollistamalla niitä kuvioiden ja diagrammien avulla. Empiirinen aineisto on kerätty suuren finanssikonsernin työntekijöiltä internet-kyselyalustaa käyttäen. Tutkimuksen tavoitteena oli, että kysely tavoittaa suuren joukon työntekijöitä, jotka työskentelevät tutkimuksen kannalta olennaisten kysymysten parissa.

Opinnäytetyön lopussa esitetään ne johtopäätökset, joihin on mahdollista päätyä teoriaosuuden ja empiiristen tuloksien tarkastelun perusteella. Johtopäätöksissä tarkastellaan tutkimustuloksia osana laajempaa kokonaisuutta ja annetaan digineuvontaa koskevia kehitysehdotuksia. Johtopäätöksissä tarkastellaan myös

tutkimuksen mahdollista uusimista ja uusia kiinnostavia näkökulmia tulevaisuuden opinnäytetöiden kirjoittajille.

2 Finanssialan digitalisaatio ja digineuvonta

Palveluiden ja prosessien digitalisoituminen on osa isompaa kokonaisuutta, jossa iso osa yhteiskunnan toiminnoista siirtyy internetiin. Sähköiset palvelut tarjoavat yrityksille loistavan mahdollisuuden tehostaa palveluitaan ja tarjota asiakkailleen uusia monipuolisia palveluratkaisuja. Tässä teoriaosassa keskitytään digineuvonnan käsitteeseen ja sen eri muotoihin. Digineuvontaa kutsutaan eri lähteissä myös digiopastukseksi tai digitueksi, mutta tässä työssä puhutaan pääsääntöisesti digineuvonnasta. Digineuvonnalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä *asiakkaiden opastamista sähköisten palveluiden käytössä ja niiden käyttöönottamisessa*.

Fyysisten pankkikonttorien määrä on viime vuosina vähentynyt. Suomessa oli vuonna 2020 yhteensä 769 pankkikonttoria, joka on 21 konttoria vähemmän kuin vuonna 2019. Pankkien konttorien määrän väheneminen johtuu muun muassa asiakaspalvelun siirtymisestä digitaalisiin kanaviin ja lisääntyneestä automaatiosta. Myös pankkien väliset fuusiot ja toimintojen tehostaminen ovat johtaneet konttorien vähenemiseen (Pankkiala 2020-katsaus, s. 10).

Digitalisaation vaikutuksia tarkastellaan useasta eri näkökulmasta: huomioon otetaan sekä yrityksen, asiakkaan että työntekijän näkökulma sähköisten palveluiden kehittämisessä. Uudet palvelumuodot näkyvät finanssialalla työskentelevien työntekijöiden arjessa, sillä heiltä vaaditaan uutta osaamista palvelujen kehittyessä. Tästä syystä opinnäytetyön kyselytutkimuksessa perehdytään erityisesti työntekijöiden näkökulmaan ja kokemukseen digineuvonnasta palvelumuotona.

Palveluiden digitalisoitumisesta on puhuttu paljon viime vuosina, mutta terminä sillä viitataan useaan eri asiaan. Mediassa digitalisoitumisen käsitteellä viitataan usein esimerkiksi verkkokaupan vaikutuksesta kivijalkakauppaan tai uusien teknologioiden tuomista mahdollisuuksista. Digitalisoitumista tapahtuu silloin, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan osittain (Ilmarinen, luku 2.1). Esimerkiksi paperisten sanomalehtien siirtyminen internetin uutispalveluihin tai CD-levyjen muuttuminen erilaisiksi suoratoistopalveluiksi ovat hyviä esimerkkejä

digitalisoitumisesta. Vastaavalla tavalla myös kokonaisia liiketoimintaprosesseja digitalisoidaan. Pankin asuntolainahakemus tehtiin aikaisemmin paperilomakkeella, mutta palvelun digitalisoinnin myötä se on mahdollista tehdä sähköisenä verkkopalvelussa. Myös asian käsittely on mahdollista sähköisesti tai tulevaisuudessa jopa automaattisesti robotiikan kehityksen myötä.

Digitalisaatiota on ilmiönä mahdollista tarkastella sekä mikro- että makrotasolla. Mikrotason digitalisaatiosta on kyse silloin, kun tarkastellaan ilmiötä yksittäisen toimijan tai alan kannalta. Tällöin tarkastelu keskittyy siihen, miten digitaalisuus muuttaa esimerkiksi yrityksen palveluita tai yrityksessä tarvittavaa osaamista. Makrotason tarkastelusta on kyse silloin, kun digitalisaatiota tarkastellaan yhteiskunnan, talouden rakenteiden ja markkinoiden kannalta ja pyritään ymmärtämään, miten se ilmiönä muuttaa esimerkiksi ihmisten tai kuluttajien käyttäytymistä (Ilmarinen, luku 2.1).

Tässä opinnäytetyössä digitalisaation tarkastelu ilmiönä rajataan mikrotason tarkasteluun. Työssä tuodaan esille sitä, minkälaisia haasteita yritykset kohtaavat silloin, kun niiden tarjoamat palvelut muuttuvat digitaaliseen muotoon. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, minkälaista osaamista yrityksen henkilöstöllä on oltava ja miten sitä on mahdollista kehittää. Esimerkiksi sellaiset asiakasneuvojat, jotka ovat työssään jatkuvasti sähköisten palveluiden ja asiointikanavien äärellä, joutuvat väistämättä kehittämään omaa digiosaamistaan. Yrityksen tarjoamien sähköisten palveluiden rinnalla on oltava tehokkaita palvelukanavia, olivat ne sitten perinteisessä tai sähköisessä muodossa. Digiosaamisen kehittäminen palvelee myös työntekijää, sillä digitaitojen merkitys kasvaa työmarkkinoilla jatkuvasti.

2.1 Digitalisaation vaikutus pankkipalveluihin

Yleisesti ottaen pankkitoiminta on ollut suuressa muutoksessa teknologian kehityksen myötä. Pilviteknologioiden, tekoälyn ja koneoppimisen kyky mullistaa pankkisektoria on suuri: asiakaspalvelua on mahdollista automatisoida ja dataa käyttää aiempaa tehokkaammin esimerkiksi asiakkaiden luottoriskien

analysointiin (Gerdt, s. 166). Pankkisektorin muutosta on vauhdittanut myös vuonna 2018 voimaan tullut maksupalveludirektiivi (PSD2), jonka myötä pankkien on avattava omat maksu- ja asiakasrajapinnat kolmansille osapuolille. Tämän myötä asiakkaille on myös mahdollista tarjota innovatiivisempia palveluita, kuten erilaisia mobiilimaksusovelluksia. Tällä hetkellä tunnetuimpia mobiilimaksusovelluksia ovat Danske Bankin Mobilepay-sovellus ja Nordea Bankin Siirto-sovellus. Maksupalveludirektiivin myötä uusia mahdollisia palveluntarjoajia ovat maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat, kuten mobiilimaksusovelluksia tarjoavat yritykset, sekä tilitietopalvelun tarjoajat eli erilaiset analytiikkapalvelut, jotka seuraavat käyttäjän kulutuskäyttäytymistä (Ahlqvist, s.1).

Uusien palveluntarjoajien lisäksi asiakkaille tarjotaan laajasti erilaisia mobiilipalveluita, jotka mahdollistavat pankkiasioinnin ja maksamisen älylaitteella. Esimerkiksi Bain & Companyn tutkimuksen mukaan mobiiliasiointi on eniten käytetty asiointikanava 13/22 maassa ja arviolta jopa 30 prosenttia pankkiasioinnista globaalisti hoituu mobiilikanavan kautta. (Gerdt, s. 166). Myös lähimaksamisen yleistymisen on johtanut käteisen rahan käytön vähenemiseen ja myös siihen, että asiakkailla saattaa olla käytössään päällekkäisiä mobiilimaksusovelluksia. Suomessa ovat yleistyneet viime vuosina esimerkiksi DanskeBankin kehittämän Mobilepay-sovelluksen käyttö, joka mahdollistaa käyttäjälle rahan siirtämisen tai pyytämisen siten, että tiedossa on toisen käyttäjän nimi ja puhelinnumero. Mobilepaylla on tällä hetkellä yli 6 miljoonaa käyttäjää Suomen ja Tanskan alueella.

Myös Covid-19 pandemia on vaikuttanut asiakkaiden maksutottumuksiin ja vähentänyt käteisen rahan käyttöä. Koska monissa yrityksissä käteisen käyttöä on kehoitettu välttämään, asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään esimerkiksi lähimaksua tai pankkikorttia. Myös älypuhelimien ja –kellon käyttö on lisääntynyt kulutustottumuksien muuttumisen myötä. Säästöpankki raportoi joulukuussa 2021 että koronan alkamisen jälkeen on tapahtunut selkeä siirtyminen kohti digitaalisia maksutapoja. 78 prosenttia kaikesta maksamisesta tehdään nyt kontaktittomasti ja käteisen nostaminen automaateista on vähentynyt.

(Säästöpankki, 2021). Vahvasta digiloikasta huolimatta Suomi on kuitenkin muita Pohjoismaita jäljessä mobiilimaksamisessa. Suomessa mobiilimaksamisen kenttä on pirstaloitunut eikä meillä on ole vahvaa kansallista mobiilimaksutapaa. Jos Suomea verrataan muihin Pohjoismaihin, mobiilimaksaminen on kansallisen mobiilimaksutavan vuoksi vähäisempää. Esimerkiksi Ruotsissa on käytössä Swish, Norjassa puolestaan Vipps ja Tanskassa MobilePay. Selvää kuitenkin on, että teknologian kehittyminen ja korona-aika ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta sähköisten palveluiden käyttöön ottamiseen. Tällöin korostuvat myös pankkien laadukkaat palvelukanavat: erityisesti puhelinpalvelun käyttö lisääntyy silloin, kun asiakkaat ottavat käyttöön uusia palveluita.

Pankkien etuna asiakaskokemuksen luomisessa ja asiakaspalvelussa on niiden pitkä kokemus ja datan määrä. Pankeilla on käytössään valtava määrä tietoa asiakkaistaan, heidän kulutustavoistaan, riskinsietokyvystään ja varallisuudesta ylipäättäen (Gerbt, s 171). Datan määrä mahdollistaa myös laadukkaan asiakaspalvelun ja kohdennettujen palveluiden tarjoamisen. Valitettavasti osa datasta on usein pirstaloitunut eri järjestelmiin ja tietokantoihin, sillä tietokantoja on kehitetty vuosien saatossa useita. Tiedon pirstaloituminen myös hankaloittaa sen hyödyntämistä. Kattava data mahdollistaa sen, että pankki voi tarjota asiakkaalleen henkilökohtaista neuvontaa ja tarjota heille henkilökohtaisia neuvoja. Vuonna 2018 voimaan tullut maksupalveludirektiivi mahdollistaa myös muille toimijoille mahdollisuuden päästä käsiksi asiakkaan pankkitietoihin silloin, kun tämä itse antaa siihen suostumuksensa. Suostumuksen myötä markkinat ovat muuttuneet, kun asiakkaat ovat voineet ottaa käyttöönsä mobiilimaksu- ja kulutustottumuksia seuraavia palveluita.

Myös automatisoidut palvelut ovat lisääntyneet viime vuosina. Automatisoituja palveluita ovat esimerkiksi palvelua ohjaavat robotit tai pankkien automaattinen päätöksenteko. Asiakkaat suhtautuvat automatisoituihin palveluihin varovaisesti mutta asiakkaiden halu ottaa vastaan automatisoitua järjestelmän antamaa tukea on lisääntynyt. Halukkuutta kasvattavat kustannustehokkuus, palvelun tasalaatuisuus ja luotettavuus (Gerbt, s. 173). Ihmisen kanssa käydylle keskustelulle ja palvelulle on silti edelleen kysyntää, ja monet asiakkaat kaipaavat

myös perinteistä pankkipalvelua. Erityisesti silloin, kun asiakkaalla on jokin ongelma, sen ratkaiseminen esimerkiksi puhelinpalvelussa voi olla nopeaa, sillä asiakaspalvelija osaa esittää oikeat kysymykset ja tarjota niihin selkeitä ratkaisuja. Asiakaspalvelija pystyy myös kertomaan mitä palveluita asiakkaalla on käytössään ja miten tämän palveluita on mahdollista kehittää. Esimerkiksi elektronisen laskun tilaaminen tai maksukortin lisääminen mobiililaitteelle saattavat helpottaa asiakkaan päivittäistä pankkiasiointia jatkossa.

2.2 Digiloikan vaikutus finanssialan työntekijöihin

Finanssiala on ollut viime vuosina voimakkaassa muutoksessa, sillä pankkien palvelut ovat digitalisoituneet ja niitä on myös automatisoitu kasvavalla tahdilla. Tästä muutoksesta johtuen myös alalla työskentelevät työntekijät ovat joutuneet kehittämään osaamistaan. Keskeisessä roolissa on siten työnantajan antama perehdytys ja työntekijän omat digitaidot. Hyvien digitaitojen merkitys finanssialalla kasvaa ja ne ovat olennainen osa työntekijän osaamista. Suomalaisissa pankeissa ja ulkomaisten talletuspankkien Suomessa sijaitsevilla sivuliikkeillä työskenteli vuoden 2020 lopussa yhteensä 20 317 henkilöä (Somerla, s. 10). Pankkialan digitalisoituminen koskettaa siten myös isoa joukkoa työntekijöitä, joiden on päivitettävä osaamistaan ja tunnettava uudet palvelut. Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa selvitetään finanssialalla työskentelevien työntekijöiden omia digitaitoja ja sitä, miten he kokevat digineuvonnan tehokkuuden puhelinpalvelussa työskennellessään.

Työntekijöiden näkökulma on ollut esillä finanssialalla, sillä muuttuva toimintaympäristö vaikuttaa sekä yrityksen että sen työntekijöiden toimintaan. Esimerkiksi Finanssialan keskusliiton julkaiseman raportin ”Muuttuva työ finanssialalla” mukaan pankkialan työtehtävät monipuolistuvat jatkuvasti ja uutta osaamista tarvitaan (Finanssiala, s. 5). Samoin digitaitojen hallitseminen nousee jatkuvasti merkittävämpään rooliin pankkialalla. Raportin mukaan 95 prosenttia finanssialalla työskentelevistä henkilöistä arvioi, että digitaidot ovat välttämätön osaamisalue finanssialalla. Raportin mukaan esimerkiksi teknologia-avusteisen itsepalvelun merkitys alalla kasvaa ja asiakkaat tekevät enemmän itse

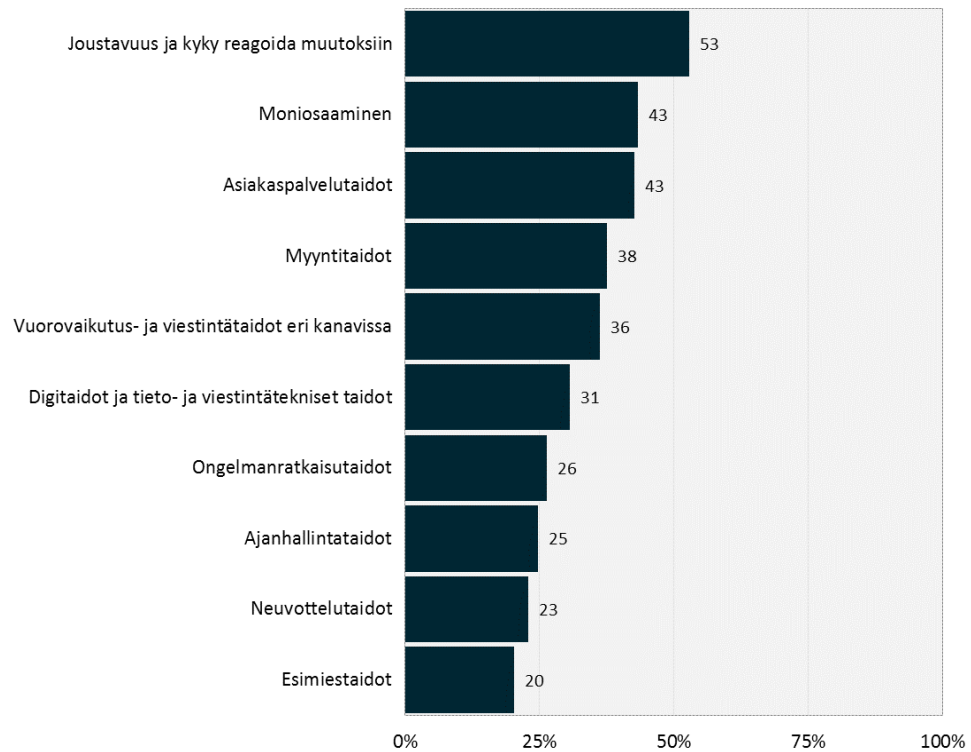
esimerkiksi verkossa. Raportin mukaan peräti 95 prosenttia finanssialalla työskentelevistä on täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy tulevaisuudessa merkittävästi.

Uusien sähköisten palveluiden käyttö ja asiakkaiden tutustuttaminen niihin vaativat rinnalleen hyviä neuvontapalveluja. Samaa neuvontaa on myös mahdollista laajentaa esimerkiksi vakuutusyhtiöihin, jotka tarjoavat digitaalisia palveluita asiakkailleen samoin kuin pankit. Finanssialan keskusliiton raportin mukaan finanssialalla työskentelevistä 82 prosenttia arvioi, että tarvitsee tulevaisuudessa taitoa opastaa ja ohjata asiakkaita uusien palvelukanavien käytössä. Näiden lukujen valossa onkin helppo todeta, että esittämälleni tutkimukselle on selkeä tarve, sillä sen avulla on mahdollista parantaa puhelinneuvonnan laatua ja toimivuutta. Puhelinpalvelun laatu on yhteydessä esimerkiksi onnistuneeseen asiakaskokemukseen, joka on arvokas kilpailuvaltti sekä pankki- että vakuutuslalla.

Seuraavassa taulukossa tarkastellaan niitä tekijöitä, jotka Finanssialan raportin mukaan ovat merkittäviä osaamisalueita finanssialalla tulevan kymmenen vuoden aikana:

Taulukko 9. Muuttuva työ finanssialalla, 2015.

Mitkä seuraavista yleisosaamisalueista korostuvat toimialallanne seuraavan 10 vuoden aikana?



Yllä olevasta taulukosta voidaan havaita, että finanssialalla pidetään tärkeinä vuorovaikutus- ja viestintätaitoja eri kanavissa (36 prosenttia) sekä digitaitoja/tieto- ja viestintäteknisiä taitoja eri kanavissa (31 prosenttia). Keskeiseen rooliin nousee myös joustavuus ja kyky reagoida muutoksiin. Sähköiset palvelut kehittyvät jatkuvasti ja niitä päivitetään sitä mukaan, kun yritys saa käyttökokemusta ja dataa niiden toiminnasta. Tästä syystä myös työntekijän on oltava valmis päivittämään osaamistaan ja vastaavasti työnantajan on tarjottava selkeää ja asiantuntevaa koulutusta. Osaava työntekijä on aina yrityksen etu ja keskeinen tekijä asiakkaan palvelukokemuksen luomisessa.

Finanssialan henkilöstö näkee vahvasti, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy, mutta henkilökohtaisen palvelun merkitys säilyy vahvana sen rinnalla.

Teknologian kehityksellä on myös positiivisia seurauksia työntekijälle, sillä se mahdollistaa esimerkiksi etätöiden ja joustavat työajat. Finanssialan raportin mukaan finanssialalla työskentelyssä painottuu tulevaisuudessa monikanavaisuus, uusien palvelukanavien tuleminen ja digitaitojen välttämättömyys. Kuten monilla muillakin palvelualoilla, työskentely tapahtuu yhä vahvemmin tiimeissä ja esihenkilön rooli nähdään enemmän valmentaja- kuin johtajatyypisenä.

Robotteja sen sijaan nähdä osana finanssialan tulevaisuuden arkea. Alle puolet vastaajista (44 prosenttia) uskoo robottien olevan osa arkea tulevaisuudessa, 30 prosenttia puolestaan on eri mieltä robottien tulosta finanssialan arkipäivään.

Kaiken kaikkiaan raportin mukaan pankki- ja vakuutusalan palvelut jakautuvat kahtia: toisaalta automatisoitu digi- ja mobiilipohjainen palvelu lisääntyy ja toisaalta henkilökohtainen palvelu korostuu asiakkaan palvelemisessa.

3 Digiajan asiakaskokemus ja sen elementit

Suurin osa yrityksistä on tiedostanut asiakaskokemuksen tärkeyden ja sen yhteyden liiketoiminnalliseen menestykseen. Yritykset pyrkivät kehittämään digitaalista asiakaskokemusta oikeaan suuntaan. Asiakaskokemuksen kehittäminen ei kuitenkaan ole yksittäinen projekti vaan jatkumo, joka koostuu eri osa-alueita koskevista prosesseista (Eskelinen, s. 41). Yrityksen toimintatapojen sähköistäminen on osa nykyistä pankkimaailman liiketoimintaa. Yksittäisen chat-robotin lisääminen ei kuitenkaan tuota tulosta sellaisenaan, vaan kyse on laajemmasta muutoksesta yrityksen toimintatavoissa. Pankit voivat tarjota asiakkaalle esimerkiksi mahdollisuuden etäyhteydellä tapahtuvaan neuvotteluun, uusia mobiililaitteille suunnattuja sovelluksia tai sähköisessä muodossa olevan pankkikortin. Useat pankit tarjoavat mahdollisuuden ladata pankkikortti esimerkiksi matkapuhelimeen, älysormukseen tai –kelloon. Toimivat digipalvelut edellyttävät kuitenkin usein mahdollisuutta saada neuvontaa silloin, kun palvelun käyttöönotossa tai käytössä ylipäättään on hankaluuksia.

Finanssialan keskusliiton vuonna 2021 julkaiseman raportin mukaan pankit ja vakuutusyhtiöt opastavat asiakkaitaan monessa kanavassa. Raportin mukaan yleisimmin käytetyt palvelut ovat puhelinneuvonta, chat-kanava ja verkkosivut. Pankit tarjoavat tänä päivänä asiakkailleen erilaisia mahdollisuuksia olla yhteydessä asiakaspalvelijoihin ilman fyysistä käyntiä pankkikonttorilla. Digiasioissa asiakaspalvelu ja sen saatavuus ovat olennainen osa digiajan asiakaskokemusta. Asiakkaan tarve asioida tietyssä palvelussa voi edellyttää yhtäaikaista ja lomittaista neuvontaa sekä asiakkaan laitteen, että varsinaisen palvelun käytössä. Digineuvontaa antavan henkilön on siten tiedettävä miten eri tyyppiset älypuhelimet ja tabletit toimivat, jotta hän osaa opastaa asiakasta esimerkiksi uuden sovelluksen lataamisessa. Usein asiakkaat arvostavat helppoja ja nopeita tapoja saada yhteys asiakaspalvelijaan. Asiakaskokemuksen kehitystyölle on digitalisaation myötä asetettava uudet tavoitteet. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet, he ovat tietoisia uusista mahdollisuuksista ja tuntevat usein saatavilla olevan palvelut hyvin (Finanssiala, s. 2-4).

Kun finanssialan yrityksissä tarkastellaan digiajan asiakaskokemuksen kehittämistä, on huomioitava myös organisaatiossa työskentelevien ihmisten valmius ja osaaminen muutokseen (Eskelinen, s. 44). Tästä syystä paneudun opinnäytetyössäni nimenomaan henkilöstön digiosaamiseen ja siihen, miten sitä olisi mahdollista kehittää. Hyvät ja toimivat digipalvelut tarvitsevat rinnalleen osaavia työntekijöitä, jotka hallitsevat käytettävän teknologian. Keskeisessä roolissa on yrityksen toimiva tiedottaminen uusista palveluista ja siitä, mitä teknisiä ominaisuuksia ne asiakkaalta vaativat. Pankkialalla toimivilla yrityksillä on tavallisesti pitkä kokemus uusien käyttöjärjestelmien kehittämisestä. Monet pidempään toimineet pankit ovat käyttäneet it-järjestelmiä jopa 60-luvulta saakka, mutta pankkialalle on tullut myös uusia, digitalisaatiota hyödyntäviä haastajia (Eskelinen, s. 44). Tällaisia haastajia ovat esimerkiksi pelkkään mobiilimaksamiseen keskittyvät toimijat, kuten MobilePay tai Pivo. Nämä toimijat keskittyvät aluksi yhteen, hyvin toimivaan palveluun eivätkä pyri tarjoamaan asiakkaalle kaikkia pankkipalveluita kuten perinteiset pankit.

Yleisesti digitalisaation myötä brändien merkitys säilyy edelleen mutta heikentyy. Vaikutus on erityisen suuri erityisesti niillä toimialoilla, jotka myyvät funktionaalisia tuotteita kuluttajille, kuten vakuutuksia tai pankkipalveluja. Näihin tuotteisiin kuluttajalla harvoin on vahvaa tunnesidettä, vaan keskeistä on se, että palvelu vastaa kuluttajan tarpeeseen ja hinta on kohdallaan. Tässä yhteydessä myös hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu; silloin kun kuluttaja arvostaa uusia käyttömahdollisuuksia ja palvelun helppoutta, tarpeeseen on helppo vastata kattavilla neuvontapalveluilla. Hankalampaa on vastata sellaisten asiakkaiden tarpeisiin, joiden tekninen osaaminen on heikompa tai jotka suhtautuvat uusien palveluiden käyttöön ottoon negatiivisesti. Esimerkiksi sellaiset asiakkaat, jotka eivät käytä verkkopankkia tai haluavat muutoin asioida perinteisemmällä tavoilla, voivat vaihtaa palvelun tarjoajaa, jos digitaalisiin palveluihin siirrytään liian nopeasti tai varoittamatta. Keskeistä on palveluiden laadun lisäksi myös se, miten palveluntarjoaja onnistuu tekemään uusista palveluista helpommin lähestyttäviä.

Digiajan onnistunut asiakaskokemus koostuu neljästä eri tekijästä: 1) palvelun nopeus 2) asiakaskokemuksen personointi 3) käyttäjäystävällisyys ja 4) teknologiaympäristö. Palvelun nopeutta koskevat vaatimukset ovat kiristyneet ja reaaliaikaisuuden vaatimus ulottuu myös asiakaspalveluun. Palveluiden on myös oltava aina saatavilla ja toimia riittävällä nopeudella. Siinä missä ennen asiakas saattoi odottaa pankista useita päiviä kirjettä, nykyisin hän haluaa saada vastauksen chat-palvelussa lähettämäänsä kysymykseen minuuteissa (Eskelinen, s. 49-58).

Palvelun täytyy myös tuntua henkilökohtaiselta ja asiakkaan on koettava, että hän on tärkeä asiakas palveluntarjoajalle. Tarjottujen palveluiden on oltava myös käyttäjäystävällisiä: ensikohtaaminen asiakkaan kanssa saattaa tapahtua digitaalisesti joko chat-robotin tai puhelinrobotin avustuksella. Yritysten on kiinnitettävä huomiota tiedon löydettävyyteen ja siihen, että pankkipalveluiden eri sovellukset toimivat myös eri alustoilla.

Teknologiaympäristön toimivuus ja hyödyntäminen on myös keskeisessä roolissa nykypäivän pankkipalveluissa. Jotta asiakas saa personoidun kokemuksen, on hänet tunnistettava vahvalla sähköisellä tunnistautumisella. Tunnistaminen voi tapahtua esimerkiksi siihen tarkoitettulla mobiilisovelluksella tai tunnuslukukortilla. Kun asiakas on tunnistettu, hänen kanssaan tapahtuva kommunikointi ei jää pintapuoliseksi ja kirjaamatta vaan hänelle voidaan tarjota juuri hänelle sopivaa palvelua ja kirjata olennaiset asiat keskusteluiden sisällöstä esimerkiksi asiakasrekisteriin.

Digiasioinnin lisääntyminen on tuonut mukanaan myös tarpeen miettiä, millainen neuvonta digiasioinnissa on toimivaa. Digi- ja väestötietovirasto on julkaissut vuonna 2019 ”Digituen eettisen ohjeistuksen”, jonka tavoitteena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea. Tähän eettiseen ohjeistukseen on viitattu esimerkiksi Finanssialan keskusliiton antamassa raportissa digitaalisista palveluista. Ohjeistuksen mukaan digituella tarkoitetaan sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta

itsenäiseen ja turvalliseen sähköiseen asiointiin. Digituen muotoja ovat lähituki, etätuki ja koulutukset. Etätukena voidaan pitää esimerkiksi chat-, puhelin- tai videotukea, kun taas lähituella tarkoitetaan tavallisesti joko asiointipistettä tai kotiin vietävää tukea (Digi- ja väestötietovirasto, s. 1). Asiakkaita on myös mahdollista kouluttaa esimerkiksi verkkokoulutuksilla tai kursseilla. Valtaosa näistä keinoista koskee julkisia toimijoita, mutta eettisen tuen ohjeistuksen antavat hyvän kuvan siitä, mitä elementtejä vastuullinen digineuvonta sisältää.

3.1 Sähköisten pankkipalveluiden kehittäminen

Tässä luvussa tarkastellaan Suomessa toimivien pankkien tarjoamia digitaalisia palveluita. Luvussa tarkastellaan myös vahvan sähköisen tunnistautumisen merkitystä sähköisen asioinnin kannalta ja sitä, kuinka asiakkaan tunnistautuminen vaikuttaa esimerkiksi pankkipalveluiden saatavuuteen. Tunnistautumisella on myös suuri merkitys asiakaskokemuksen kannalta, sillä tunnistautuneelle asiakkaalle on mahdollista tarjota personoitua palvelua.

Digitaalisia palveluita kehitettäessä haasteena on yleensä se, että asiakkaiden valmiudet sähköisen asioinnin käyttämiseen vaihtelevat suuresti. Tarjotun palvelun on oltava riittävän selkeä ja tehokas, jotta asiakkaat löytävät sen äärelle. Digitaalisia ratkaisuja mietittäessä yrityksen on hyvä tiedostaa, että asiakkaat arvostavat eri asioita. Jollekin itsepalvelu on palvelumuodoista houkuttelevin, mutta toiset taas arvostavat enemmän henkilökohtaista yhteydenottoa. Hyvän asiakaskokemuksen rakentaminen on aloitettava asiakkaan ostoprosessin ymmärtämisestä. Oleellista on tietää, missä vaiheissa ja kanavissa asiakas haluaa olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa (Korkiakoski, s. 1-2). Hyvä asiakaspalvelu tarjoaa asiakkaalle lisäarvoa esimerkiksi siten, että yritys ratkaisee asiakkaan ongelman nopeasti. Digitaalisten palveluiden kohdalla hyvä asiakaskokemus edellyttää, että tieto asiakkaan tarpeista liikkuu nopeasti ja asiakkaan on mahdollista löytää ratkaisu joko palvelun tarpeeseen tai ongelmatilanteen ratkaisemiseen nopeasti.

Otetaan tässä esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaan älypuhelimien mobiilipankki ei toimi. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää, että asian ratkaiseminen on mahdollista sellaisissa kanavissa, jotka asiakas löytää ja joita hän osaa käyttää. Hyvä asiakaskokemus rakentuu silloin sekä nopeuteen että palveluiden löydettävyyteen. Pankit ovat pyrkineet vastaamaan tähän tarpeeseen luomalla matalan kynnyksen palveluita, josta vastaus ongelmatilanteeseen tavoittaa asiakkaan nopeasti. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi puhelinpalvelu ja erilaiset chat-toiminnot. Monet pankit ovat myös lisänneet verkkosivuilleen kattavia oppaita, joiden avulla asiakkaan on mahdollista itse etsiä ratkaisua ongelmaansa. Oppaissa keskitytään tavallisesti vastaamaan niihin yleisimpiin ongelmiin, joita asiakkaalla saattaa olla, kun hän käyttää pankin sähköisiä palveluita.

Suurin osa asiakkaista lähtökohtaisesti luottaa teknologiaan, mutta luottamus murentuu nopeasti, jos järjestelmien käyttövarmuus ei saavuta lähes sadan prosentin käyttövarmuutta (Gerdt, s. 72). Sama ilmiö koskee myös ihmisten rakentamaa palvelukokemusta. Palvelun tasalaatuisuus on yksi tärkeimmistä seikoista asiakkaiden sitouttamisen kannalta. Tästä syystä palveluiden on oltava tasalaatuisia ja henkilöstön osaamisen sillä tasolla, että he pystyvät tarjoamaan ennakoitavaa palvelua. Palvelun taso korostuu erityisesti ongelmatilanteissa: asiakas tarvitsee kokemuksen siitä, että hänen kohtaamansa ongelmat sähköisissä palveluissa ovat helposti ratkaistavissa.

Verkkopankkitunnuksilla ja sähköisten palveluiden käyttämisellä on nykypäivän yhteiskunnassa suuri merkitys. Verkkopankkitunnuksilla on tärkeä rooli esimerkiksi silloin, kun käytetään yhteiskunnan tarjoamia palveluita sähköisesti. Esimerkiksi Verohallinto, Kela ja terveystietoja hallinnoiva OmaKanta toimivat nykyään myös vahvan sähköisen tunnistautumisen avulla. Asiointi on toki edelleen mahdollista myös perinteisissä asiointikanavissa, mutta palveluiden sähköistymisen myötä verkkoasioinnin määrä kasvaa. Kaikki edellä mainitut ovat keskeisiä palveluita, joita kansalaiset tarvitsevat iästä ja yhteiskuntaluokasta riippumatta. Sähköisten palveluiden toimivuus ja turvallisuus ovat tärkeitä tekijöitä, jotta kuluttaja pystyy toimimaan digitaalisessa ympäristössä.

Verkkopankkitunnukset mahdollistavat myös pankkiasioiden hoitamisen puhelimitse, sillä pankkiasiointi vaatii monissa tilanteissa asiakkaan tunnistamista puhelimesta. Tunnistaminen on mahdollista tehdä esimerkiksi mobiilipankista soittamalla tai tunnuslukusovelluksen sekä tunnuslukulaitteen avulla. Eri pankkialan toimijoilla on omat versionsa mobiililaitteelle asennettavista tunnistautumissovelluksista.

Hyvä esimerkki digipalveluiden kehittämisestä ja niihin liittyvästä strategiasta on Danske Bankin toiminta. Danske Bank on viime vuosina supistanut konttoriverkostoaan ja tuonut markkinoille sekä mobiili- että tablettiratkaisut asiakkaidensa käyttöön (Korkiakoski, s.58). Mobiiliratkaisujen lisäksi Danske Bank on kehittänyt verkko- ja etätapaamisia niin henkilö- kuin yritysasiakkaille. Vastaavia muutoksia ovat tehneet myös muutkin pankkialan toimijat, kuten Nordea ja S-pankki.

Danske Bank on myös laajentanut aukioloaikojaan ja palvelee henkilöasiakkaitaan myös viikonloppuisin. Aukioloja koskevat muutokset osoittavat hyvin sen kehityksen, joka asiakkaiden tarpeissa on tapahtunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Palvelua halutaan nopeasti, eikä monikaan halua odottaa ongelmien ratkeamista esimerkiksi viikonlopun yli. Koska pankkikonttorien pitäminen auki jokaisena viikonpäivänä ei ole kovin kustannustehokas ratkaisu, on pankkien panostettava nimenomaan puhelin- ja digiratkaisuihin asiakkaiden palvelemisessa.

Myös Nordea Bank uutisoi vuoden 2021 marraskuussa, että se aikoo perustaa Joensuuhun kokonaan uuden kehittämissyksikön, jonka tarkoituksena on kehittää Nordean tarjoamia digitaalisia palveluita. Yksikössä keskitytään erityisesti Nordean verkko- ja mobiilipankin kehittämiseen ja digitaalisessa kehityksessä käytetään hyväksi todettuja teknologioita ja prosesseja. Nordealla on tällä hetkellä digitaalisten palveluiden kehittämissyksiköt Helsingissä ja Oulussa, jotka työllistävät yhteensä noin 250 henkilöä.

Vastaavalla tavalla myös Osuuspankki on kehittänyt uusia mobiiliratkaisuja asiakkailleen. Asiakkaiden käytössä on esimerkiksi Op-mobiilipankki, jota on

mahdollista käyttää esimerkiksi älypuhelimessa tai tablettitietokoneella. Mobiilipankkia käyttävä asiakas voi luoda myös itselleen oman mobiiliavaimen mobiilipankissa asiointiin tai käyttää sormenjälkitunnistusta. Sormenjälkitunnistuksen käyttö vaatii käyttäjältä laitteen, joka tukee sormenjäljen lukemista. Sormenjälkitunnistukseen perustuvia ratkaisuja tarjoaa myös esimerkiksi Nordea, jonka palveluita on mahdollista käyttää joko sormenjälkitunnisteella tai käyttäjän kasvot tunnistavalla Face-ID-tekniikalla.

Yksi kiinnostavimmista innovaatioista sähköisten palveluiden saralla ovat erilaiset älymaksamisen muodot, jotka ovat yleistyneet viime vuosien aikana. Älymaksaminen toimii samalla tekniikalla kuin pankkikorttien lähimaksuominaisuus, joka mahdollistaa maksamisen kaupassa ilman tunnusluvun syöttämistä maksupäätteeseen. Lähimaksamisen muotoja kehitetään jatkuvasti, ja maksuominaisuus on mahdollista lisätä esimerkiksi älysormukseen, -kelloon tai -avaimenperään.

Uudet teknologiat ja Euroopan Unionin maksupalveludirektiivi ovat mahdollistaneet asiakkaalle sen, että hänen on mahdollista käyttää myös muiden pankkien tuottamia maksupalveluita kuin omansa. Esimerkiksi MobilePay on kaikkien pankkien asiakkaille ilmainen mobiilimaksusovellus, jonka kautta asiakas voi siirtää rahaa reaaliajassa toisen käyttäjän puhelinnumeron avulla. MobilePay on mahdollista ladata älylaitteen sovelluskaupasta. Muutos aiempaan on suuri, sillä aikaisemmin asiakkaalla oli mahdollisuus käyttää vain niiden pankkien palveluita, joiden asiakas hän on. Nykyisin esimerkiksi mobiilimaksaminen on mahdollista monien eri palveluiden kautta, mikä lisää entisestään kilpailua pankkialalla.

Finanssialalla yritykset pyrkivät jatkuvasti kehittämään uusia tapoja kehittää asiointia ja palvelujaan. Kehittämisestä tekee haastavaa se, että myös vanhempien perinteisten palveluiden on pysyttävä toimintakunnossa uusien rinnalla. Uusien palveluiden käyttöön ottoa ei voi tehdä liian nopeasti, vaan ne on tarjottava asiakkaalle kiinnostavana vaihtoehtona hyvän asiakaskokemuksen turvaamiseksi. On kiinnostavaa nähdä, miten esimerkiksi pankkiasiointi kehittyy tulevan kymmenen vuoden aikana.

3.2 Vahva sähköinen tunnistautuminen osana pankkipalveluita

Digipalveluiden käyttämiseen liittyy läheisesti vahva sähköinen tunnistautuminen. Vahva tunnistautuminen mahdollistaa asiakkaan henkilöllisyyden todentamisen digipalvelussa. (Vehko, s.1). Muussa kuin pankkiasioinnissa asiakas voidaan tunnistaa myös kansalais- tai mobiilivarmenteen avulla. Verkkopankkitunnuksien käyttö avaa asiakkaalle monia eri mahdollisuuksia: tunnistautumalla sähköisesti asiakkaan on mahdollista esimerkiksi ostaa vakuutus, tarkistaa työeläkkeensä määrä, maksaa ostoksia verkkokaupassa tai hoitaa veroasioita verkossa. Sähköinen tunnistautuminen on siten olennainen osa sähköisten palveluiden käyttöä.

Finanssialan sähköisten palvelujen käytössä, erityisesti pankkiasioinnissa, asiakas on tunnistettava (Finanssiala, s. 4). Esimerkiksi puhelimitse annettavassa neuvonnassa asiakas on ensin riittävällä tavalla tunnistettava, ennen kuin hänelle voidaan antaa tietoja omista pankkiasioistaan. Tunnistautuminen on siten myös keskeinen osa asiakaskokemusta: silloin, kun asiakas tunnistautuu käyttämäänsä palveluun, hän saa henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa. Asiakkaan on kuitenkin itse tehtävä palveluihin tunnistautumisessa tarvittavat toimenpiteet eikä digineuvoja voi esimerkiksi käsitellä opastettavan henkilökohtaisia pankkitunnuksia. Pankkitunnukset ovat aina asiakkaan henkilökohtaiset, joten jos pankki havaitsee tunnusten olevan toisen henkilön hallussa, joudutaan pankkitunnukset sulkemaan (Finanssiala, s. 5). Keskeistä on siis, että henkilöllä on sellaiset digitaidot, että hän kykenee suorittamaan tunnistautumiseen vaadittavat toimenpiteen itsenäisesti.

Sellaiset henkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää vahvaa tunnistautumista sähköisissä palveluissa, jäävät helposti näiden palveluiden ulkopuolelle. Tällöin puhutaan digitaalisesta kuilusta. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos on vuonna 2020 julkaistussa tutkimuksessaan ”Vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin ei ole itsestäänselvyys kaikissa väestöryhmissä Suomessa” korostanut, että digitaalisten palveluita tarjottaessa huomiota tulisi kiinnittää niihin väestöryhmiin, joissa vahvan tunnistautumisen

käyttömahdollisuus on muuta väestöä heikompaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii rinnalleen ohjausta, jossa huomioidaan neuvonnan tarve myös vahvan tunnistautumisen osalta. THL on tutkimuksessaan pyrkinyt tunnistamaan ryhmiä, jotka ovat vaarassa joutua digisyrjäytymisen kohteeksi, kuten iäkkäät ihmiset. Tällaisille asiakkaille digineuvontapalvelut ovat erityisen tärkeitä.

Vastaavan kannanoton on tehnyt myös Finanssivalvonta, joka vuonna 2019 julkaistussa kannanotossaan toteaa, että vahvana sähköisenä tunnistusvälineenä käytettävät pankkitunnukset ovat Suomessa osa peruspankkipalveluita ja niitä on tarjottava yhdenvertaisesti ja syrjimättömin ehdoin kaikille asiakasryhmille (Finanssivalvonta, s. 2).

Terveiden ja hyvinvoinnin julkaiseman tutkimuksen mukaan työikäisistä lähes kaikilla työikäisillä henkilöillä (98%) on käytössä vahva tunnistautuminen digitaalisiin palveluihin. Sen sijaan ulkomaalaistaustaisessa väestössä työikäisten vastaava osuus oli 10 prosenttia matalampi. Digitaalisia palveluita kehitettäessä onkin otettava huomioon esimerkiksi iäkkäiden ihmisten lukumäärä Suomessa. Tosin tässä yhteydessä on todettava, että muutkin henkilöt kuin iäkkäät saattavat tarvita apua digineuvonnan palveluiden kanssa. Esimerkiksi erilaiset näköhäiriöt tai oppimisvaikeudet voivat hankaloittaa eri palveluiden käyttöä.

Sähköisten palveluiden käytössä on huomioitava asiakkaan turvallisuus. Pankkitunnukset ovat perinteisesti muodostuneet asiakastunnuksesta, salasanasta ja tapahtumakohtaisista tunnusluvuista. Tunnuslukulistoja korvaamaan on tullut puhelimeen asennettavia mobiilisovelluksia ja niiden rinnalle erillisiä tunnuslukulaitteita (Finanssialan keskusliitto, s. 6). Painettuja tunnuslukulistoja ei voida enää yksinään käyttää muun muassa maksutapahtumien varmentamiseen, vaan niiden rinnalle tarvitaan jokin turvaelementti, esimerkiksi tekstiviestillä lähetettävä kertakäyttösalasana.

Uusien palveluiden käyttöönottamiseen liittyy myös asiakkaiden kasvanut tarve neuvonnalle. Kun palvelu on asiakkaalle uusi, hänellä saattaa mennä hetki sen

omaksumiseen. Riittävän kattavilla ohjeilla ja selkeillä tuotteilla neuvonnan tarve vähenee, mutta ongelmatilanteessa yrityksen on kannattavaa tarjota asiakkaalle matalan kynnyksen neuvontaa. Toimiva ja laadukas puhelinpalvelu voidaan nähdä keinona toimia vastuullisesti muuttuvassa maailmassa. Ilman asianmukaisia neuvontapalveluja monet saattaisivat jäädä palveluiden ulkopuolelle. On tärkeää, että asiakkaita opastetaan alkuun esimerkiksi tunnuslukulaitteiden käytön kanssa, jotta pankkipalvelut säilyvät turvallisina. Pankkipalveluiden käyttämiseen liittyy aina riski myös huijatuksi tulemisesta. Tarjoamalla digineuvontaa on mahdollista vähentää huijausyritysten määrää, sillä asiakkaat saavat ajantasaista tietoa palveluista luotettavasta lähteestä.

3.3 Puhelinpalvelun mahdollisuudet ja ongelmakohdat

Asiakkaat haluavat tulla palveluiksi eri tavoin, riippuen siitä mitä asiointikanavaa he käyttävät. Puhelinpalvelun rinnalle tarvitaan myös muita yhteydenottotapoja. Puhelinpalvelu istuu kuitenkin tiukasti suomalaisten suuryritysten organisaatioissa. Puhelinpalvelun yhtenä ongelmana on usein sen hinta, sillä henkilötyö maksaa eikä asiakas silti koe saavansa ylivoimaista palvelua. Uudet digitaaliset kanavat kuten pikaviestipalvelut, sosiaalisen median kanavat ja itsepalveluportaalit yleistyvät maailmalla nopeasti (Korkiakoski, s. 53). Ne ovat tulleet puhelinpalvelun rinnalle, mutta eivät korvaa sitä kokonaan. Erityisesti silloin kun asiakas kaipaa digineuvontaa tietyn palvelun käytössä, puhelinpalvelu on helppo keino ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Tarjotun puhelinpalvelun on oltava tehokasta ja hyvin suunniteltua. Henkilökunnan osaaminen ja kouluttaminen ovat keskeisessä roolissa onnistuneessa asiakaskokemuksessa. Ihannetilanne on se, että asiakas saa ongelman ratkaistua yhdellä puhelinsoitolla ilman turhaa odotteluaikaa.

Puhelinpalvelu on palveluna tehokas, mutta siinä asiakkaan kokemus palvelusta määrittyy pitkälti sen mukaan, kuinka sujuvasti asiat puhelinpalvelussa hoituvat. Puhelinpalvelun mahdolliset haasteet liittyvät tavallisesti joko asiakkaan odotusaikaan tai siihen, että hän joutuu asioimaan usean eri tahon kanssa ennen ongelman ratkeamista. Yrityksen on luotava sellainen työskentelykulttuuri, jossa

henkilöstö ottaa aidosti vastuuta asiakkaan palvelemisesta. Etenkin isoissa organisaatioissa asiakasta saatetaan pallotella asiakaspalvelijalta toiselle, jolloin reagointiaika pitenee ja puhelun henkilöstökulut kasvavat. Henkilöstökulut kasvavat näissä tilanteissa siitä syystä, että yritys joutuu mahdollisesti käyttämään usean eri työntekijän aikaa ja työpanosta saman asian selvittämiseen. Jotta puhelinpalvelu olisi kustannustehokasta, on oikean työntekijän ja asiakkaan tavoitettava toisensa nopeasti ja tehokkaasti.

Kuten aiemmin tässä opinnäytetyössä on todettu, asiakkaat odottavat teknologian toimivan lähes sataprosenttisesti kaiken aikaa. Jo viiden prosentin pudotus toimintavarmuudessa (= palvelu toimii 95-prosenttisesti) saa asiakkaan kääntymään jälleen henkilökohtaisen palvelun puoleen koneella tuotetun palvelukokemuksen sijaan (Gerdt, s. 73). Kyseiset prosentit koskevat lähtökohtaisesti tietokoneella käytettyä palvelua, mutta puhelinpalvelu on myös yksi niistä palvelumuodoista, johon kohdistuu korkeat odotukset. Asiakkaat edellyttävät neuvonnalta tasalaatuisuutta ja luotettavuutta.

Asiakkaan on myös nykyaikana helppoa etsiä tietoa tuotteista verkosta ja hänen on helppo vertailla eri yrityksiä ja näiden palvelukokemuksia. Asiakaspalvelun on oltava sellaista, että myyjä tuntee yrityksen palvelut hyvin ja pystyy tarjoamaan asiakkaalle entistä yksityiskohtaisempaa tietoa ja ratkaisuja. Tässä yhteydessä henkilökunnan laadukasta perehdyttämistä ja sen merkitystä liiketoiminnalle ei voida riittävästi korostaa. Asiakkaat ovat usein perehtyneet jo niihin tuotteisiin tai palveluihin jotka heitä kiinnostavat. Asiakaspalvelijan on tarjottava heille uutta tietoa tai osaamista. Vaikka asiakaspalvelijalta vaaditaan kasvavissa määrin digitaitoja ja teknistä osaamista, asiakaspalvelun ydin on kuitenkin aina sama. Asiakaspalvelussa vaaditaan hyviä viestintä- ja tunnetaitoja, jotta asiakkaan ongelma tunnistetaan nopeasti ja häntä pystytään auttamaan organisaation toimintamallin mukaisesti.

Asiakkaan kokemus puhelinpalvelusta riippuu asiakaspalvelijan osaamisen lisäksi muista seikoista. Keskeistä on myös palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu sekä palveluntarjoajan imago. Palvelua ei juuri koskaan tuota sama henkilö, joten palvelukokemuksen laatu saattaa vaihdella asiakaspalvelijan kokemuksen

ja muiden seikkojen vuoksi. Yrityksen palvelutoimintojen peruslinjat ja ohjeistukset kuitenkin tasaavat näitä eroja (Marttila, s. 25-32). Ideaalitulanteessa yrityksellä on puhelinpalvelussa selkeät toimintatavat ja -mallit, joita sen työntekijät noudattavat. Tällöin palvelun laatu pysyy tasaisena eikä siinä ole kovin suuria vaihteluita eri soittokertojen välillä.

Työntekijän kuormituksen kannalta puhelinpalvelu on erilainen toimintaympäristö kuin esimerkiksi kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu tai muu konttorityö. Puhelinpalvelussa on usein huomattavasti enemmän asiakaskohtaamisia päivän aikana kuin perinteisessä konttorityössä (Marttila, s. 32) Asiakaspalvelija urautumisen mahdollisuus on näin suurempi. Keskeiseen rooliin nouseekin työn tauottaminen ja riittävän vaihtelevat työtehtävät, jotta hyvälaatuinen palveluprosessi ei heikkene työpäivän aikana. Näin ollen työnantajan on mietittävä puhelinpalvelua tuottaessaan asiakasnäkökulman lisäksi sitä, miten palvelu olisi mahdollisimman toimiva myös työntekijän näkökulmasta. Seuraavassa luvussa tarkastellaan miten finanssialalla toimivan yrityksen työntekijät näkevät alan digitalisaation ja omien digitaitojen merkityksen.

4 Kyselytutkimus ja sen toteuttaminen

Kyselytutkimus toteutettiin joulukuussa vuonna 2021 Suomessa toimivan finanssialan konsernin työntekijöille. Tutkimuksen kohderyhmänä toimivat työntekijät työskentelevät finanssialan yrityksen puhelinpalvelussa ja he ratkaisevat työssään muun muassa digitaalisiin palveluihin liittyviä haasteita. Haasteilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan mahdollisia ongelmia sähköisen palvelun käyttöönotossa tai sen turvallisessa käytössä.

Kyselytutkimuksella kartoitettiin työntekijöiden käsityksiä omista digitaidoistaan ja vastaavasti myös finanssialan tulevaisuudesta. Keskeisiä kysymyksiä olivat myös työnantajan antama perehdytys sähköisistä palveluista ja puhelinpalvelun soveltuminen digineuvonnan antamiseen.

Yksi kyselytutkimuksen lähtöongelmista on seuraava: onko puhelimesta mahdollista ratkaista asiakkaan ongelma, joka hänellä on esimerkiksi mobiililaitteen kanssa? Puhelimesta asiakaspalvelija ei näe asiakasta eikä tämän laitetta: hän on siten täysin asiakkaan antamien tietojen ja oman päättelyn varassa. Tilanne eroaa esimerkiksi kasvokkain tapahtuvasta neuvonnasta. Monet pankit ja vakuutusyhtiöt ovat siirtäneet neuvontapalveluitaan puhelimitse tapahtuvaan muotoon, koska se on kustannustehokkaampaa ja korona-aikana myös turvallisempaa. Puhelinpalvelussa annettavassa neuvonnassa keskeisiä seikkoja ovat työntekijän omat digitaidot ja hänen kokemuksensa eri laitteiden toiminnasta.

Tämän tutkimuksen kohdeyrityksenä on finanssialalla toimiva konserni, joka tarjoaa asiakkailleen yhtenä yhteydenottokanavana puhelinpalveluna. Tutkimuksessa suoritetaan kyselytutkimus sellaisille konsernin työntekijöille, jotka työskentelevät puhelinpalvelussa ja avustavat asiakkaita esimerkiksi sähköisten palveluiden avaamisessa tai niiden käyttämisessä. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse konsernin työntekijöille, ja sen avulla saatiin arvokasta tietoa sekä työntekijöiden omasta digiosaamisestaan, että sähköisiin palveluihin liittyvistä neuvontatilanteista. Kyselylomake tarkoituksenmukaista pitää lyhyenä ja selkeänä, jotta työntekijöiden on helppo vastata siihen. Lomakkeella

tiedusteltiin asiakaspalvelijoiden näkemyksiä muun muassa siitä, miten digineuvontaa liittyvä palvelutilanne hoidetaan ja kuinka suuri merkitys digineuvonnalla on tulevaisuudessa finanssialalla.

Myös asiakkaan ongelman ratkeaminen on keskeisessä osassa asiakkaan palvelukokemusta. Tutkimuksen yhden hypoteesin mukaan puhelinpalvelussa työskentelevillä työntekijöillä on kattavat digitaaliset taidot ja he kokevat ne tärkeiksi myös tulevaisuuden työuransa kannalta. Keskeisessä roolissa on myös perinteisemmät asiakaspalvelijan taidot; osaako hän kysyä oikeat kysymykset ja neuvoa asiakasta ymmärrettävällä tavalla.

4.1 Tutkimuksen luotettavuuden ja hyödynnettävyyden arviointi

Tutkimuksen reliabelius on seikka, jota on arvioitava myös tämän tutkimuksen yhteydessä. Tutkimuksen reliabeliudella tarkoitetaan sitä, missä määrin tutkimuksen tulokset ovat luotettavia, toisin sanoen missä määrin niitä voidaan pitää säännöllisinä, eikä sattumanvaraisina. Arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota moniin tutkimukseen liittyviin seikkoihin.

Ensimmäiseksi tarkastelen sitä, kuinka hyvin valitsemani otos edustaa perusjoukkoa. Tässä tutkimuksessa otos edustaa sitä hyvin, sillä tutkimuksen kohteena on X määrä työntekijöitä. Yksi netissä suoritettavien kyselytutkimuksien huonoista puolista on se, että niissä tavallisesti vastausprosentti jää alhaisemmaksi kuin esimerkiksi postitse lähetettävissä kyselyissä. Tästä syystä kyselyjä on tarkoituksenmukaista lähettää kaikille suostumuksensa antaneille, jotta saadaan riittävän monta vastausta onnistuneen tutkimuksen suorittamiseen. Tärkein seikka tämän tutkimuksen onnistumisen kannalta on kattavasti laadittu kyselylomake. Kyselylomaketta laatiessa keskityin siihen, että kyselylomakkeen kysymykset ovat selkeitä eikä niissä ole liikaa tulkinnanvaraisuutta.

Tämä tutkimus suoritettiin yhden kerran finanssikonsernissa työskenteleville asiakaspalvelijoille, jotka muiden työtehtävien ohessa antavat asiakkaille digineuvontaa. Tutkimus on mahdollista tehdä toistamiseen, jos finanssikonserni esimerkiksi haluaa verrata puhelinpalvelun kehittymistä vuoden päästä

tutkimuksen tekohetkeestä. Jos tutkimukselle haluaa tulevaisuudessa laajemman otannan, se on mahdollista tehdä esimerkiksi usean eri yrityksen työntekijöille. Näin olisi mahdollista hahmottaa, onko finanssialalla toimivien työntekijöiden mielipiteissä eroa tai miten eri pankkien puhelinneuvontatavat eroavat toisistaan. Tämän tyyppisellä vertailulla on mahdollista saada esiin esimerkiksi sellaisia seikkoja, jotka tiettyjen pankkien puhelinneuvonnassa toimivat hyvin.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten henkilökunta kokee puhelimitse annettavan digineuvonnan ja omat digitaitonsa. Vaikka pankkien palvelut laajenevat jatkuvasti entistä monikanavaisemmiksi, on tärkeää, että kaikissa kanavissa asiakaspalvelun laatu pysyy hyvänä. Asiakastyytyväisyyden parantaminen on yleensä aina kohdeyritykselle hyödyllistä. Tutkimuksen tuloksien avulla myös henkilökuntaa voidaan perehdyttää uudella tavalla.

Puhelinpalvelu on palvelumuotona melko uusi, joten sen kehittäminen on olennaista kohdeyrityksen näkökulmasta. Vastaavia tutkimuksia on kuitenkin mahdollista toteuttaa myös muiden puhelinpalvelua tarjoavien yritysten kohdalla. Tutkimuksen tuloksia on mahdollista laajentaa myös muille pankeille tai esimerkiksi vakuutusyhtiöille, jotka tarjoavat asiakkailleen palvelua sähköisissä kanavissa. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että tämä tutkimus on sen kohdeyritykselle hyödyllinen ja sen tuloksia voidaan hyödyntää.

4.2 Kyselylomake ja sen laatiminen

Tutkimus toteutettiin siten, että ison finanssialan konsernin työntekijöille välitettiin sähköisesti kyselylomake, jonka avulla kartoitettiin työntekijän taustatietoja sekä hänen kokemuksiaan puhelinpalvelusta ja digineuvontatilanteista. Kysely kohdistettiin nimenomaisesti sellaisille työntekijöille, jotka työskentelevät finanssikonsernin puhelinpalvelussa ja kohtaavat työssään erilaisia digipalveluihin liittyviä palvelutilanteita. Kyselyyn vastaaminen oli anonyymia, mutta siinä kysyttiin vastaajalta tietyt perustiedot vastauksien analysoimiseksi. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin erityisesti työntekijän omia digitaitoja ja sitä, kuinka laajasti hän itse käyttää erilaisia digitaalisia palveluita. Taustalla oli

hypoteesi siitä, että sellainen työntekijä, jolla on vahvat digitaidot ja joka käyttää itse myös digitaalisia palveluita, kokee digineuvonnan helpommaksi kuin sellainen työntekijä, jolla vastaavaa osaamista ei ole. Työntekijän oma käyttäjäkokemus esimerkiksi mobiilipankin käytöstä on arvokasta silloin, kun hän opastaa asiakasta toimimaan mobiilipankin kanssa. Palveluiden käyttäminen ei luonnollisesti ole välttämätön edellytys hyvälle neuvontataidoille, vaan työntekijä hyötyy myös työnantajan tarjoamasta koulutuksesta erityisesti työuransa alussa.

Koska hyvin perehdytetyt työntekijät ovat yritykselle arvokkaita, kyselytutkimuksessa annettiin painoarvoa myös sille, minkälaisen perehdytyksen työntekijä kokee saaneensa digineuvontaan liittyen ja kuinka keskeisenä osaamisalueena digitaitoja voidaan pitää tulevaisuudessa.

Kyselylomake jaettiin kahteen eri osioon. Ensin lomakkeella kartoitettiin työntekijän perustietoja. Perustiedot koostuvat työntekijät iästä, sukupuolesta ja siitä, kuinka kauan henkilö on työskennellyt finanssialalla. Näiden tietojen lisäksi lomakkeessa kysyttiin, onko työntekijällä käytössään älypuhelin, mitä mobiililaitteen käyttöjärjestelmistä hän käyttää tai on käyttänyt ja onko työntekijällä käytössään mobiilipankki. Tutkimuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota kahteen eri käyttöjärjestelmään: Applen puhelimissa käytettävään IOS-käyttöjärjestelmään ja esimerkiksi Samsungin ja Sonyn käyttämään Android-käyttöjärjestelmään. Kyselyssä haluttiin selvittää, kuinka monella työntekijällä on käyttökokemusta molemmista järjestelmistä ja miten se vaikuttaa vastaajan käsitykseen omista digineuvontavalmiuksistaan.

Lisäksi perustieto-osiossa kysyttiin, onko työntekijällä käytössään sähköinen tunnistautumismenetelmä mobiililaitteellaan. Sähköisellä tunnistautumismenetelmällä tarkoitettiin kyselyssä sellaista palvelua, jolla vastaaja kykenee tunnistautumaan esimerkiksi mobiilipankkiin ja verkkosivuille. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi tunnuslukusovellus tai tunnuslukulaite. Näiden kysymyksien avulla työntekijästä selvitettiin ne perustiedot, jota tutkimuksessa tarvitaan, jotta voimme erotella vastauksia toisistaan esimerkiksi finanssialan kokemuksen tai omien digitaitojen perusteella.

Kyselylomakkeen toinen osio koostui erilaisista väittämistä, joihin työntekijä vastasi neliportaisella asteikolla: olen täysin samaa mieltä, olen osittain samaa mieltä, olen osittain eri mieltä ja olen täysin eri mieltä. Väittämien avulla selvitettiin neljää eri seikkaa:

- 1) miten työntekijä itse kokee omat valmiutensa antaa digineuvontaa
- 2) kuinka haastaviksi työntekijä kokee digineuvontatilanteet
- 3) onko hän saanut riittävän perehdytyksen niiden hoitamiseen
- 4) kuinka merkittävässä roolissa digitaidot ovat tulevaisuudessa finanssialalla.

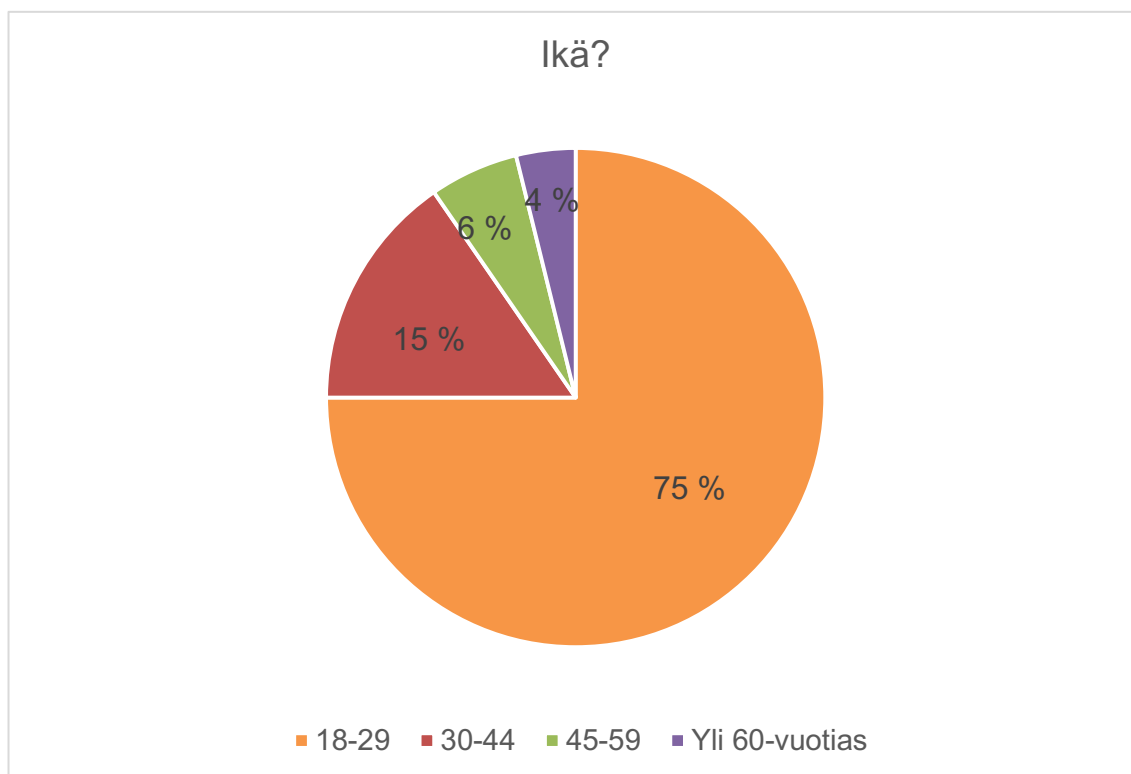
Väittämien tarkoituksena on selvittää työntekijän oma kokemus erilaisista digineuvontatilanteista ja omista valmiuksistaan toimia niissä tuloksellisesti. Erilaisia väittämiä oli kyselylomakkeella yhteensä kahdeksan. Väittämien muotoilussa ja laatimisessa hyödynsin muilta saamaani palautetta. Väitelauseita muokattiin sekä työnantajan että opinnäytetyöni ohjaajan palautteen mukaisesti ja kävin niitä myös läpi muiden opiskelijoiden kanssa. Tavoitteena oli tehdä sellaisia väitelauseita, joiden avulla vastaajien välille saataisiin eroja.

5. Kyselylomakkeen tulokset

Kyselylomake lähetettiin sähköisesti digineuvonnan parissa työskenteleville palveluneuvojille. Kyselylomakkeen vastaamiseen oli aikaa yksi työviikko ja kyselyyn tuli 52 kappaletta vastauksia. Kysely lähetettiin alun perin noin 120 henkilölle, joten kyselytutkimuksen vastausprosentti oli noin 43 prosenttia. Vastausaikaa pidentämällä vastausten määrää olisi todennäköisesti saatu lisättyä, sillä viikon aikana osa työntekijöistä on saattanut olla pois esimerkiksi sairausloman vuoksi.

Kyselyyn vastanneista henkilöistä suuri osa oli työskennellyt finanssialalla melko lyhyen aikaa. Yli 60 prosenttia kyselyyn vastanneista työntekijöistä oli työskennellyt finanssialalla 0-1 vuotta. Lyhyt työskentelyaika selittyy osittain sillä, että monet hakeutuvat organisaatioissa ylöspäin sen jälkeen, kun ovat saaneet riittävästi kokemusta asiakaspalvelusta ja sen eri tehtävistä. Seuraavassa kaaviossa on kartoitettu kyselyyn vastanneiden henkilöiden ikäjakauma:

Taulukko 10. Vastaajien ikäjakauma.



Kaavioista voimme havaita, että suurin osa vastaajista oli nuoria henkilöitä: 75 prosenttia vastanneista työntekijöistä ilmoitti ikähaarukakseen 18-29 vuotta. Sen sijaan esimerkiksi 30-44-vuotiaita vastaajia oli vain noin 15 prosenttia vastaajista. Puhelinpalvelu on palvelumuotona sen tyyppinen, että sen parissa työskentelee paljon nuoria henkilöitä. Vastaajien sukupuolien suhteen kyselyn jakautuma oli melko tasainen: 42 prosenttia vastaajista oli miehiä ja 56 prosenttia vastaajista puolestaan naisia. Perustietojen perusteella voidaan todeta, että suuri osa digineuvonnan parissa työskentelevistä oli kyseisessä kohdeyrityksessä nuoria henkilöitä, jotka olivat juuri aloittaneet finanssialalla työskentelemisen.

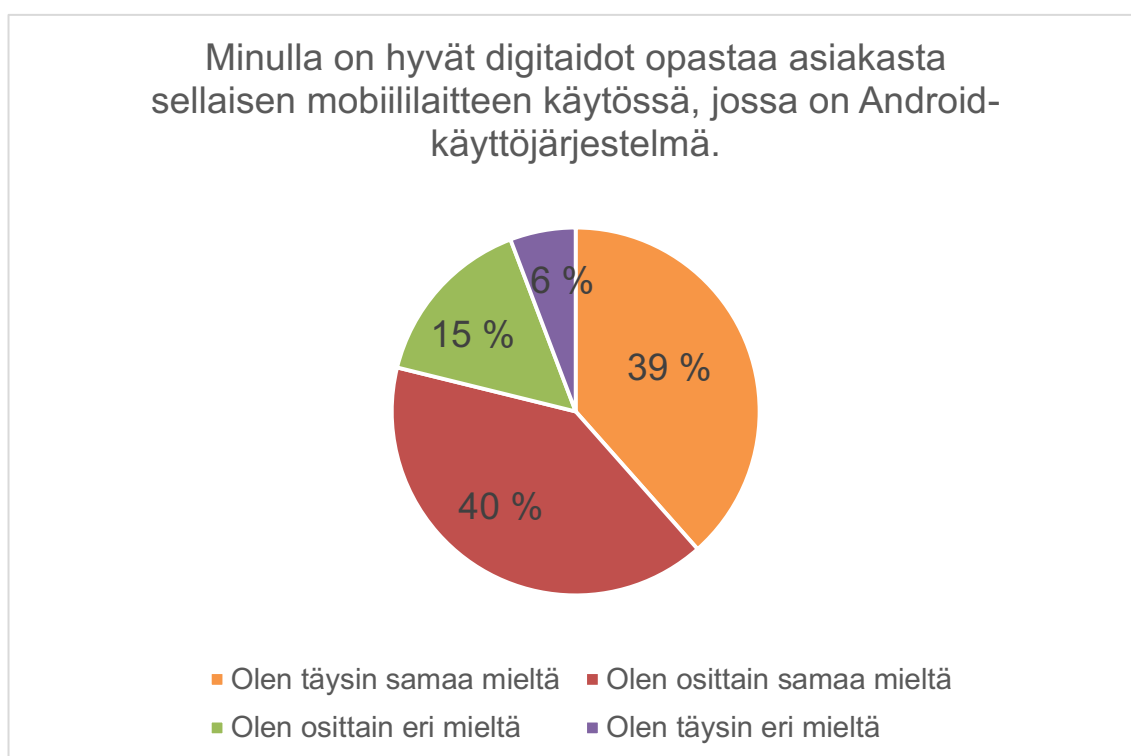
Kiinnostavaa on työntekijöiden ilmoittamien perustietojen perusteella se, että 100 prosentilla työntekijöistä oli käytössään älypuhelin. Kaikki 52 vastaajaa käyttivät siis tutkimushetkellä älypuhelin. Erityisesti digineuvonnan onnistumisen kannalta on hyvä, että työntekijällä on omakohtaista kokemusta älypuhelimien käytöstä ja sen eri ominaisuuksista. Toisaalta olisi ollut kiinnostavaa saada vertailupohjaa siitä, miten sellaiset työntekijät kokevat digineuvonnan antamisen, joilla ei ole omassa käytössään älypuhelin. Vastaava ilmiö on havaittavissa myös mobiilipankin käytön kohdalla: kaikki 52 vastaajaa vastasivat, että heillä on käytössään mobiilipankki. Mobiilipankin käyttö ja älypuhelimien omistaminen olivat siis yleisiä tekijöitä niiden työntekijöiden joukossa, jotka vastasivat kyselyyn. Lähes yhtä monella oli käytössään mobiililaitteella sähköinen tunnistautumismenetelmä: 96 prosenttia vastaajista käytti sähköistä tunnistautumismenetelmää ja noin neljällä prosentilla vastaajista ei ollut sähköistä tunnistautumismenetelmää käytössään.

5.1 Erot IOS- ja Android-käyttöjärjestelmien välillä

Vastaajien perustietojen selvittämisen jälkeen kyselylomakkeella selvitettiin, onko vastaajien neuvontakokemuksen välillä eroja sen mukaan, onko asiakkaan mobiililaitteessa Android- vai IOS-käyttöjärjestelmä. Android on älypuhelimille, taulutietokoneille ja älytelevisioille suunniteltu ohjelmisto, joka sisältää muun

muassa käyttöjärjestelmän. Sitä käytetään esimerkiksi Samsungin, Sonyn ja Huaweiin valmistamissa älypuhelimissa. IOS-käyttöjärjestelmä puolestaan on Applen kehittämä käyttöjärjestelmä, joka on käytössä kaikissa Applen valmistamissa älylaitteissa. Nämä kaksi käyttöjärjestelmää valittiin vertailuun sen vuoksi, että ne ovat yleisimpiä Suomessa käytettäviä älypuhelimien käyttöjärjestelmiä. Niiden käyttöominaisuuksissa ja toiminnassa on eroja, ja näiden erojen tietäminen on keskeinen osa digineuvontaa. Mobiililaitteiden erojen tunnistaminen on keskeistä esimerkiksi silloin, jos asiakkaalle neuvotaan, miten hänen on mahdollista ladata mobiilipankkisovellus puhelimeensa. Seuraavassa tarkastellaan niitä eroja, joita vastaajien välillä oli Android-käyttöjärjestelmää ja IOS-käyttöjärjestelmää käyttävien mobiililaitteiden käytössä.

Taulukko 11. Vastaajien digitaidot suhteessa Android-järjestelmään.



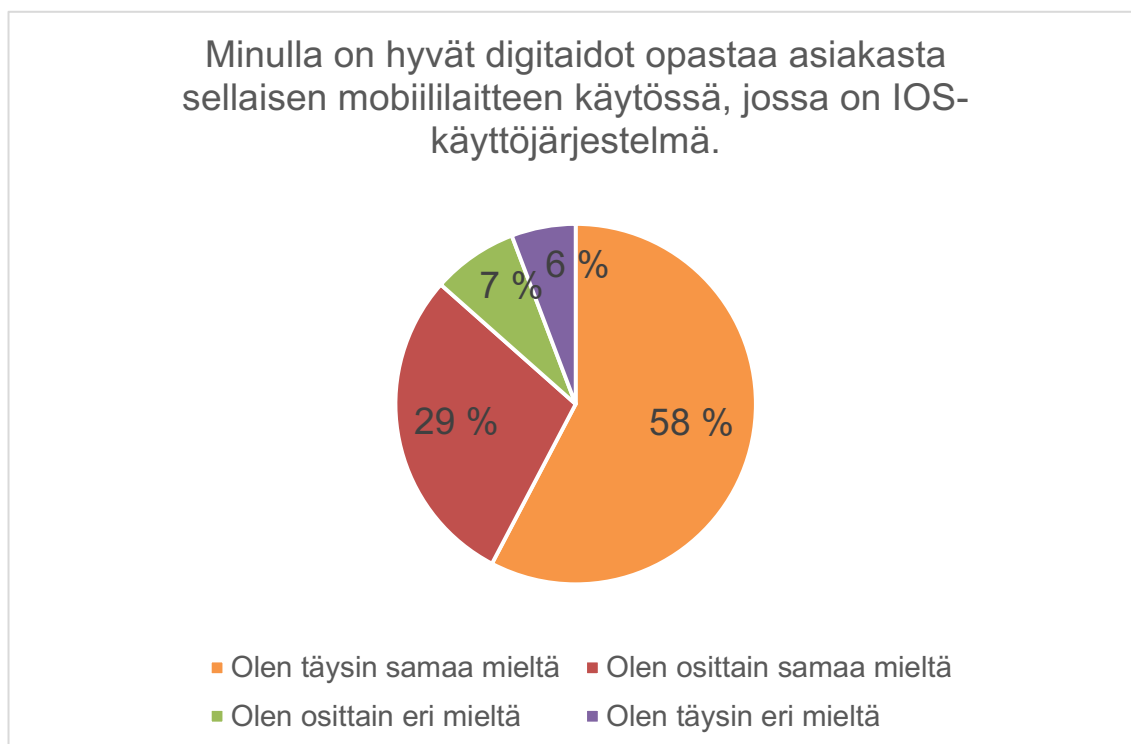
Kyselylomakkeessa esitetty väite oli: Minulla on hyvät digitaidot opastaa asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on Android-käyttöjärjestelmä. Vastaajista 39 prosenttia oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 40 prosenttia oli osittain samaa mieltä. Tästä voimme päätellä, että 79 prosenttia vastaajista

kokee omaavansa hyvät tai melko hyvät digitaidot neuvoo asiakasta Android-käyttöjärjestelmää käyttävän laitteen kanssa. Toisaalta 21 prosenttia vastaajista, eli noin joka viides, ei koe, että hänellä on hyvät digitaidot neuvoo asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on Android-käyttöjärjestelmä. Esimerkiksi ison yrityksen henkilöstössä 21 prosenttia on merkittävä osa työntekijöistä.

Yleisesti voidaan todeta, että Android-pohjaisen laitteen neuvonta koettiin vastaajien keskuudessa hankalammaksi riippumatta siitä, käyttikö vastaaja itse Android- vai IOS-käyttöjärjestelmää omassa mobiililaitteessaan. Ne vastaajat, jotka olivat omassa mobiililaitteissaan käyttäneet sekä IOS- että Android-käyttöjärjestelmää, kokivat että heillä on hyvät digitaidot neuvoo Android-laitteen käytössä. 47 prosenttia näistä vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 35 prosenttia vastaajista osittain samaa mieltä. Näin ollen 82 prosenttia näistä vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on joko hyvät tai melko hyvät taidot neuvoo asiakasta Android-laitteen käytössä.

Sen sijaan ne vastaajat, jotka olivat omassa mobiililaitteessaan käyttäneet vain IOS-käyttöjärjestelmää, kokivat omat taitonsa neuvoo Android-laitteen käytössä heikommiksi kuin edelliset vastaajat. Näistä vastaajista 10 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 55 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että heillä on hyvät digitaidot neuvoo asiakasta Android-laitteen käytössä. Näin ollen 65 prosenttia vastaajista koki, että heillä on hyvät tai melko hyvät digitaidot neuvoo asiakasta Android-laitteen käytössä. 25 prosenttia vastaajista oli osittain eri mieltä ja 10 prosenttia vastaajia täysin eri mieltä omista digitaidoistaan suhteessa esitettyyn väitteeseen.

Taulukko 12. Vastaajien digitaidot suhteessa IOS-järjestelmään.



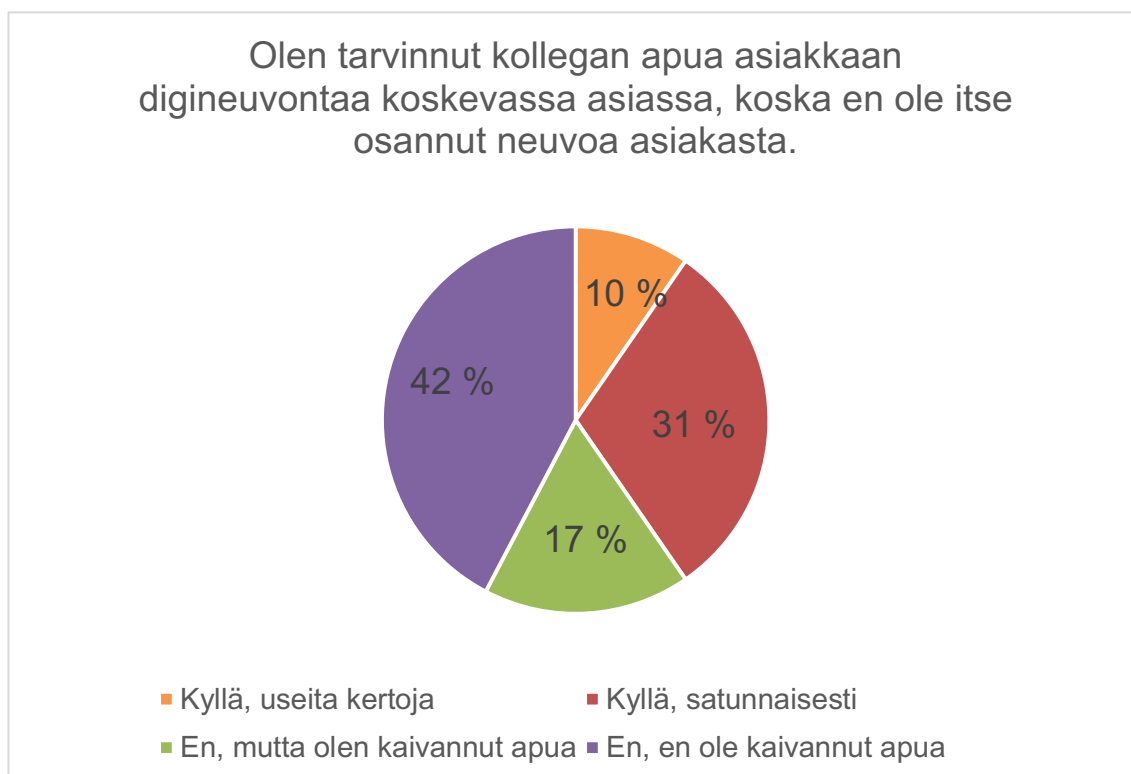
Vertailukohtana kyselylomakkeessa esitettiin väite: Minulla on hyvät digitaidot opastaa asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on IOS-käyttöjärjestelmä. IOS-käyttöjärjestelmä oli vastaajien keskuudessa selkeästi tutumpi, sillä 58 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä väitteen kanssa. 29 prosenttia vastaajista puolestaan oli osittain samaa mieltä. Kokonaisuudessaan siis 87 vastaajista koki omaavansa joko hyvät tai melko hyvät taidot neuvua asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on IOS-käyttöjärjestelmä. Sen sijaan 7 prosenttia vastaajista oli osittain eri mieltä ja 6 prosenttia vastaajista oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Yhteensä 13 prosenttia vastaajista ei kokenut, että heillä olisi hyvät digitaidot neuvua asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, joka käyttää IOS-käyttöjärjestelmää.

5.2 Digineuvontatilanteet puhelimessa

Seuraavissa kysymyksissä käsiteltiin vastaajien käsityksiä digineuvontatilanteista ja siitä, ovatko he tarvinneet kollegan apua niiden

selvittämiseen. Kyselylomakkeella selvitettiin, kuinka moni vastaajista on tarvinnut kollegan apua asiakkaan digineuvontaa koskevassa asiassa, jossa vastaaja itse ei ole osannut neuvoa asiakasta. Alla olevasta kaaviosta selviää, miten yleistä kollegan avun tarvitseminen vastaajien keskuudessa oli.

Taulukko 13. Vastaajien tarve kysyä kollegoiden apua.

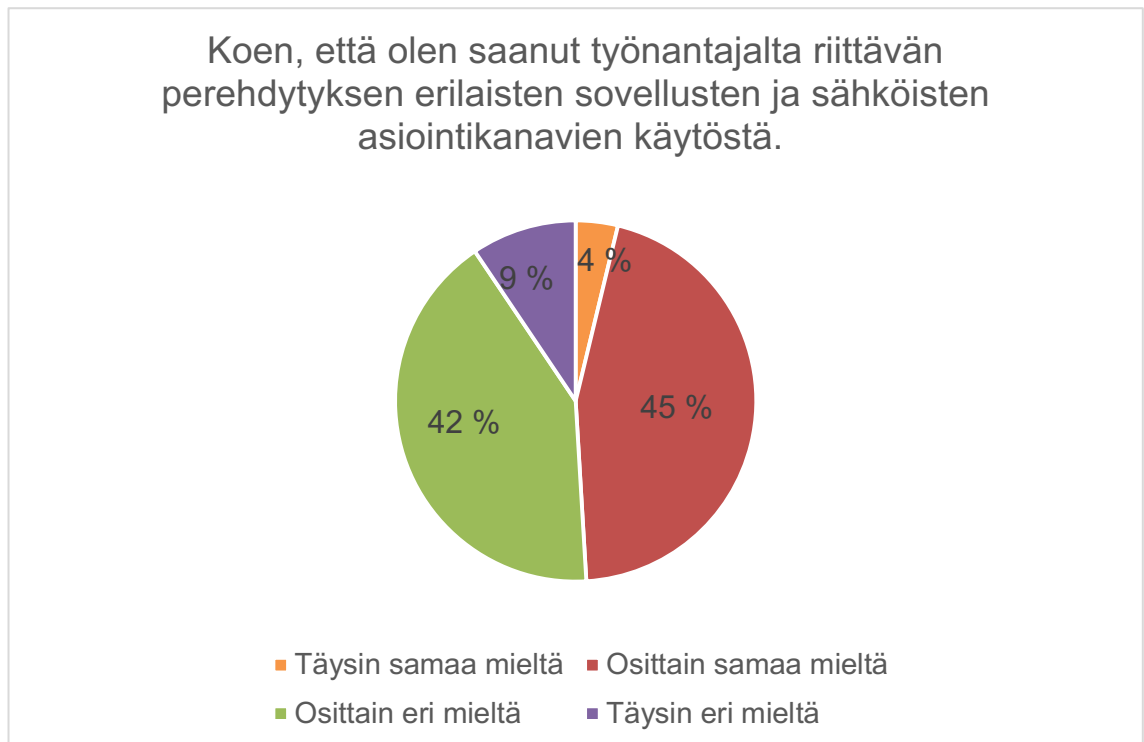


Kyselyn tuloksien mukaan 10 prosenttia on tarvinnut kollegan apua digineuvontatilanteen ratkaisemiseksi useita kertoja. 31 prosenttia vastaajista oli tarvinnut vastaavaa apua satunnaisesti. Näin ollen 41 prosenttia vastaajista on tarvinnut kollegan apua digineuvontatilanteessa, koska ei ole itse osannut neuvoa asiakasta. Tämä osoittaa selkeästi sen, että jotkut neuvontatilanteista ovat haastavia ja niiden ratkaisemiseen saatetaan tarvita usean työntekijän osaamista. Toisaalta on hyvä, että työntekijät uskaltavat kysyä apua samoissa tehtävissä toimivilta kollegoilta, sillä heillä on usein laaja osaaminen digineuvontatilanteista. 17 prosenttia vastaajista ei ollut kysynyt kollegan apua, mutta koki että olisi kaivannut apua. Avuntarve on todennäköisesti liittynyt siihen, että vastaaja ei ole itse osannut ratkaista digineuvontatilannetta. Sen sijaan

kyselyn vastaukset eivät kerro, mistä syystä vastaaja ei ole kysynyt kollegalta apua. Vastaaja on voinut jättää kysymättä apua esimerkiksi kollegan kiireisen työtilanteen tai muun syyn vuoksi. Selkeää kuitenkin on, että vastaajat ovat kokeneet tarvitsevansa apua digineuvontatilanteissa silloin, kun eivät ole osanneet neuvoa asiakasta.

Kyselyssä tarkasteltiin myös sitä, kuinka suuri osa vastaajista koki, että he ovat saaneet riittävän hyvän perehdytyksen työnantajalta digineuvonnan antamiseen. Laadukas ja kattava perehdytys on keskeinen tekijä sekä työntekijöiden viihtyvyyden, että laadukkaaseen asiakaspalvelun takaamiseksi. Sen avulla on mahdollista varmistaa, että asiakkaat saavat puhelinpalvelusta hyvän asiakaskokemuksen. Kun entistä suurempi osuus asiakkaista siirtyy käyttämään sähköisiä palveluja, laadukkaalla neuvontapalvelulla on iso merkitys yrityksen menestyksen kannalta. Seuraavassa kaaviossa käsitellään vastaajien käsitystä työnantajaltaan saamastaan perehdytyksestä.

Taulukko 14. Vastaajien tyytyväisyys työnantajan perehdytykseen.



Kyselylomakkeen väite oli muotoiltu seuraavasti: koen, että olen saanut työnantajalta riittävän perehdytyksen erilaisten sovellusten ja sähköisten asiointikanavien käytöstä. Väitteen kanssa osittain eri mieltä oli 42 prosenttia vastaajista ja täysin eri mieltä 9 prosenttia vastaajista. Huomionarvoista on se, että 51 prosenttia vastaajista koki, ettei ole saanut riittävää perehdytystä erilaisten sovellusten ja sähköisten asiointikanavien käytöstä. Tämä osoittaa selvästi, että tarve laajemmalle perehdytykselle puhelinpalvelun työntekijöille on olemassa. 45 prosenttia vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet työnantajalta riittävän perehdytyksen. Sen sijaan vain 4 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että työnantajan tarjoama perehdytys on ollut riittävää.

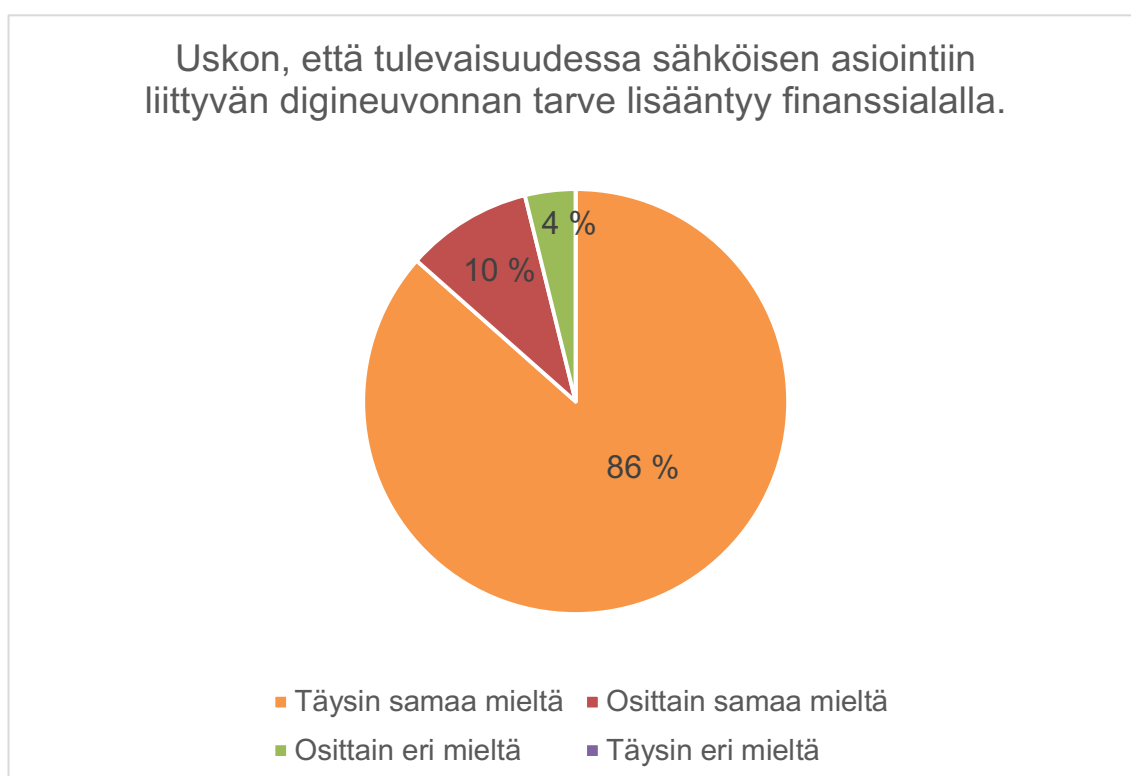
Mielestäni tämä osoittaa selkeän kehityskohteen puhelinpalvelun kehittämiseksi. Riittävän kattavalla perehdytyksellä työnantaja panostaa työntekijöiden hyvinvointiin ja varmistaa, että palveluun soittava asiakas saa ajantasaisen ja osaavan neuvonnan haasteisiinsa liittyen. Toisaalta yksi digineuvonnan suurimmista haasteista on se, että erilaisia sovelluksia ja sähköisiä palveluita on useita. Niiden käyttäminen myös riippuu hieman siitä, minkä tyyppinen laite asiakkaalla on käytössä ja minkälaiset asiakkaan omat digitaidot ovat. Näin ollen kaikkiin mahdollisiin neuvontatilanteisiin työntekijää ei ole mahdollista perehdyttää, vaan hänelle on pyrittävä neuvomaan, mistä oikea tieto esimerkiksi tietyn sovelluksen käytöstä löytyy. Yksi perehdytyksen haasteista on myös se, että ajankohtainen tieto yrityksen tarjoamista sähköisistä palveluista muuttuu jatkuvasti. Sähköiset palvelut ovat jatkuvat kehittämisen ja päivittämisen alla, joten ajantasainen tieto on tarkistettava riittävän useasti. Finanssialan työskentelytapa on muuttunut viime vuosina selvästi, sillä yritykset kehittävät palveluitaan jatkuvasti ja myös työntekijältä vaaditaan tietojen päivittämistä eri tavoin kuin ennen. Tästä syystä yrityksen sisäinen viestintä, esimerkiksi uutiskirjeet, ovat arvokkaita keinoja pitää työntekijöiden osaaminen ajan tasalla.

5.3 Digitaalitojen merkitys finanssialalla tulevaisuudessa

Kyselylomakkeen avulla haluttiin myös selvittää, miten digineuvontapalvelussa työskentelevät henkilöt näkevät digitaalitojen merkityksen tulevaisuuden

finanssialalla tai omalla työurallaan. Kuten aiemmin tässä tutkimuksessa on todettu, digitaitojen merkitys finanssialalla on jatkossa hyvin keskeistä, sillä sähköinen asiointi lisääntyy jatkuvasti ja uusia sovelluksia kehitetään jatkuvasti. Henkilöillä, jotka työskentelevät tämän muutoksen parissa päivittäin, on todennäköisesti selkeä käsitys siitä, millainen rooli digitaidoilla on tulevaisuuden työelämässä. Yleisesti ottaen työntekijän on tänä päivänä jatkuvasti kehityttävä ja oltava kiinnostunut uusista innovaatioista pysyäkseen mukana alalla tapahtuvissa muutoksissa. Pelkästään maksupalveludirektiivin tai koronaepidemian mukanaan tuomat muutokset ovat näkyneet pankkialalla vahvasti. Selvää on, että vastaavia isoja muutoksia tulee tapahtumaan myös jatkossa, ja tällä tutkimuksella pyrittiin myös selvittämään, miten vastaajat näkevät finanssialan tulevaisuuden. Seuraavassa kaaviossa kuvataan, miten vastaajat näkevät digineuvonnan tarpeen ja sen kasvun tulevaisuudessa.

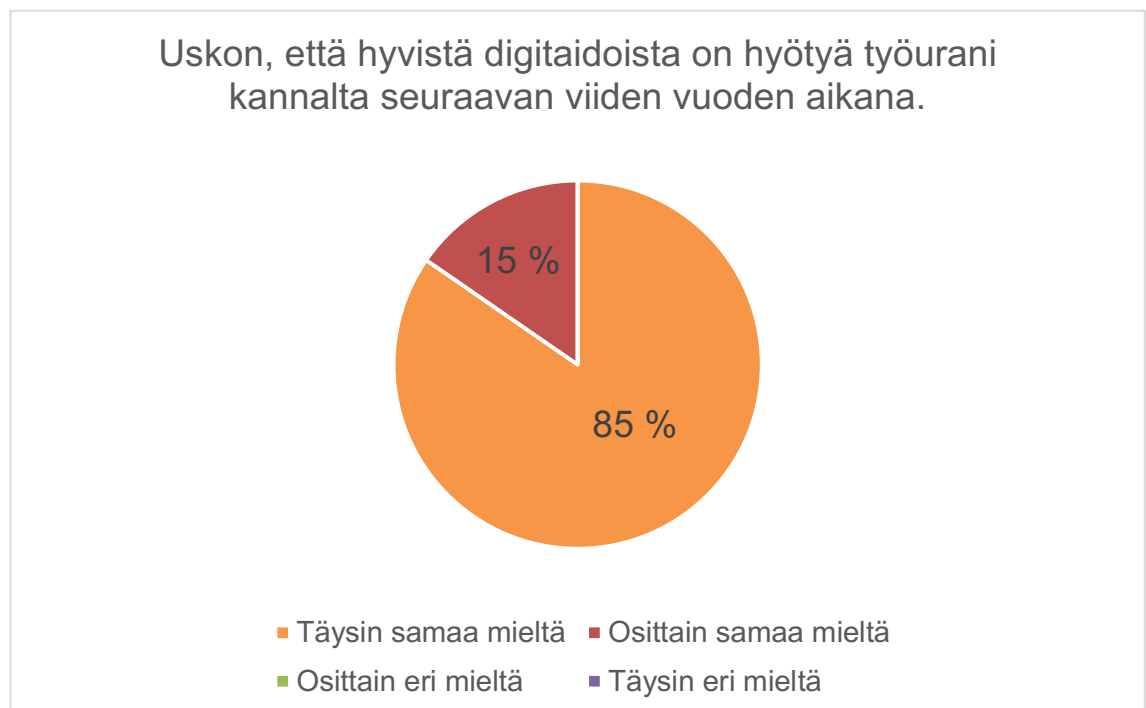
Taulukko 15. Digitaitojen merkitys tulevaisuuden finanssialalla.



Kyselytutkimuksessa käytetty väite oli: uskon, että tulevaisuudessa sähköiseen asiointiin liittyvän digineuvonnan tarve lisääntyy finanssialalla. 86 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että sähköiseen asiointiin liittyvä digineuvonta tulee lisääntymään tulevaisuudessa. 10 prosenttia vastaajista oli osittain samaa mieltä ja neljä prosenttia vastaajista oli osittain eri mieltä. Yleisesti voimme siis todeta, että 96 prosenttia vastaajista kokee, että digineuvonnan tarve tulee lisääntymään jossain määrin tulevaisuudessa. Tulos osoittaa selkeästi sen, että digineuvonnan parissa työskentelevät työntekijät näkevät, että ala tulee kasvamaan tulevaisuudessa.

Toinen tulevaisuuden näkymiä koskeva kysymys koski vastaajan omaa näkemystä siitä, onko digitaidoista hyötyä hänen työurallaan seuraavan viiden vuoden aikana.

Taulukko 16. Digitaitojen merkitys vastaajan työuran kannalta.



Kyselylomakkeen väite oli seuraava: uskon, että hyvistä digitaidoista on hyötyä työurani kannalta seuraavan viiden vuoden aikana. 85 prosenttia vastaajista oli

väitteestä täysin samaa mieltä ja 15 prosenttia puolestaan osittain samaa mieltä. On selvää, että digitaitojen arvostus on tullut työelämään jäädäkseen. Vaikka sovellukset ja sähköinen asiointi kehittyvät jatkuvasti, keskeistä on työntekijän kyky uudistua ja ottaa haltuun uusia palveluita. Vaikka viiden vuoden päästä finanssialan palvelut ovat varmasti muuttuneet, hyvät digitaidot auttavat selviämään muutoksista ja tukevat työntekijän uraa.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kyselyyn vastanneet henkilöt ovat varmasti vahvoilla myös tulevaisuuden työtehtävissään, sillä heillä on kattavat digitaidot ja kyky työskennellä ympäristössä, jossa on kyettävä hallitsemaan useita eri palveluita samanaikaisesti.

6. Johtopäätökset

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää digineuvonnan parissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia digineuvonnasta ja kartoittaa heidän omia digitaitojaan. Toisena päätavoitteena oli selvittää miten työntekijät näkevät digitaitojen merkityksen tulevaisuudessa ja ovatko he saaneet riittävän perehdytyksen digineuvonnan antamiseen. Tutkimukseen vastasi yhteensä 52 henkilöä, jotka kaikki työskentelevät suuren finanssialalla toimivan konsernin asiakaspalvelussa.

Tutkimuksen tulokset osoittivat uusia mahdollisia lähestymistapoja tätä aihepiiriä koskevaan tutkimukseen. Etenkin asiakasrajapinnassa työskentelevillä on arvokasta kokemusta siitä, minkälaisia ongelmatilanteita palveluiden sähköistymiseen liittyy ja miten niitä voidaan tehokkaasti ratkaista. Tutkimustulokset osoittivat, että työntekijöillä on selkeä tarve lisäkoulutukselle. Työntekijöiden koulutukseen panostaminen tuottaa lisäarvoa yritykselle asiakaskokemuksen parantumisen ja työntekijöiden tyytyväisyyden kautta. Yritys voisi esimerkiksi selvittää, minkä tyyppiset koulutusmuodot auttaisivat työntekijöitä parhaiten.

Tutkimustuloksista selvisi myös, että valtaosalla työntekijöistä digitaidot ovat hyvällä tasolla ja he myös näkevät ne arvokkaana taitona tulevaisuudessa finanssialalla. Seuraavissa tutkimuksissa olisikin kiinnostavaa selvittää, miten asiakkaat kokevat palveluiden sähköistymisen ja niiden käytettävyyden. Kysely olisi mahdollista suorittaa esimerkiksi niille asiakkaille, jotka ovat hiljattain aloittaneet esimerkiksi mobiilipankin käytön. Asiakastutkimuksen perusteella yrityksen on mahdollista kehittää palveluita entistä asiakasystävällisempään suuntaan.

Kyselylomakkeen perustietojen perusteella voidaan todeta, että digineuvonnan parissa työskentelevät työntekijät käyttävät sähköisiä palveluita myös omassa arjessaan. Tutkimuksen perusteella oli havaittavissa jonkin verran eroa siinä, kuinka lähestyttäviksi vastaajat kokivat Android- ja IOS-pohjaiset käyttöjärjestelmät. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa IOS-pohjainen käyttöjärjestelmä oli yleisempi, mutta suurta eroa käyttöjärjestelmien välillä ei

ollut. Selvää kuitenkin on, että molempien käyttöjärjestelmien tuntemus on keskeistä onnistuneen digineuvonnan kannalta.

Yleisesti vastaajat suhtautuivat positiivisesti digineuvontatilanteisiin, vaikka he satunnaisesti joutuivat kysymään neuvontatilanteessa kollegan apua tai muutoin olisivat kaivanneet neuvoa tilanteen ratkaisemiseksi. Positiivista suhtautumista edistää varmasti osaltaan se, että vastaajien digitaidot olivat hyvällä tasolla. Suuri osa vastaajista oli työskennellyt finanssialalla melko lyhyen aikaa, joten työkokemuksen lisääntyessä myös avun kysymisen tarve todennäköisesti vähenee. Työntekijöiden kannalta avainasemassa on riittävän laaja perehdytys ja toisaalta myös riittävän tehokkaan tiedonhakuprosessit.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen perusteella saatiin selkeä yleiskuva pankkipalveluiden digitalisaatiosta ja sen vaikutuksesta asiakaskokemukseen. Kyselylomakkeen tavoitteena oli saada luotettavia tutkimustuloksia, joita toimeksiantoyrityksen on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa. Tässä tavoitteessa onnistuttiin, sillä kyselyllä onnistuttiin löytämään kehityskohtia, joilla työntekijän osaamista on mahdollista parantaa. Kyselylomakkeen tulokset vahvistivat myös aiemmin esitetyn ajatuksen siitä, että digitaitojen merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan finanssialalla. Ideaalituloksissa kyselylomakkeeseen oltaisiin saatu enemmän vastauksia, jolloin tutkimuksen luotettavuus olisi parantunut. 52 vastaajaa on kuitenkin hyvä määrä, jonka ansiosta vastauksiin saatiin riittävää hajontaa keskeisten kysymysten osalta.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi sujui onnistuneesti ja olen tyytyväinen tutkimuksesta saatuihin tuloksiin.

Lähteet

Ahlqvist Viivi. 2019. *Hämmennystä aiheuttava maksupalveludirektiivi PSD2 – mistä on kyse?* Svea Payments Oy yritysblogi.

Digi- ja väestökisterikeskus. 2019. *Digituen eettinen ohjeistus*.

Finanssiala ry, 2021. *Digituki ja finanssialan palvelut – hyviä käytäntöjä*.

Finanssiala Ry. 2017. *Verkkopankit avoinna – kaikkien konttoreiden ovet eivät avaudu lakon aikana*. Finanssiala.fi.

Finanssialan keskusliitto. 2015. *Muuttuva työ finanssialalla-raportti*.

Finanssivalvonnan kannanotto. 2019. *Tunnuslukulistat osana asiakkaan vahvaa tunnistamista*.

Gerdt B, Eskelinen S. 2018. *Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Alma Talent.

Hyvärinen, H. 2019. *Pankkien mobiilipalveluiden vertailu ja pankkitoiminnan kehittäminen – OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank*. Opinnäytetyö, Savonia ammattikorkeakoulu.

Ilmarinen V. 2015. *Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja*. Talentum.

Kettunen, S. 2017. *Onnistuneen digipalvelun kuusi kulmakiveä*. Kauppalehti.

Kontkanen, E. 2015. *Pankkitoiminnan käsikirja*.

Korkiakoski K, Gerdt B. 2016. *Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki*. Talentum.

Korpinen N, Kuokkanen O-P. 2019. *Nordea Wallet-mobiilisovelluksen käyttö pankin työntekijöiden keskuudessa*. 2019. Opinnäytetyö, Haaga-Helian ammattikorkeakoulu.

Lindgren J, Mokka R, Neuvonen A, Toponen A, Liukas L, Hirvonen I-S. 2019. *Digitalisaatio: murroksen koko kuva*. Tammi.

Marttila, J. 2018. *Asiakkaiden odotukset pankin puhelinpalvelusta ja niihin vastaaminen: Case: Nordea 24/7 Vaasa*. Vaasan ammattikorkeakoulu.

Myllymäki P. 2021. *Älykäs huomina: miten tekoäly ja digitalisaatio muuttavat maailmaa?* Gaudeamus.

Nordea Bank Oyj. 2021. *Nordea rekrytoi – uusi digitaalisten palveluiden kehittämissyksikkö Itä-Suomeen*. Nordea.fi.

Saarijärvi H, Puustinen P. 2020. *Strategiana asiakaskokemus*. Docendo.

Somerla, M. 2020. *Pankkivuosi 2020*.

Säästöpankkiryhmä. 2021. *Korona vauhditti maksutapojen digiloikkaa: käteisen käyttö on vähentynyt ja kaikesta maksamisesta jo lähes 80 % on kontaktitonta*. Säästöpankki.fi

Valtiovarainministeriö. 2022. *Digitaidot uusia kansalaistaitoja*. vm.fi.

Vehko T, Lilja E, Parikka S, Aalto A-M, Kuusio H. 2020 *Vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin ei ole itsestäänselvyys kaikissa väestöryhmissä Suomessa*. Finnish Journal of eHealth and eWelfare.

Yli-Pietilä M, Tani M. 2019. *Vuorovaikutusmyynti: digiajan ketterä myyntimenetelmä*. Books on Demand.

Ylikoski T, Järvinen R, Rosti P. 2006. *Hyvä asiakaspalvelu: menestystekijä finanssialalla*. Finanssi- ja vakuutuskustannus.

1. Saatekirje

Hei,

Kirjoitan parhaillaan opinnäytetyötä Turun ammattikorkeakoululle, josta yritän viimein valmistua tänä vuonna. Tarvitsen valmistumiseen hieman sinun apuasi, jotta saan tutkielmani valmiiksi ja arvosteluun. Pyydän ystävällisesti vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn. Kyselyssä kartoitetaan palveluneuvojien digitaitoja ja yleisesti heidän kokemuksiaan digineuvonnasta. Kyselyyn vastaamiseen menee noin viisi minuuttia aikaa ja sen tulokset ovat anonyymeja.

Iso kiitos kaikille vastaamisesta ja siihen käytetystä ajasta!

Terveisin

Samuli Ström

2. Kyselylomake

Kyselylomake digineuvonnan kanssa työskenteleville palveluneuvojille

Tämä kyselylomake koostuu taustakysymyksistä ja digitaitoja koskevista väittämistä. Kysely on anonyymi eikä vastauksia käytetä muuhun kuin opinnäytetyön kirjoittamiseen.

Taustakysymykset

1. Ikä?

18-29

30-44

45-59

Yli 60-vuotias

2. Sukupuoli?

Mies

Nainen

En halua sanoa

3. Kuinka kauan olet työskennellyt finanssialalla?

0-1 vuotta

1-2 vuotta

2-3 vuotta

Yli kolme vuotta

4. Onko sinulla käytössäsi älypuhelin (=puhelin jolla pääsee internetiin ja on mahdollisuus käyttää esimerkiksi mobiilipankkia)?

Kyllä on

Ei ole

On joskus ollut, ei ole enää

5. Mitä seuraavista mobiililaitteen käyttöjärjestelmistä olet käyttänyt aikaisemmin tai käytät tällä hetkellä?

IOS (Applen puhelimet)

Android (Samsung, Huawei yms)

Molempia edellä mainituista

6. Onko sinulla käytössäsi mobiilipankki?

Kyllä

Ei

7. Onko sinulla käytössä sähköinen tunnistautumismenetelmä mobiililaitteellasi?

Kyllä

Ei

Osa 2

Seuraavassa kyselyosiossa sinulle esitetään erilaisia väittämiä. Valitse vaihtoehdoista se, joka on mielestäsi lähinnä totuutta.

8. Minulla on hyvät digitaidot opastaa asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on IOS-käyttöjärjestelmä.

Olen täysin samaa mieltä

Olen osittain samaa mieltä

Olen osittain eri mieltä

Olen täysin eri mieltä

9. Minulla on hyvät digitaidot opastaa asiakasta sellaisen mobiililaitteen käytössä, jossa on Android-käyttöjärjestelmä.

Olen täysin samaa mieltä

Olen osittain samaa mieltä

Olen osittain eri mieltä

Olen täysin eri mieltä

10. Minulla on vahva osaaminen liittyen mobiililaitteiden käyttöön ja eri sovelluksien toimintaan.

Olen täysin samaa mieltä

Olen osittain samaa mieltä

Olen osittain eri mieltä

Olen täysin eri mieltä

11. Olen opastanut asiakasta hänen oman mobiililaitteensa käyttämisessä puhelimitse.

Olen opastanut asiakasta useasti

Olen opastanut asiakasta joskus

Olen opastanut asiakasta muutamia kertoja

En ole opastanut asiakasta

12. Olen tarvinnut kollegan apua asiakkaan digineuvontaa koskevassa asiassa, koska en ole itse osannut neuvoa asiakasta.

kyllä, useita kertoja

kyllä, satunnaisesti

en, mutta olen kaivannut apua

en, en ole tarvinnut apua

13. Koen, että olen saanut työnantajalta riittävän perehdytyksen erilaisten sovellusten ja sähköisten asiointikanavien käytöstä.

Täysin samaa mieltä

Osittain samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

14. Uskon, että hyvistä digitaidoista on hyötyä työurani kannalta seuraavan viiden vuoden aikana.

Täysin samaa mieltä

Osittain samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

15. Uskon, että tulevaisuudessa sähköisen asiointiin liittyvän digineuvonnan tarve lisääntyy finanssialalla.

Täysin samaa mieltä

Osittain samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä