Konsultatiivinen työote pankissa – Millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan pankissa tulevaisuudessa?

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketalous, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Syksy 2022

Karo Korvakangas

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Liiketalous, tradenomi (AMK)
Hämeenlinna, Visamäen kampus

Tiivistelmä

Tekijä Karo Korvakangas
Vuosi 2022
Työn nimi Konsultatiivinen työote pankissa – Millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan pankissa tulevaisuudessa?
Ohjaaja Sanna Kuisma

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan pankissa tulevaisuudessa. Työn teoriaosuuksissa käsiteltiin työelämänmuutosta ja työelämätaitoja. Työelämämuutos osiossa tarkasteltiin muutoksia yleisellä ja pankin tasolla, digitalisaation vaikutusta ja megatrendejä tulevaisuuden työssä. Työelämätaidot osuudessa tarkasteltiin yleisiä työelämätaitoja, finanssialan työelämätaitoja, asiakaspalvelua ja myyntitaitoja. Teoriaosuuksiin löytyi kattavasti lähteitä ja tietoa verkosta ja kirjallisuudesta.

Työ toteutettiin määrällisenä sekä laadullisena kyselytutkimuksena. Työn tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tarpeita tulevaisuuden pankkiasioinnissa, tulevaisuudessa tarvittavia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja pankkisektorilla sekä vastata tutkimuskysymyksiin. Työssä käytettiin apuna monivalintakyselyä ja avointa kyselyä. Määrällisessä kyselyssä käytettiin monivalintakyselyä ja laadullisessa kyselyssä avointa kyselyä. Kyselyt täydensivät aihetta ja antoivat kattavaa tietoa työn etenemiseen, tuloksiin ja johtopäätöksiin.

Määrällisen tutkimuksen tuloksista voitiin havaita, että vastaajista todella moni hyödynsi verkkopankkia tai mobiilisovellusta pankkiasioiden hoitamisessa. Kuitenkin on asioita, joita halutaan hoitaa konttorilla yhä, kuten lainopillisetpalvelut. Laadullisen tutkimuksen tuloksista voi havaita, että digitaalisuus on antanut erilaisia mahdollisuuksia hoitaa työtä. Tulevaisuudessa uskotaan digitalisaation lisääntyvän ja muokkaavan työtapoja entisestään.

Tuloksista ilmeni, että työ on muuttunut paljon ja työelämätaidot monipuolistuneet pankkisektorilla. Voidaan sanoa, että vanha rutiinityö on muuttunut asiantuntijatyöksi. Digitalisaatio on ollut iso vaikuttajana työn muuttumisessa. Etätyön tekeminen on mahdollistunut pankkisektorilla ja tulevaisuudessa se vaan lisääntyy. Pankin toimihenkilöiden on tulevaisuudessa oltava oma-aloitteisia, kehitettävä itseään ja

kouluttauduttava ahkerasti, jotta pystyvät toimimaan asiantuntevasti ja ammattimaisesti työssään.

Avainsanat	työelämänmuutos, työelämätaidot, asiakaspalvelu

Sivut	46 sivua ja liitteitä 7 sivua

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Business Administration | Abstract
Author Karo Korvakangas | Year 2022
Subject Consultative perspective in a bank – What kinds of customer service and sales skills are needed in a bank in the future?
Supervisors Sanna Kuisma

The aim of this thesis is to find out what kinds of customer service and sales skills are needed in a bank in the future. The theory section of this thesis deals with work-life change and working-life skills. The work-life change part of the theory section reviews the changes from an overall and a bank's point of view. It also considers the effect of digitalization and megatrends on working in the future. The part of work-life skills reviews general work-life skills, work-life skills in finance, customer service, and sales skills. A comprehensive number of sources were found for the theory sections from the internet and literature.

The research was done as a both quantitative and qualitative survey. The goals of the research are to find out customers' needs from banking in the future, the customer service, and sales skills that are needed in the banking sector in the future, and to also answer the research questions. The research uses multiple-choice surveys and open-ended questions as a tool to find out answers. The quantitative survey used multiple-choice questions, and the qualitative survey used open-ended questions. The surveys complemented the topic and gave comprehensive information to help with the progress of the research, the results, and the conclusion.

The result of the quantitative survey shows that very many of the responders uses internet or a mobile application in managing their banking affairs. However, there are still affairs that customers want to take care of in an office-setting, such as legal services. The qualitative survey results show that the digitalization has given different kinds of possibilities to work. In the future, it is believed that digitalization will be stronger, and it will shape up ways of working even more.

The results showed that work has changed a lot, and work-life skills have diversified in the banking sector. It can be said that the old routine work has changed into expert work. Digitalization has been a huge influence on the change of work. Working from home has

been made possible in the banking sector, and it will only be more common in the future. The employees of the bank in the future must be self-initiated, and they must improve themselves and educate themselves, so they can work as experts and professionals in their workplace.

Keywords work-life change, work-life skills, customer sercive
Pages 46 pages and appendices 7 pages

Sisällysluettelo

1 Johdanto ... 1
2 Työelämänmuutos ... 3
2.1 Pankin työelämämuutos ... 6
2.2 Digitalisaation vaikutus ... 9
2.3 Megatrendit tulevaisuuden työssä ... 12
3 Työelämätaidot ... 16
3.1 Finanssialan työelämätaidot ... 17
3.2 Asiakaspalvelu ... 19
3.3 Myyntitaidot ... 22
4 Tutkimuksen menettelytavat ... 25
4.1 Laadullinen tutkimus ... 26
4.2 Määrällinen tutkimus ... 26
4.3 Aineiston hankintatapa ja käsittely ... 26
5 Tutkimus ... 27
5.1 Määrällinen tutkimus ... 28
5.2 Laadullinen tutkimus ... 32
6 Johtopäätös ... 35
7 Pohdinta ... 38
Lähteet ... 40

Liitteet

Liite 1 Määrällinen kyselylomake
Liite 2 Laadullinen kyselylomake
Liite 3 Aineistonhallinta suunnitelma

1 Johdanto

Työelämä on muuttunut ja muuttuu jatkuvasti finanssialalla, kuten myös muilla aloilla. Muutokset voivat tapahtua hitaasti tai nopeasti. Työn muuttuessa, myös siinä tarvittavat taidot vaihtuvat. Varsinkin jatkuva digitalisaatio on muuttanut finanssialaa ja muokannut työtehtäviä. Pankissa asiakaspalvelu ei välttämättä aina tapahdu vain kasvotusten, vaan muitakin tapoja voidaan hyödyntää, kuten puhelinta, verkkoneuvotteluja tai eri viestintäkanavia. Nopeat muutokset aiheuttavat epävarmuutta ja on mahdotonta reagoida muutoksiin kovinkaan tarkasti.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankissa. Aihe valikoitui sen ollessa ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Tulevaisuudessa tarvittavien taitojen tiedostaminen on tärkeää, että osaa kehittää oikeita taitoja pärjätäksensä tulevaisuudessa työmarkkinoilla.

Finanssialan tulevaisuudesta on tehty lähivuosina opinnäytetöitä, ja ne ovat keskittyneet työn muutokseen ja tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakoimiseen. Tämän takia halusin rajata aiheeni koskemaan pankkisektoria ja sillä tarvittavia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöni idea on tutustua työelämämuutokseen ja työelämätaitoihin pankkisektorilla. Näihin tutustumalla on helpompi luoda käsitys tämän hetken tilanteesta ja mikä voisi olla tulevaisuudessa tilanne. Työni tarkoituksena on vastata kysymyksiin:

- Miten pankkisektorilla on työ muuttunut ja työelämätaidot vaihtuneet?
- Millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankkisektorilla?

Opinnäytetyön tutkimusta varten luotiin kaksi erilaista kyselyä, laadullinen ja määrällinen. Laadullinen eli kvalitatiivinen kysely luotiin erään pankin henkilökuntaa varten ja määrällinen eli kvantitatiivinen yleisesti minkä vaan pankin asiakkaalle. Laadullinen kysely auttaa saamaan laajemman käsityksen, miten pankin henkilökunta on nähnyt työelämämuutoksen tapahtuneen pankkisektorilla ja mikä mahdollisesti odottaa tulevaisuudessa. Puolestaan

määrällinen kysely auttaa kartoittamaan asiakkaiden tarpeita nyt ja tulevaisuudessa. Molempia kyselyitä hyödyntäen olisi tarkoitus löytää, mitkä olisivat tulevaisuudessa tarvittavia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja pankkisektorilla.

Työllä ei ole toimeksiantajaa ja se suoritetaan omasta kiinnostuksesta finanssialaa ja sen tulevaisuutta kohtaan. Omaa kokemusta finanssialalta löytyy pankista, jossa opinnäytetyön tekohetkellä olen työskennellyt vuoden verran.

2 Työelämänmuutos

Organisaatioiden toimintaympäristöt ovat jatkuvasti olleet uudistuksien kohteena ja viime aikoina niiden muutosvoimakkuuden kasvu on vilkastunut. Yhteiskuntamme edistymistä tarkastelemalla voimme havaita 1970-luvun teollisuusyhteiskuntamme muuttuneen ensiksi 1990–2000-lukujen tietoyhteiskunnaksi, josta kehitys on jatkunut verkostoyhteiskunnaksi 2010-luvulle. Nopeaa teknologista kehittymistä pidetään työn muutoksen päätekijänä. Tämä on aiheuttanut muutoksia työtehtävissä ja muodostanut kokonaan uusia toimialoja. Teknologian vaikutukset työelämän muutokseen ovat jo havaittavissa, mutta mediassa asiat joutuvat vastakkainasetteluun ja muodostavat tulevaisuudesta uhkakuvia. Jos tulevaisuudessa suurin osa töistä hoidetaan tietokoneiden tai robotien avulla, nousee esille kysymys siitä, kenelle töitä on oikeasti tarjolla ja miten minä voisin selviytyä tästä työn murroksesta? (Sydänmaalakka 2014, ss. 18–22; Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, s. 18)

1930-luvulla John Maynard Keynes loi termin ”teknologinen työttömyys”. Termillä kuvattiin tilannetta, jossa innovaation avulla säästetään työvoiman käytössä enemmän kuin uusien työpaikkojen luomisessa. Keynes itse sanoi tätä ”sopeutumattomuuden hetkelliseksi vaiheeksi”, johon hän viittaa automaation välittömän vaikutuksen ja työntekijöiden paluussa kokopäivätyöhön esiintyvään viiveeseen. Sillä välin ihmisten on pohdittava vaihtoehtoja, kouluttauduttava uudelleen ja lopuksi löytää uusia ammatteja. Merkityksellisenä Keynesin ajatuksena voi pitää sitä, kuinka automaatio vaikuttaa sujuvasti työn muutoksiin ja uusien töiden luomiseen. (McKinsey & Company 2017, s. 11) Uusiin työpaikkoihin sopeutuminen ei välttämättä ole nopeaa, elleivät työntekijät pysty päivittämään osaamistaan uuden työn tasolle. Sopeutuminen riippuu suuresti myös työmarkkinoiden toimivuudesta, talouden rakenteista ja talouden suhdannetilanteesta. Vaarana siis on, että teknologinen työttömyys voi johtaa pysyvään rakenteelliseen työttömyyteen. (Koski, 2018, s. 16)

Tulevaisuuden ennustaminen on haasteellisempaa nykypäivänä. Kuitenkin osataan sanoa, että tulevaisuudessa tekoälyä ja koneiden automaattisesti analysoimaa tietoa tai toimenpiteitä voidaan hyödyntää ryhmätyöskentelyssä ja luovassa ajattelussa. Digitalisaatio on yksi työn muuttumisen avaintekijöistä ja se onkin johdattanut joidenkin tehtävien automatisoimiseen. Koneita, robotteja tai tietokoneita käyttäen pystyttäisiin

automatisoimaan suoritusperusteista työtä. Yrityksien päätökset tekoälyn ja automatisaation käyttämisestä lopulta ratkaisevat millaista työtä yrityksessä tehdään. Tulevaisuudessa automatisoidaan työt, joiden toteuttaminen onnistuu tarkasti ohjeiden mukaan koneilla. Automatisaatio on alkanut tehdastyöstä, mutta vähitellen sitä hyödynnetään toisilla toimialoilla ja asiantuntijatyössä. (Hiila ym., 2019, ss. 31–32)

London Business School -yliopiston taloustieteen professori Andrew Scott (2018) toteaa kirjoituksessaan, että teknologian kehityksen takia jotkut ammateista katoavat, mutta niiden tilalle syntyy uusia. Tutkimukset osoittavat, että vuonna 2030 tehdyistä töistä 85 % ei ole vielä edes keksitty (Institute for the future & Dell technologies, 2017, s. 14). Tekoäly saattaa hoitaa jonkun tehtävän paremmin kuin ihminen. Se ei kuitenkaan tarkoita koko työn häviämistä, vaan ihmisellä on aikaa keskittyä toiseen työnvaiheeseen, jota ei ole vielä automatisoitu. Kuitenkin löytyy varmasti niitäkin osa-alueita, joissa ihminen on aina tietokonetta parempi, oli sitten tietokone kuinka tehokas tahansa. Asiantuntijuuden rooli kasvaa niissä ammateissa, jotka muuttuvat tekoälyn kehityksen myötä. Voidaanko siis sanoa, ettei teknologia ole enää täydennys taidokkaalle ja koulutetulle ihmiselle, vaan ihmisen korvike. (Scott, 2018)

Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 2. osassa (2018) mainitaan, että muutokset työn tekemisessä vaikuttavat myös esimerkiksi työtapoihin, sisältöihin, työnantajan ja työntekijän kommunikointiin, osaamiseen sekä yhteiskuntakiintymykseen. Vuonna 2020 alkanut koronakriisi saattaa tuoda pinnalle aivan uudenlaisia ilmiöitä. Muutoksien ensioireita eli heikkoja signaaleja on siis oleellista seurata megatrendien rinnalla. Kehittymissuunnat tulevaisuudessa ovat normaalia enemmän auki, koska koronakriisi on muodostanut epävarmuuden tilan. (Wartiovaara, 2020)

Töitä muutetaan nykyään enemmän kehittyvän teknologian avulla ja tärkeänä pidetään muuttuvien sekä uusien töiden tuottavuuskasvua. Työssä vaikuttavat teknologian muutokset eivät ole yksinkertaisia tai ennakoitavissa. Kuitenkaan nämä muutokset eivät tapahdu itsestään, vaan ne tarvitsevat oman aikansa suodattuakseen erilaisten asioiden läpi. Uudenlaisia innovatiivisia ratkaisuja voidaan luoda, kun ihmiset ja organisaatiot ottavat käyttöön teknologiaa omalla tavallaan ja soveltavat näitä töihin sopiviksi. Lauri Kokkisen

(2020, s. 34) mukaan Geels & Schot (2007) sanoivat teknologisten muutoksien olevan sosioteknisiä. Siinä esimerkiksi yhdistyvät kehittyvän teknologian tuomat uudenlaiset mahdollisuudet, työelämässä ja yritysten liiketoiminnassa hyödynnettävät strategiat, uskomukset ja tottumukset sekä aktiivinen ihmisten toiminta. (Kokkinen, 2020, ss. 33–34)

2000-luvulla tekoälyn mahdollisuudet saivat positiivista huomiota tietokoneiden laskentatehon kasvamisen, lisääntyneen digitaalisessa muodossa olevan datan määrän ja kehittyneiden koneoppimisalgoritmien vuoksi. Viime aikoina lukuisilla aloilla on kehitetty tekoälyä. Enää ei keskitytä kehittämisessä koneisiin, jotka jäljittelisivät ihmisen älykkyyttä. Nykyään pyritään rakentamaan koneen älyä laskentakapasiteetin tehostamisen, datamäärän suuruuden ja kehittyneiden algoritmien mahdollistamiseksi koneoppimisessa. Pitkin historiaa teknologisella kehittymisellä on muutettu ihmiseltä tarvittavaa työpanosta. Uudenlaisia töitä on muodostunut yhteiskunnan tarpeiden mukaan ja varallisuus on kasvanut tuottavuuden nousun takia. (Kokkinen, 2020, s. 36)

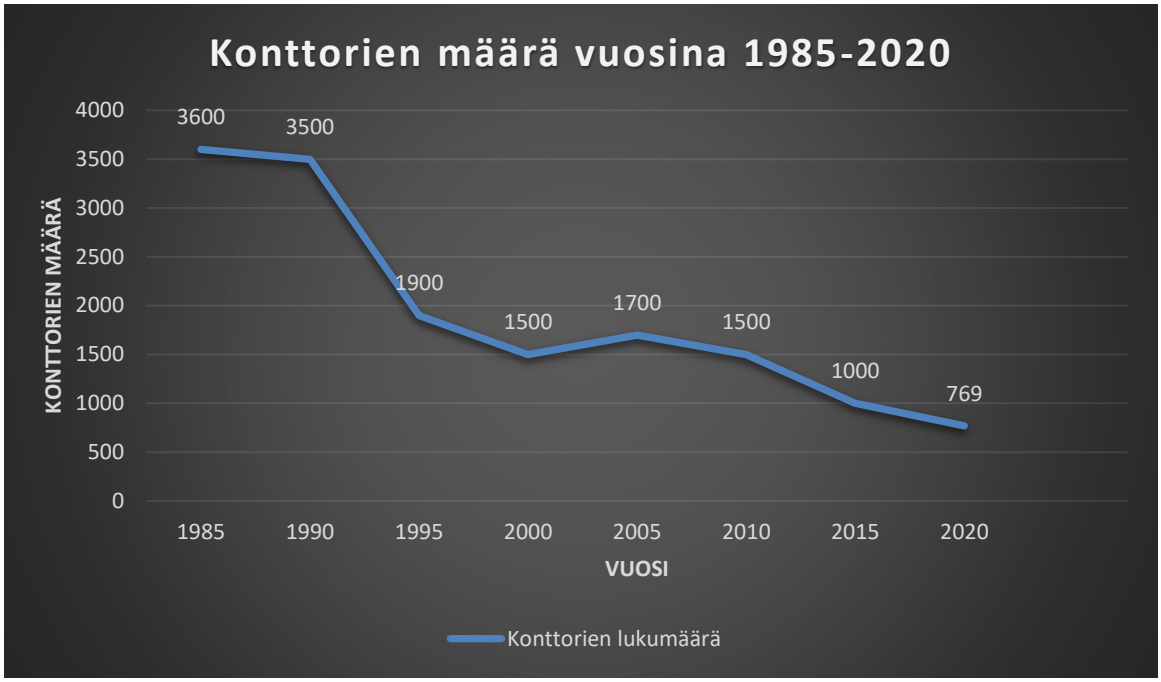
Datan keräämiseen ja sen käsittelyyn liittyvissä tehtävissä on otettu käyttöön isoja datamassoja hyödyntäviä laskennallisia lähestymistapoja. Vaikeasti korvattavina tehtävinä puolestaan pidetään niitä, joissa tarvitaan hiljaista tietoa. Tämän kaltaisissa tehtävissä tarvitaan esimerkiksi päättelykykyä, luovuutta, vuorovaikutteisuutta tai sensomotorisia, eri aisteihin perustuvia taitoja. Työtehtävät ovat saaneet eri tavoilla vaikutuksia tietokoneistamisesta. Rutiininomaista työtä on pystytty automatisoimaan tietokoneistamisen avulla. Se on myös muokannut ihmisten tapoja käyttää tietolähteitä ja käsitellä tietoa. Osaamisvaatimukset ovat lisääntyneet monessa tehtävässä muutoksien takia. Esimerkiksi työskentelyn joustavuus ja itsenäisyys ovat lisääntyneet sekä tarvitaan uudenlaisia työtaitoja. Rutiininomaisten, matalan tai keskitason osaamisen työtehtävien vähentyessä korkean osaamisen asiantuntijantehtävät ovat lisääntyneet. Kuitenkaan tietokoneteknologian kehitys ei ole vaikuttanut niihin tehtäviin, joissa painottuvat sensomotoriset taidot ja vuorovaikutustaidot. (Kokkinen, 2020, s. 36)

2.1 Pankin työelämämuutos

Suomessa finanssiala työllistää noin 36 000 henkilöä, joista rahoitusalalla 26 000 ihmistä ja loput vakuutusalalla. Vaikka miesten osuus on kasvanut finanssialalla, nii on ala yhä naisvaltainen. Vuonna 2018 65 % työntekijöistä finanssialalla oli naisia. Huomioitavaa on, että johtotason tehtävät ovat miesvaltaisia. (Finanssiala ry 2019, ss. 4, 10.) Työpaikkoja pelättiin katoavan pankkien työntekijöiltä työn murroksen ja digitalisaation takia. Työprosessien tehostamisen seurauksena työpaikkoja katosi, mutta uusia työmahdollisuuksia on tullut palveluiden määrän kasvamisen ja digitalisaation myötä. Tekoäly siis vaihtaa tekemisen laatua ja mahdollistaa uudet asiat, eikä niinkään hävitä työpaikkoja ja töitä. (Finanssiala ry, 2019, s. 5)

Vuonna 2021 Suomessa palveli 208 luottolaitosta. Verrattuna viime vuoteen luottolaitoksia oli 20 vähemmän johtuen sisäisistä fuusioista eri pankkiryhmissä. Luottolaitoksista valtaosa kuuluu joko yhteenliittymään tai pankkikonserniin. Pankkikonttoreita oli 810 kappaletta vuonna 2021, eli määrä on hieman kasvanut vuodesta 2020. Konttorien lukumäärän kasvun selittää se, että markkinaosuuksia yritetään kasvattaa tarjoamalla kasvotuen palveluita. (Finanssiala ry, 2022, ss. 17–18)

Kuva 1. Pankkikonttorien määrä suomessa vuosina 1985–2020 (Finanssiala ry, 2022)



Vuonna 2015 Suomessa tiedusteltiin finanssialan henkilöstöltä visioita tulevaisuuden työstä. Tutkimukseen vastannut henkilöstö uskoi, että pankki- ja vakuutusalalla joustettavuus työajoissa ja etätyössä tulevat lisääntyvät tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa digitaitoja pidetään työn kannalta olennaisina ja virtuaaliorganisaatioiden olevan osa finanssialan arkea. Vastaajista melkein kaikki näkevät työn olevan monikanavaista tulevaisuudessa ja asiantuntijat eri aloilta muodostavat tiimit, joissa työt tehdään. Vaikka teknologia-avusteisen itsepalvelun spekuloidaankin kasvavan, koetaan henkilökohtaisen palvelun olevan tärkeää itsepalvelun rinnalla. Hyvin mahdollisena pidetään myös vakuutus- ja pankkisektorin palvelurajojen poistumista tulevaisuudessa. (T-media, 2015, ss. 5–7)

Finanssiala on ollut edelläkävijänä työn digitalisoitumisessa. Digitalisaation etenemistä finanssialalla selittää se, että ala on tietovaltainen ja sen ydintoiminnoissa sekä palveluprosesseissa teknologiaa pystytään hyödyntämään. (Campanella, Del Giudice & Della Peruta, 2013) Parkatti ja Tammelin (2020, s. 154) toteuttivat systemaattisen kirjallisuus katsauksen, jonka tarkoituksena oli tutkia digitalisaatiota finanssialan työssä. Erityisesti tutkimuksessa tarkasteltiin työprosesseja ja työntekijöitä. Tutkimuksen aineisto oli laaja ja

koostui englanninkielisistä 2010-luvulla julkaisuista vertaisarvioiduista tieteellisistä artikkeleista, jossa pääpainona oli vuoden 2016–2018 julkaisut.

Tutkimuksen perusteella havaitaan uutena merkittävänä osaamisalueena digitaalinen kompetenssi finanssialan työssä. Sillä tarkoitetaan työprosesseissa teknisen osaamisen lisäksi vuorovaikutustaitojen, sosiaalisen median sekä monenlaisien verkkoympäristöjen hyödyntämistä. Digitalisaatiolla on vaikutusta työhön ja sen prosesseihin sillä se mahdollistaa erilaisten työkalujen käyttämisen työssä. Digitalisaation ansiosta tieto on yhä helpommin työntekijän saatavilla. Tämä taas heijastuu asiakassuhteiden hallintaan, yritysten sisäiseen viestintään sekä tehostettuihin työprosesseihin. Toisaalta digitalisaatio vaikuttaa myös rutiininomaisiin työprosesseihin, joissa muutos voi olla negatiivisempi. Asiantuntijatyössä itseohjautuvuus lisääntyy luoden haasteita työstä selviämiseen tiedon lisääntymisen vuoksi. Tutkijat toteavat, että finanssialalla on haasteellista lisätä erilaisia, mielekkäitä tai haastavia työtehtäviä osaksi työnkuvaa. (Parkatti & Tammelin, 2020, ss. 154, 164.)

Vuoden 2008 finanssikriisillä ei ollut huomattavaa vaikutusta alan työllisyydessä (Finanssiala ry, 2019, s. 12). Finanssikriisin tyyppisten tilanteiden välttämiseksi tulevaisuudessa on finanssialalla viety läpi uusia ja tarkempia sääntelyjä (Kauppi, 2019). Nämä sääntelyt ja muutokset luonnollisesti näkyvät työssä finanssialalla. Taloudelliset vaikutukset olivat suuremmat koronaviruspandemialla kuin vuoden 2008 finanssikriisillä (Jonker-Hoffrén ym., 2020). Vuonna 2020 finanssivalvonta kertoi, että on hyvin hankala muodostaa kokonaiskuvaa koronaviruksen taloudelle aiheuttamista negatiivisia vaikutuksista. Lähtöasetelmat olivat kuitenkin hyvät Suomen finanssisektorilla poikkeuksellisen tilanteen hoitamiseksi. Vakavaraisuus ei huonontunut pankkisektorilla vuoden 2020 alussa ja eurooppalaisella tasolla suomalaispankeilla on keskitasoa vahvempi tappionsietokyky. (Finanssivalvonta 2020a, 2020b)

Timo Ritakallio (2020), joka on OP ryhmän pääjohtaja, toteaa OP Media postauksessaan, ettei koronapandemian jälkeen työelämä palaa enää ennalleen. Pandemian vuoksi etätyötä testattiin ensimmäistä kertaa yrityksissä. Etätyö oli tuttua jo OP Ryhmässä, mutta koronaviruspandemian myötä työtavat muuttuivat muutamassa kuukaudessa. Se olisi vienyt

vuosia ilman pandemiaa. Uusi työtapa edellytti nopeaa digitaalisten työvälineiden opettelua ja tiimien piti kehitellä uusia tapoja kohottaa tiimihenkeä. Etätyö koettiin sekä hyvänä että huonona asiana. Yksinhoidettavat, keskittymistä vaativat työtehtävät olivat helpompia hoitaa etätyönä. Puolestaan projektityöt etänä koettiin hankaliksi, koska kaikki olivat tuntemattomia toisilleen. Ritakallio ei usko, että toimistojen aika on ohi vielä. Hän uskoo enemmänkin siihen, että jatkossa työn ollessa yhä monimutkaisempaa, osaamme hyödyntää tehokkaammin poikkeusajan taitoja. (Ritakallio, 2020)

2.2 Digitalisaation vaikutus

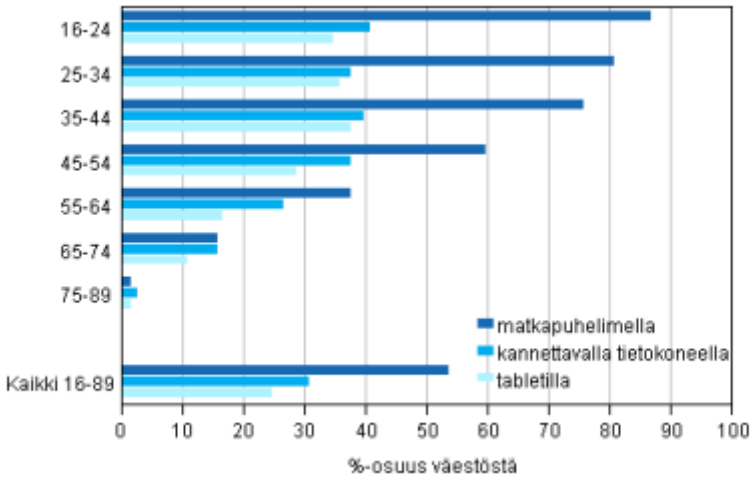
Digitalisaatio on ollut puheenaiheena vuosikymmenten ajan. Yritykset ovat kuitenkin pysyneet muutoksen perässä ja sopeutuneet käyttämään uutta teknologiaa. Kuitenkaan kaikilla toimialoilla tässä vauhdissa ei olla pysytty perässä. Suomeen digitalisaation nähdään ilmaantuneen vuosina 2012–2014. Keskustelut digitalisoitumisesta ovat alkaneet 1990-luvulla, jolloin kaikkien vapaampaan käyttöön tuli verkkoselain. Puhuttaessa digitalisaatiosta esille nousevat sen ilmiöt, kuten sisältömarkkinointi, pelillistäminen ja teollinen internet. Muutoksia alojen ansaintamalleissa on täytynyt tehdä, sillä esimerkiksi perinteiset videovuokraamot ja matkatoimistot ovat melkein täysin kadonneet. Vaikka viime vuosina digitalisaatio-sanaa on alettu käyttämään enemmän, sille sopivaa määritelmää ei ole. Yleensä sitä yritetään selittää esimerkkien kautta, mutta ei kerrota, mitä se oikeasti on. Digitalisoituminen voi näkyä myös liiketoimintaprosesseissa. Tästä oivana esimerkkinä on pankin asuntolainahakemuksien muuttuminen paperilomakkeista sähköiseksi, melkeinpä automaattiseksi prosessiksi. Suuri markkinamuutos tapahtui 2000-luvulla, kun Apple toi älypuhelimet ihmisten käyttöön. Alusta alkaen digitalisaatiolle ominaista on ollut suurien vaikutuksien ottamien muutamasta avaintekijästä. Teknologiaa voidaan pitää yhtenä esimerkkinä. Sen avulla on mahdollista saavuttaa niin suuri kilpailuetu, että välimatkan kuromista yrityksiin voidaan pitää vaikeana. Tekoälyn ja robotiikan aiheuttamat muutokset yrityksissä ja yhteiskunnassa ovat nähtävissä seuraavien vuosien aikana. Voidaan siis sanoa digitalisoitumisen ja teknologian olevan isoja voimavaroja digitalisaatiolle. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 13; Ilmarinen, Vesa & Koskela, 2015, ss. 21–23)

Kilpailu toimialojen välillä on muuttunut yhä monimuotoisemmaksi digitalisaation takia. Yritykset voivat kilpailla ja olla toistensa asiakkaita samanaikaisesti tai edustaa samaa ekosysteemiä kehittäen toimialaa, tuotteita tai ratkaisun kysyntää. Nykyään markkinatilanne voi vaihtua todella nopeasti. Enää markkina-aseman tavoittaminen ei vaadi pitkäjänteistä vuosien työtä, koska muutoksia kilpailuasetelmissa voi tapahtua jo kuukausissa. Asiakaskunnan kasvattaminen on tullut helpommaksi lyhyessä ajassa digitalisoitumisen avulla. Sen avulla on myös mahdollista tuhota tuotteliaskin yritystoiminta pienessä hetkessä. Digitalisaatio on luonut uudeksi kilpailuvoimaksi asiakkaiden neuvottelunvallan ja heidän vaatimuksien kasvamisen. Yrityksen keskittyminen hintaan tai ensiluokkaiseen palveluun ei enää riitä kilpailijoiden päihittämiseen. Kasvaneen vaatimuskasvun vuoksi asiakkaille ei enää riitä vain jompikumpi, vaan nykyään vaaditaan kilpailukykyistä hintaa, uusimpia tuotteita sekä ensiluokkaista palvelua. Vaihtoehtojen lisääntyminen on mahdollistanut asiakkaille valinnanvaran, ja sen kautta luonut heille valtaa. (Gerdt & Eskelinen, 2018, ss. 51–54)

Digitalisaation tilanne suomalaisissa yrityksissä on hyvin vaihteleva. Mukaan mahtuu yrityksiä, jotka ovat omaksuneet digitalisaation omaan liiketoimintamalliinsa painopisteeksi pärjätäkseen kilpailussa tai ainakin osittain onnistuneet hyödyntämään sitä. Vastaavasti on yrityksiä, jotka eivät ole ottaneet digitalisaatio millään tavalla huomioon. Vaikka digitalisaatio ei takaa varmaa menestystä, sen tuomiin mahdollisuuksiin tarttumatta jättäminen on suuri riski yrityksille. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 15.)

Digitalisaatio on mahdollistamassa isoja rakenteellisia muutoksia, jotka ovat meneillään suomalaisessa yhteiskunnassa. Tuntemamme toimintatavat kyseenalaistetaan ja niiden tilalle pyritään löytämään uusia, entistä toimivampia ja joustavampia toimintatapoja. Digitalisaatio mahdollistaa parempien ja luotettavampien palveluiden tuottamisen jokaiselle omaan elämäntilanteeseen. Julkisten sähköisten palveluiden hyödyntämisessä Suomea pidetään edelläkävijänä. Myös digiosaaminen suomalaisilla on EU-maiden kärkitasoa. Digitaalisia palveluita kehittäessä on huomioitava asiakaskeskeisyys, jotta kehitys menee oikeaan suuntaan. (Valtiovarainministeriö, 2016)

Kuva 2. Internetin käyttö matkapuhelimella, kannettavalla tietokoneella ja tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla 2014. (Tilastokeskus, 2014)



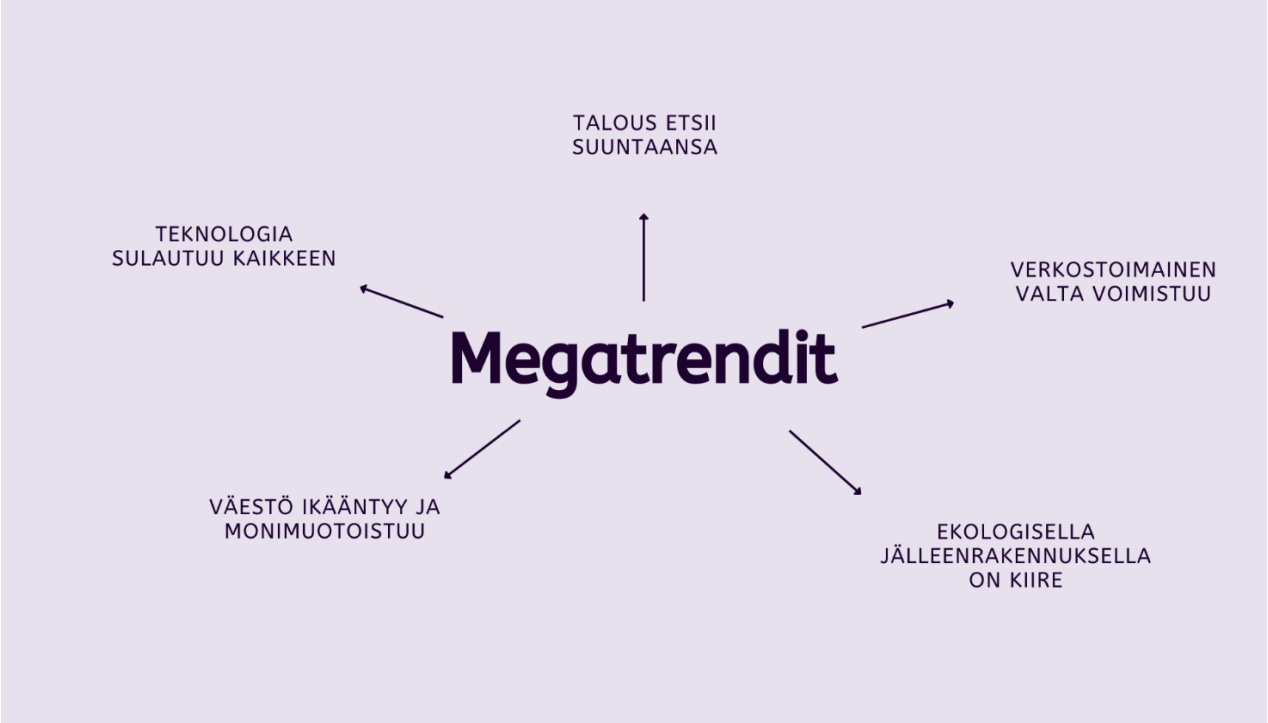
Internet on helpottanut digitalisaation etenemistä ja nykyään arkipäivään kuuluu internetin ja digitaalisten palveluiden hyödyntäminen eri tavoilla. Kuva 3 kertoo internetin käyttämisestä matkapuhelimella, kannettavalla tietokoneella ja tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla. Internetin käyttäminen mobiililaiteilla ja kannettavilla tietokoneilla on yleisintä nuorien ja keski-ikäisten parissa. Matkapuhelimen hyödyntäminen internetin käytössä on suosituinta, peräti 70 % 16–44-vuotiasta käyttää matkapuhelimella internettiä. Kokonaisuudessaan vuonna 2014 16–89-vuotiaista 54 % käytti internettiä matkapuhelimella, kannettavaa tietokonetta arviolta 30 % ja tablettia suunnilleen 25 % muualla kuin kotona tai työpaikalla. Nykypäivänä uudet laitteet ovat mahdollistanut internetin käytön erilaisissa paikoissa ja sen hyödyntäminen päivittäisessä elämässä yleistyy kaikissa ikäluokissa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, ss. 35–37.)

Digitalisaatio koetaan uuden ajan öljynä, eli taloudellisena voimavarana. Digitalisaatiota ei kannata pitää kohteena tai taakkana, vaan enemmänkin asioiden mahdollistajana. Kehittämällä ja soveltamalla oikealla tavalla voi tulevaisuuden arkipäiviä tulla helpottamaan ja mukavoittamaan esimerkiksi hoivarobotit tai digitapetit. Energia- ja ympäristöalalla Suomi voisi hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia, jossa sen tarvitsee tehdä suuria muutoksia uusiutuvan energian hyödyntämiseksi. (Turunen, 2015)

Monia tutkimuksia on tehty tekoälyn vaikutuksista työpaikkoihin ja niiden tuloksissa on suuria eroja. Freyn & Osbornen (2013) tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitkä ammatit olivat suurimmassa vaarassa automatisoitua seuraavan 20 vuoden aikana. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että USA:ssa 47 % töistä automatisoituu 70 % todennäköisyydellä. Keskusteluita käytiin paljon tuloksien takia ja tämä vauhditti lisää tutkimuksia aiheesta. Niissä asialle otettiin erilainen tarkastelukulma. Arnzt, Gregory ja Zierahn (2016) ottivat tutkimuksensa kohteeksi työtehtävät eivätkä niinkään pelkkiä ammatteja. Heidän tutkimuksensa tulokset osoittavat, että aikaisempien tutkimuksien arvioinnit olivat menneet yläkanttiin. Heidän näkemyksensä mukaan vain 9 prosenttia töistä voitaisiin automatisoida USA:ssa, vastaava ennustus Freyllä ja Osbornella oli aikaisemmin kerrottu 47 %. Suomen kohdalla arvio oli noin 6,6 prosenttia. (Koski, 2018, s. 14; Koski & Husso, 2018, ss. 16–17.)

2.3 Megatrendit tulevaisuuden työssä

Kuva 3. Työn tulevaisuudet megatrendien valossa. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)



Tulevaisuuden rakentamisessa megatrendit määrittelevät työt ja niiden tekemisen tavat, mutta keskeisenä muuttujana voidaan pitää myös työelämää. Vastuullisuus on suurena

vaikuttajana siinä, millaisia töitä tulevaisuudessa tehdään. Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, kuinka työt hoidetaan tulevaisuudessa. Valitsemamme teot ja ratkaisut määrittelevät tulevaisuuden työelämän. Dufva, Vataja & Wartiovaara (2021) tarkastelivat tulevaisuuden työtä viiden megatrendin kautta. Megatrendeiksi valikoituivat ekologisen jälleenrakennuksen kiire, verkostomaisen vallan voimistuminen, talouden suunnan etsiminen, teknologian sulautuminen kaikkeen sekä väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Ekologiseen kriisiin ihmisten reagoimisella on merkittävä vaikutus työn tulevaisuudelle. Voidaan todeta, että ekologisella jälleenrakentamisella on kiire. Työn muutoksien suuruuden ja nopeuden hahmottamiseksi on katsottava kokonaiskuvaa ekologisesta kriisistä, jossa sulautuvat yhteen resurssien ylikulutus, ilmastonmuutos, luontokato ja jäteongelma. Työelämässäkin voidaan törmätä ilmastonmuutoksen seurauksiin esimerkiksi tarvikkeiden saatavuudessa. Työn sisällöt sekä työympäristö ja -olosuhteet saavat myös vaikutteita ilmastonmuutoksesta. Isot yhteiskunnan rakenteelliset muutokset osoittavat ekologista jälleenrakentamista. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Kun yrityksiltä tiedusteltiin seuraavan vuoden vastuullisen toiminnan painopisteitä, osoittautui ilmastonmuutos erittäin tärkeäksi painopisteeksi 58 % vastaajayrityksistä, kertoo Kekki (2019) FIBSin teettämästä tutkimuksesta. Silvola (2021) mainitsee, että isommille yhtiöille vastuullisuusraportointi on jo arkipäivää ja oikeastaan niiltä jopa odotetaan vastuullisuustietoja talouslukujen yhteydessä. Esimerkiksi S-Pankki (2022) mainitsee vuoden 2021 vuosikertomuksessaan tavoittelevansa hiilinegatiivisuutta vuonna 2025. Samalla se pyrkii vähentämään ilmastopäästöjään 90 % vuoteen 2030 mennessä (vuoden 2015 tasosta).

Kuitenkaan ilman selkeää päämäärää ja töiden jälleen sovittamista muutos ei tapahdu. Jälleenrakennuksen muodostamat työt eivät ole irrallisia tehtäviä työelämästä, eivätkä ne ole ainoastaan teknologian tai vaativan osaamisen töitä. Yhteiskunnan eri tasoilta tarvitaan toimia, jotta fossiilisten polttoaineiden ja resurssien ylikulutus lakkaisi. Ympäristöministeriö (n.d.) kertoo vuoden 2019 Sanna Marinin hallitusohjelman tavoitteeksi sen olevan, että vuoteen 2035 mennessä Suomi olisi hiilineutraali ja hyvinvointiyhteiskuntana ensimmäinen fossiilivapaa. Fossiilisten polttoaineiden käytön lopettamisen myötä toimialoja häviää, joka

tarkoittaa työpaikkojen vähenemistä. Kaikilla sektoreilla muutoksien tekeminen ei tapahdu yhtä nopeasti. Siirtymä kannattaa toteuttaa reilusti, jotta vältytään esimerkiksi massatyöttömyydeltä ja eriarvoistumiselta. Ratkaisuja kriisiin ovat esimerkiksi ihmisten suojeleminen, mahdollistaen heille uudelleen kouluttautumisen ja uuden työn löytämisen. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Työelämä saa vaikutteita talousajattelun muutoksista. Yhtenä esimerkkinä on alustatalous, joka on vahvistanut asemaansa liiketoimintojen organisaatiomalleissa. Siinä yritys mahdollistaa yksityishenkilölle tai yritykselle ratkaisuja, jotka yhdistävät markkinoiden osapuolet. Tunnetuimpia alustatalouksia ovat taksiyritys Uber ja majoituspalvelu Airbnb. (Finanssialalle, n.d.) Kestävyys nousee esille, kun pohditaan työelämän ja talouden uutta suuntaa. Kestävyys on mahdollisesti totuttu näkemään tasaisuutena ekologisten, sosiaalisten ja taloudellisten ulottuvuuksien välillä. Entä jos talous nähtäisiinkin muutosvoimana, joka kasvattaa sekä ekologista että sosiaalista pääomaa? Ympäristön kohdalla se merkitsee siirtymistä haittojen korjaamiseen ja uusiutumiskyvyn lisäämiseen. Kolmella askeleella pystytään hahmottamaan tämä työn tiimoilta. Ympäristön suojelemista työn vahingoilta voidaan pitää ensimmäisenä askeleena. Toisena askeleena on ympäristön tilan parantaminen työn avulla. Viimeisenä askeleena ympäristön itsestään uudistamisen edellyttäminen sekä selviäminen erilaisista sään ääri-ilmiöistä. Kasvattamalla työntekijöiden hyvän työelämän edellytyksiä voidaan puhua sosiaalisen pääoman uudistamisesta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä ja kehittää itseänsä jatkuvasti muuttuvassa työympäristössä. Työn uudelleenmäärittely ei saa jäädä vain ajatukseksi, vaan sen pitää myös näkyä nykyisessä tekemisessä. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Maailman valtasuhteita ja vallankäyttöä kuvaa hyvin megatrendi ”verkostomainen valta voimistuu”. Verkostojen vallan alkaessa syrjäyttämään yksittäisten valtojen pisteitä nousee vuorovaikutuksien merkitys korkealle. Monelle on ihan arkipäivää toimia verkostomaisesti. Sen avulla on mahdollista oppia toiselta, tehdä yhteistyötä tavoitteen saavuttamiseksi ja selvitä jatkuvasti muuttuvasta maailmasta. Samanmielisten verkostoissa syntyy uudenlaista tietoa ja tietoa jaetaan eteenpäin. Nykyaikainen johtaminen ja organisaation kulttuuri ovat haasteen edessä uusien toimintatapojen takia. Heräänkin kysymys siitä, kuinka johdetaan

eriytyviä verkostoja vai johdetaanko niitä ja onko mahdollista muodostaa yhteistä kulttuuria monien verkostojen kokonaisuudessa? (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Etätyön tekeminen lisääntyi koronapandemian tuomien rajoitusten takia. Suomea voidaan pitää etätyön edelläkävijänä Euroopan maista. Suomessa oli Euroopan korkein osuus etätyön tekemisessä vuonna 2020, peräti 25 % työikäisistä teki etätöitä ainakin puolet työajasta, kun vastaavasti Virossa osuus oli 13 % ja Ruotsissa seitsemän prosentin luokkaa. (Eurostat, 2021) Koronapandemian aikana etäyhteydet paranivat, mutta teknologisesti otettiin askel voimassa olevaan, käyttöön otettiin palveluita, jotka ovat olleet saatavilla jonkin aikaa, eikä niinkään luotu mitään uutta. Läsnätyön ja kasvokkain kohtaamisen arvostaminen nousi pinnalle etätyön aikana, koska kanssakäymiset kollegoiden kanssa vähenivät runsaasti. Kuitenkin virtuaalisia tapaamispaikkoja luotiin tämän korjaamiseksi. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Työ ja työelämä muuttuvat ikääntyvän väestön ja monimuotoistumisen takia. Myöhäiskeski-ikäisten määrän lisääntyessä voidaankin pohtia, millaiset työt ja palvelut ovat välttämättömyyksiä yhteiskunnassa. Kansainvälisellä tasolla Suomen väestöpoliittinen tilanne on kokematon. Tulevaisuuden yllättäviin käänteisiin vastauksena voi olla rakentavampi maahanmuuttokeskustelu, sillä kansainvälisestä muuttoliikkeestä voi ennen pitkään tulla voimavara. Erilaisia taustoista tulevia ihmisiä tulee näkymään työelämässä enemmän. Kuitenkin on huomioitava, ettei pelkkä henkilöstön moninaistuminen ole tie parempiin tuloksiin ja vaikutuksiin, vaan positiiviset vaikutukset ovat kiinni siitä, miten organisaatiot muuttavat käytänteitä hyödyntäen moninäkökulmaisuutta ja muokkaavat hallitsevia ajatusmalleja, kulttuuriaan ja valtarakenteita. Nykyisiä työelämän rakenteita ja käytäntöjä haastetaan monipuolisella työllä ja väestöllä. On hyvä miettiä, kuinka työelämän rakenteen ja käytännöt suosivat vaihtelevia elämäntilanteita ja monenlaisia tarpeita ja odotuksia. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

Työn irtoaminen ajasta ja paikasta on kiihtynyt koronapandemian myötä. Samalla on noussut esille ammattiryhmien erilaiset tilanteet suhteessa aikaan ja paikkaan. Ajan mittaan uudet perusteet voivat määritellä eri alojen houkuttelevuuden. Rekrytoinnissa yritykset voivat mahdollisesti etsiä laajempaa osaamista, koska työtehtävät eivät ole riippuvaisia fyysisestä

sijainnista. Tämän kaltaisissa työtehtävissä on kohonnut riski ulkoistamisessa ja ulkomaille siirtämisessä. Työ ei ole erillään muusta yhteiskunnasta. Jos töitä halutaan pitää maassa, pitää liikkuvalle työvoimalle tehdä erilaisia yhteiskunnallisia houkutteita, esimerkiksi tietoliikenneyhteyksiä, työskentelytiloja ja sosiaaliturvaa. (Dufva, Vataja & Wartiovaara, 2021)

3 Työelämätaidot

Työelämätaidot ovat ominaisuuksia, joita yleensä työnantaja vaatii hakijalta laatimissaan työpaikkailmoituksissa. Esimerkkejä tällaisista taidoista ovat asiakaspalveluhenkisyys, yhteistyötaidot, positiivinen asenne sekä halu kehittymiseen. Edellä mainittuja asioita voidaan kutsua myös prosessiosaamiseksi. Näitä taitoja tarvitaan, jotta työntekijä pystyy toimimaan tehokkaasti työyhteisössä ja työskentelemään kollegoiden kanssa. Prosessiosaamista täydentää työntekijän hallitsema substanssiosaaminen eli tekniset työtaidot. (Salminen 2015, ss. 67–68.) Yrityksien menestyksen takana pidetään työelämätaitoja. Työelämätaitojen lisäksi vaadittavat vuorovaikutustaidot ja yhteiseen tekemiseen liittyvät asiat koetaan opittavina taitoina eikä niinkään luonnollisina ominaisuuksina. (Ilmarinen, 2018)

Yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Ryhmätyö-, koordinointi- ja organisointitaidot sisältyvät näihin taitoihin. Näiden lisäksi koettiin tärkeäksi muiden erilaisuuden huomioiminen ja kyky keskustella rakentavasti. Sosiaalisuuden ja tunneälyn merkitys kasvaa, koska entistä tärkeämmiksi taidoiksi ovat muodostuneet verkostoissa toimiminen ja työyhteisön rakentaminen. (Valtionneuvosto, 2017)

Kvalifikaatioluokituksen avulla tulevaisuuden osaamistarpeet on luokiteltu kolmelle eri tasolle:

1) geneeriset osaamiset

2) yleiset työelämäosaamiset

3) ammattialakohtaiset osaamiset

Luokittelussa nähdään osaamisen olevan kahdessa eri ulottuvuudessa. Puhuttaessa osaamisesta puhutaan yleensä erikseen yleisestä eli geneerisestä osaamisesta ja spesifisestä osaamisesta. (Opetushallitus, 2019)

Tulevaisuuden työelämätaitoina voidaan pitää pehmeitä taitoja. Ne helpottavat mukautumista eteen tulevissa vaatimuksissa työelämässä. Pehmeät taidot ovat yksilön tunneälyyn liittyviä taitoja, joiden mittaaminen ei ole teknisten taitojen tavalla helppoa. Annariikka Kyllönen (2021) huomauttaa, ettei käytännön opetuksessa pehmeiden taitojen opettaminen ole niin helppoa, verraten esimerkiksi matematiikkaan. Itä-Suomen liikuntaopiston The MOSS project – ”Moving into Soft Skills” -hankkeen ideana oli hyödyntää pehmeiden taitojen vahvistamisessa erilaisia liikkeellisiä, tanssillisia sekä sosiaalipedagogisia menetelmiä. Pehmeiksi taidoiksi hankkeessa oli määritelty vuorovaikutus, oppimiskyky, luovuus, johtajuus, itsesäätelytaidot, sopeutumiskyky, keskittymis- ja huomiokyky sekä ryhmätyötaidot. (Dromberg, 2021)

3.1 Finanssialan työelämätaidot

Finanssialalla työskentelyssä vaaditaan joustavuutta ja mukautumiskykyä, mahdollisuutta työskennellä vaihtelevina ajankohtina, kykyä luoda verkostoja ja ylläpitää niitä, avoimuus muutoksiin sekä asiakaslähtöisyyttä. Nämä taidot ovat oleellisia niin finanssialalla kuin työelämässä yleisellä tasolla. Finanssipalveluiden muuttuessa yhä enemmän ympärivuorokautisemmaksi, on todella tärkeää kohdata jokainen asiakas yksilönä ja löytää parhaat ratkaisut jokaiselle. Henkilökohtaiseen palveluun pyritään, vaikka pankit ovatkin lisänneet palvelukanaviensa määrää. (Hyppönen & Koli, 2017)

Houkutteleva työnhakija osaa oppia nopeasti, adaptoitua eri tilanteisiin ja hänen kommunikaatiotaidot ovat kunnossa. Työpaikalla ollaan tekemisissä niin työkavereiden kuin asiakkaiden kanssa, joten kommunikaatio on välttämätöntä. Epäonnistunut kommunikaatio nousee paljon esille asiakkaiden tekemissä reklamaatioissa. Varallisuudenhoidon parissa on lisääntynyt työmäärä kasvaa väestön ikääntyessä. Suoriutuakseen asiakaspalvelutehtävistä

on hakijan pystyttävä hoitamaan tehtävänsä kasvokkain tai verkkoneuvottelun avulla. Asennoitumista vaaditaan tietotekniikan käyttämiseen mahtavan asiakaskokemuksen luomiseksi. (Hyppönen & Koli, 2017)

Asiakaspalvelutöihin finanssialalla yhdistetään erilaisia ennakkokäsityksiä. Jonne Turunen ja Jenni Vaskelainen (OP-ryhmä, n.d.) auttoivat purkamaan ennakkokäsityksiä asiakaspalvelutyöstä. Yleensä luullaan asiakaspalvelutehtävien olevan yksipuolisia ja työpäivien itseään toistavia. Kuitenkin he sanovat, että asiakaspalvelutehtävät ovat monipuolisia ja niissä pääsee kehittämään itseään sekä muita tiimissä olevia. Ihmisiä on myös erilaisia, joten työssä pääsee soveltamaan erilaisia taitoja. Väitetään myös, että toimiakseen asiakaspalvelijana pitäisi olla ekstrovertti. Turunen ja Vaskelainen vastaavatkin väittämään toteamalla, että ei ole vain tiettyä persoonaa, joka viihtyisi asiakaspalvelutehtävissä. Omaa persoonaa ei todellakaan tarvitse muuttaa, tärkeämpää on itselle sopivan tyyliin ja työtavan tunnistaminen. Omien taitojen kehittämiseen on mahdollista myös saada apua esihenkilöiden tai valmentajien kautta. (OP-ryhmä, n.d.)

Yleensä ajatellaan, ettei asiakaspalvelutehtävissä voi saada arvostusta voi. Turunen toteaakin asiakaspalvelijoiden saavan arvostusta, koska he toimivat asiakasrajapinnassa ja luovat ensikontaktit asiakkaiden kanssa. Vaskelainen puolestaan sanoo, että palautetta saa autettuaan asiakkaita löytämään ratkaisun erilaisissa ongelmissa. Tämän kautta asiakkailta voi tulla avointa palautetta, jossa kiitos hyvästä työstä näkyy. Viimeisenä uskomuksena oli asiakaspalvelutehtävien hetkellisyys ja ettei työkuvaan pääsisi itse vaikuttamaan ollenkaan. Vaskelainen vastaa, että erilaisille ihmisille löytyy monenlaisia työtehtäviä ja sen takia urapolkumahdollisuuksiakin on monta. Turunen kertoo mahdollisuudesta haastaa itseään ja uutta on mahdollista oppia koko ajan. Työtehtäviä on erilaisia ja eri tehtäviin voi päästä työkiertokokeilun kautta. Lopuksi he toteavat, että kannattaa olla itse aktiivinen ja kertoa omista kiinnostuksen kohteista ja urahaaveista, jotta vahvuuksiaan pääsee kehittämään. (OP-ryhmä, n.d.)

Työskentelyn muuttuessa jatkuvasti myös siinä tarvittavat taidot muuttuvat. Jokaisen yksittäisen työntekijän ja työnhakijan pitää itse huolehtia jatkuvasta oppimisesta nopeassa muutoksessa, etteivät he menetä työpaikkaansa tai työllistymismahdollisuuksiaan.

Uudelleenkouluttamisessa yrityksien on huomioitava työtehtävien osaamiset ja tarpeet. Jatkuva oppiminen ja uudelleenkouluttautuminen kannattaa liittää yrityksien strategiaan, kun mietitään sisäistä kouluttamista työntekijöille. Oppimisesta ja kouluttautumisesta vastuu on poliittisilla päättäjillä, koska he voivat mahdollistaa nykyiselle työvoimalle mahdollisuuksia. Näin yhteiskunnan talouskasvu ja joustavuus paranevat. Koulutustekniikoita on syytä harkita, koska nopean teknologisen muutoksen ja kehityksen aikana osaamistarpeet vaihtelevat. (Finanssialalle, n.d.)

3.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluksi voidaan kutsua tilannetta, jossa asiakaspalvelija kohtaa asiakkaan. Asiakas kohtaa yrityksen asiakaspalvelijan, joka voi toiminnallaan vaikuttaa siihen, millainen kokemus asiakkaalle jää yrityksestä. Asiakaspalvelijat kohtaavat asiakkaita kasvotusten, puhelimessa, sähköpostilla, tekstiviestillä tai erilaisissa internet-palveluissa. Yrityksen on toimittava asiakaslähtöisesti, jotta asiakas kokisi kohtaamisen onnistuneeksi. Asiakaspalvelijan on sitouduttava yrityksen asiakaskeskeisyyden arvoon, jotta asiakaslähtöistä toimintaa voitaisiin toteuttaa. Jokainen yrityksestä voi olla välillisesti asiakaspalvelija, jos tuottaa asiakkaille tietoa, jonka tavoitteena on paremman kuvan luominen yrityksestä ja sen toiminnasta. Kaikista näkyvin asiakaspalvelija on yritysjohtaja. On kuitenkin tärkeä muistaa, että jokaisella asiakaspalvelijalla on samankaltainen vaikutus asiakkaisiin, koska asiakaspalvelija voi olla asiakkaan ainoa yhteys yritykseen. Asiakkaalle muodostuu kuva koko yrityksestä asiakaspalvelijan toiminnan pohjalta. Yritykselle olisi suotuisa tilanne, jos jokainen asiakaspalvelutehtävissä toimiva antaisi ulospäin positiivisen kuvan työyhteisöstä. Tällaisessa tilanteessa koko henkilöstö toimisi yrityksen keulakuvana, joka vahvistaisi asiakkaiden arvostusta yritystä ja sen palveluita kohtaan. (Lehtonen ym., 2002, ss. 54–65; ks. myös Aarnikoivu, 2005, s. 16)

Asiakaspalvelun tavoitteena on tehdä asiakas tyytyväiseksi, mutta tyytyväisyyttä voi olla monenlaista. Tyytyväisyys voi esimerkiksi olla asiakkaalle asiakassuhteen katkaisemista johonkin yritykseen. Pitääkseen asiakkaat yrityksen asiakkaina, pitää asiakaspalvelun olla hyvää eikä se saa aiheuta mielipahaa asiakkaille. Asiakkaan mielihyvän koetaan liittyvän tyytyväisyyteen. Hän saa tyydyttävän ratkaisun ja kokee sen arvokkaaksi. Yrityksen

ratkaistaessa asiakkaan ongelmat, on asiakas tähän jo yleensä tyytyväinen. (Lehtonen ym., 2002, s.62)

Ajan myötä hyvän asiakaspalvelun määritelmä on muuttunut. Nykypäivänä ei voi olettaa, että pelkkä kohtelias vastaus asiakkaan viestiin olisi riittävä. Mikä on hyvän asiakaspalvelun määritelmä nykyään? Hyvän asiakaspalvelun koetaan olevan oikea-aikaista ja aina saatavilla, personoitua, laadukasta yhteydenottotavasta riippumatta ja ennakoivaa. (Ilveskoski, 2020)

Asiakaspalvelun ajankohdalla on iso merkitys. Yleisesti asiakaspalvelussa käytettävä sanonta ”asiakas on aina oikeassa” voitaisiin nykypäivänä ilmaista muodossa ”asiakas on juuri nyt oikeassa”. Nykyään asiakkaat olettavat hyvän asiakaspalvelun olevan nopeaa ja oikea-aikaista, eikä asiakas halua näistä joustaa. Asiakkaat kokevat, että palvelun pitäisi olla saatavilla, kun sille on tarvetta. Tärkeäksi asiaksi on myös koettu tarjota asiakkaalle personoitua ja yksilöllistä palvelua. Tällaisen tarjoaminen kannattaa, ellei halua asiakaskunnan vaihtavan kilpailijan asiakkaiksi. Asiakaspalvelijan valtuudet tai taidot kuitenkin harvoin riittävät itsenäiseen ratkaisuun ja tällöin on turvauduttava toisen henkilön apuun. Varmistaakseen hyvän asiakaskokemuksen kannattaisi näkyvyyttä tarjota riittävästi asiakaspalvelua tekeville. Näin ratkaisut voisi tehdä omin avuin ja näin taata onnistunut asiakaskokemus. (Ilveskoski, 2020)

Yritysten on suunnattava katseensa pidemmälle perinteisistä kassoista tai puhelinkeskuksista, jos halutaan tarjota asiakkaille hyvää asiakaspalvelua. Voidaan todeta, että asiakaspalvelutiimit ovat asiakkaita jäljessä eri viestintäkanavien käytössä. Vaikka palveliminen kaikissa kanavissa onnistuisikin, on palvelun oltava yhtä tasokasta jokaisessa niissä. Hyvässä asiakaspalvelussa asiakkaat odottavat paljon muutakin, esimerkiksi asiakaspalvelijan ennakointia asiakkaan tarpeisiin. Entistä enemmän koetaan ennakoinnin kuuluvan hyvän asiakaspalvelun piiriin. Teknologiaakin on mahdollista hyödyntää tarjotaksensa hyvää asiakaspalvelua asiakkaille. Tekoäly voi hoitaa perinteiset ruutiinitehtävät ja muokata yrityksen tarjoamia palveluita asiakkaille sopivammaksi, kun samalla asiakaspalvelijat keskittyvät vaikeampiin tehtäviin. (Ilveskoski, 2020)

Yleensä pohditaan, mitkä ovat tärkeitä taitoja asiakaspalvelutehtävissä. Asiakaspalvelun takkuillessa asiakkaat voivat vähentyä huomattavasti. Digizer listasi (2021) blogissaan kahdeksan asiakaspalvelijalle tärkeää taitoa. Näitä taitoja olivat kärsivällisyys, tarkkaavaisuus, selkeä kommunikointi, positiivinen viestintä, näyttelemisen taito, rauhallisuus, empatia ja palvelutilanteiden päättäminen. (Digizer, 2021).

Välillä voi tulla vastaan tilanteita, joissa asiakas ottaa yhteyttä erilaisten tunteiden vallassa. On tärkeää kuunnella asiakasta, jotta hänen ongelmansa tulee ymmärretyksi ja siihen löydetään sopiva ratkaisu. Asiakkaan puhuessa on tärkeää olla tarkkaavainen, koska hän voi rivien välissä viestiä ongelmasta erilaisin elein. Tilanteissa on siis hyvä olla aktiivisesti läsnä ja antaa asiakkaille mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti (Jiménez, n.d.). Kommunikoidessa asiakkaiden kanssa on hyvä puhua selkeää ja samaa kieltä. Hankalien sanojen käyttö kannattaa jättää pois tarvittaessa. Asiat pitää saada kerrottua asiakkaalle selkeästi ja yksinkertaisesti, mutta silti laaja-alaisesti, jättämättä mitään epäselvyyksiä. Erilaiset kirjoitusvirheet tai epäselkeys puheessa voivat johtaa virhetulkintoihin, ja nämä heikentävät asiakaskokemusta (Jiménez, n.d.). Kommunikaatiossa pienikin muutos voi olla merkittävä. Esimerkiksi kiinnittämällä huomiota omaan äänensävyyn, voi viestiä asiakkaalle tilanteen olevan hallinnassa (Jiménez, n.d.). Myös asiakkaan asioiden muuttaminen positiivisempaan sävyyn jättää asiakkaalle paremman asiakaskokemuksen. (Digizer, 2021)

Tosiasia on, ettei kaikkia asiakkaita voi saada tyytyväiseksi tai jotkut esittävät hankalaa kiusallaan. Näyttelemisen taitoja tarvitaan, jotta pystyy pysymään asiallisena asiakaspalvelutilanteiden loppuun asti. Asiakaspalvelijan tulee olla rauhallinen, vaikka asiakas oli kuinka tunteellinen tahansa. Rauhallisena pysyminen voi myös rauhoittaa asiakasta ja purkaa asiakkaalle vaikean tilanteen. Asiakaspalvelijan pitää pystyä samaistumaan asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaita pystyy auttamaan parhaan mukaan, kun asiakaspalvelija osaa olla ymmärtäväisempi heitä kohtaan. Hyvän asiakaskokemuksen kulmakivenä asiakaspalvelussa on nimenomaan empatiataidot. (Muranen, 2021) Asiakaspalvelu tilanteiden päättäminen on tärkeä taito. Asiakkaalle on hyvä lopuksi kertoa, mitä asioita on tehty tai tullaan tekemään. Tilanteen onnistuneella päättämisellä on tärkeä osa asiakastyytyväisyyden ylläpidossa. (Digizer, 2021)

3.3 Myyntitaidot

Myynnin ammattilaisilla on erikoinen ajattelutapa, joka on samaan aikaan hyödyllinen ja kilpailukykyinen. Tiettyjen taitojen avulla myyjät tunnistavat mahdollisuuksia, lähestyvät asiakkaita, saavat asiakkaan tekemään päätöksiä ja päättämään myyntitilanteet. Myyntiedustajat hyödyntävät myyntitaitoja eli eri ominaisuuksia ja pätevyyksiä, jotta voisivat auttaa asiakasta ostopäätöksen tekemisessä ja ongelmien ratkaisussa. Mieluisan ostajakokemuksen luomiseksi tarvitaan erilaisia ihmissuhdetaitoja, pelkkä asiakkaan tyytyväisyys ostokseen ja sitoutuminen brändiin eivät yksinään riitä. Asiakkaat vaativat nykyään erinomaista asiakaspalvelua ja asianmukaista ostokokemusta. Yhdistämällä eri tekniikoita ja tietoja myyjät pystyvät havaitsemaan asiakkaidensa tarpeet ja palvelemaan heitä yksilöidysti. Asiakkaiden positiiviset ostokokemukset lisäävät brändiuskollisuutta ja onkin todennäköistä, että uusia asiakkaita voi saapua asiakkaiksi vanhojen, tyytyväisten asiakkaiden suosituksista. (Glassdoor, 2021)

Toimialasta tai kulttuurista riippuen tietynlaiset ominaisuudet sekä personallisuus toimivat etuna myyjälle, mutta siitä huolimatta on perusasioita, jotka kaikkien myyjien olisi hyvä osata. Juuso Kataja (2019) listasi viisi oleellisinta ominaisuutta, jotka löytyvät hyviltä myyjiltä. Nämä ovat 1) asenne ja motivaatio 2) tavoitteellisuus ja itsensä johtaminen 3) hyvät vuorovaikutustaidot 4) halu ratkaista asiakkaan ongelma 5) ymmärtää prospektoinnin tärkeyden. (Kataja, 2019)

Asenne on yksi tärkeimmistä ominaisuuksista hyvällä myyjällä. Menestyäksensä myyntityössä vaatii se oikeanlaista, kehitystä tukevaa asennetta. Positiivisuus pitäisi kuulua osaksi myyjän koko elämää. Takaiskut ja kieltävät vastaukset ovat yleisiä myyntityössä, joten positiivisuus auttaa käsittelemään ja pääsemään näistä yli helpommin. Esimerkiksi positiivisten myyntilanteiden kautta mieleen jää positiivisia asioita. (Salminen, 2018, s. 175) Mahdollisen kielteisen vastauksen jälkeen hyvä myyjä osaa pohtia, mitä pitäisi tehdä paremmin ensi kerralla onnistuaksensa. Tärkeäksi tekijäksi nousee myös motivaatio, koska ilman sitä työn tulokset ovat heikkoja. Panostaminen työhön ja uuden oppiminen on luontevampaa, jos motivaatiota työtä kohtaan löytyy. Vaikka olisikin kokenutkin myyjä, oman toiminnan tarkastelu ja analysointi on kannattavaa, koska maailman muuttuessa myös

myyntityö muuttuu. Uran kehittymisen ja asiantuntijaksi kasvamiseksi kannalta itsearviointi ja omien taitojen jatkuva kehittäminen on tärkeää. (Salminen, 2018, s. 76.) Hyvän motivaation ansioista on mahdollista oppia muita hyvän myyjän ominaisuuksia (Kataja, 2019).

Tärkeäksi taidoksi työelämässä on noussut itsensä johtaminen, ja myyntityö ei poikkea tästä. Omassa työssään hyvä myyjä osaa hallinnoida tehokkaasti ja suunnitelmallisesti ajankäyttönsä ja pystyy asettamaan selkeitä, konkreettisia tavoitteita tietylle jaksolle. (Kataja, 2019) Itsensä johtamisen taidolla pystyy erottumaan joukosta. Se kuitenkin on yksi haastavammista johtamisen muodoista. Oikeat toimintatavat takaavat menestystä, mutta tilanteen vaatiessa, niitä pitää pystyy muuttamaan. Itselleen kuitenkin pitää olla armollinen, sillä kehittyminen ei tapahdu ikinä hetkessä vaan se on pidempi prosessi, jossa tulee onnistumisia sekä epäonnistumisia. (Salminen, 2018, ss. 180, 199) Tavoitteiden kautta voidaan tarkastella, kuinka tehokasta ajankäyttö oikeasti on, ja toimenpiteitä voi poistella, jos ne hidastavat tavoitteiden saavuttamista. Hyvällä myyjällä on myös halu kehittyä paremmaksi myyjäksi, oppia uutta ja vahvistaa vanhoja taitoja. (Kataja, 2019)

Myyntityössä ollaan yhteydessä asiakkaisiin, joten hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä myyjälle. Myyntityötä tekevälle vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa ammattitaitoa. Asiakastyössä on tärkeää kyetä itsensä selkeään ilmaisemiseen sekä olla jämäkkä, mutta silti ystävällinen. Kohdatut ihmiset voivat olla hyvin erilaisia ja myyjien on tultava näiden kaikkien kanssa toimeen. Asiakkaan kuuntelu on erittäin tärkeä osa vuorovaikutustaitoja. Kuuntelemisen taidolla pystyy tehokkaasti vaikuttamaan muihin ihmisiin. Kehittyneen kuunteletaidon avulla pystymme muokkaamaan omaa viestintää sellaiseksi, jota asiakkaat pystyvät ymmärtämään. Välillä asiakkaalle ei tarvitse perustella kaikkea, vaan samaistuminen hänen huoliinsa voi johtaa kauppoihin asti. Hyvien vuorovaikutustaitojen avulla myyjän on myös helppo verkostoitua. Laajalla verkostolla on mahdollista haalia uusia potentiaalisia asiakkaita. (Kataja, 2019; ks. myös Salminen, 2018, s. 66)

Myyntitilanteen tarkoituksena on yleensä löytää vastaus asiakkaan ongelmiin tai haasteisiin. Pelkkä ratkaisun tuottaminen ei riitä, vaan myyjän on pystyttävä esittämään ja perustelemaan ratkaisu ymmärrettävästi. (Salminen, 2018, s. 134) Aina ei itse asiakas osaa

hahmottaa kokonaiskuvaa tilanteesta, jolloin kokemusta ja ratkaisukykyä tarvitaan myyjältä. Asiakas ei välttämättä tiedä kaikkia haasteita, mutta hyvä myyjä osaa ratkaista ne tuoden lisäarvoa asiakkaalle. Huolellinen valmistautuminen on menestyksen avain myyntityössä. Myyjän tuntiessa asiakkaansa, tuotteensa ja palvelunsa, kilpailijansa sekä toimialansa ja kehittymistrendit hyvin, onnistuminen on todennäköisempää myyntityössä. (Salminen, 2018, s. 87)

Prospektoinnin käsittäminen on tärkeää hyvälle myyjälle. Prospektointi on ensimmäinen vaihe myyntiprosessissa ja yleisesti sillä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, jotka suoritetaan ennen kontaktin ottamista potentiaaliseen asiakkaaseen. Esimerkiksi ihanteellisen asiakkaan tunnistaminen on prospektointia. (Alma Talent, 2021) Maailman rajoittamattomien resurssien takia asiakkaat on tarkastettava yrityksen strategisen toiminnan näkökulmasta. Tämä tarkoittaa asiakastyössä potentiaalisten asiakkaiden tunnistamista sekä kannattamattomien rajaamista pois omien palveluiden tai mainonnan piiristä. (Salminen, 2018, ss. 87–88) Aikaa ei ole loputtomasti, joten kaikista potentiaalisimpien asiakkaiden löytäminen ja kontaktoiminen on erityisen tärkeää. Valitettavasti tähän ei ole aina mahdollisuutta edes kasvoittain myymisessä. Laadun on oltava viimeisen päälle kaikissa myyntitilanteissa. (Kataja, 2019)

Vaikka lähtökohtaisesti joillakin ihmisillä onkin parempia myyntitaitoja, ovat myyntitaidot kuitenkin sellaisia taitoja, joissa kaikki voivat kehittyä. Kehittymiseen pitää olla omaa halua. Omia toimintojansa on pystyttävä tarkastelemaan kriittisesti ja uudenlaisia tapoja pitää kokeilla rohkeasti. Jari Salminen (2018) on kehittänyt 5T-mallin, jonka avulla on mahdollista kehittää omia myyntitaitoja. Malli muodostuu viidestä osa-alueesta:

1. tarve

2. tietoisuus

3. tavoitteet

4. tekniikat

5. tahtotila.

Myyntitaitojen kehittäminen vaatii paljon työtä ja voi kestää jonkin aikaa. Kehityksen voi kuitenkin havaita ja onnistumisia voi tulla hyvinkin varhaisessa vaiheessa. (Salminen, 2018, ss.161–163)

Meltwater (2020) selvitti, minkälaisia taitoja myynnin ammattilainen tarvitsi tulevaisuudessa. Esille nousi 5 taitoja, joita tulevaisuudessa tarvitaan:

1) Itsensä johtaminen – asenne, ahkeruus ja ajankäyttö

2) Digitaalisuus ja data asiakaslähtöisyyden perustana

3) Ostajan ymmärtäminen – läsnäolo, kuuntelu ja luottamuksen rakentaminen

4) Verkostoituminen – ketterästi, monikanavaisesti

5) markkinoinnin teknologioiden ymmärtäminen (Meltwater, 2020)

4 Tutkimuksen menettelytavat

Opinnäytetyö toteutettiin syksyllä 2022 yksilötyönä. Työ lähti liikkeelle aiheen valinnalla keväällä 2022. Työn rakennetta ja sisältöä lähdettiin hahmottelemaan aiheen valinnan jälkeen. Työn teoriapohjaa varten aloitettiin etsimään tarvittavia lähteitä, kun työn rakenne ja sisältö oli muodostunut. Teoriapohjan valmistuessa luotiin kaksi kyselyä tukemaan työtä. Kyselyjen saatua riittävästi vastauksia aloitettiin tuloksien tarkasteleminen.

Tutkimus toteutettiin laadullisena sekä määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksien tarkoitus oli tutkia asiakkaiden tarpeita tulevaisuuden pankkiasioinnissa ja tulevaisuuden asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja pankkisektorilla. Tutkimuksien avulla selvitettiin, millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankkisektorilla.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten pankkisektorilla on työ muuttunut ja työelämätaidot vaihtuneet?
- Millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankkisektorilla?

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään osana tämän opinnäytetyön tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään korostamaan laatua, jolloin aineistojen määrä on pienempi. Kysymyksiin ”miksi” ja ”miten” pyritään löytämään vastauksia laadullisen tutkimuksen avulla. (RajatOn, 2015) Laadullisella tutkimuksella tavoitellaan tuottamaan jostakin ilmiöstä runsasta ja yksityiskohtaista tietoa. Tietoa yritetään hankkia ihmisiltä, joille ympäristöissään toimiminen on luonnollista. (Juuti & Puusa, 2020, Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? -luku, kahdeksas kappale.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tulkita ja ymmärtää tutkimusaineistoa ja lisätä ymmärrystä ilmiön parissa (Lindblom-Ylänne ym., 2020, s. 83).

4.2 Määrällinen tutkimus

Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta käytetään myös tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa. Määrällisessä tutkimuksessa tarkasteltava tieto on numeraalista. Toisin sanoen tutkinnan kohteena olevat asiat ja niiden ominaisuudet käsitellään yleensä numeroita hyödyntäen. (Vilkka, 2007, s. 14) Tutkimusaineistot ovat kattavia määrällisessä tutkimuksessa. Kysymyksiin ”kuinka suuri” tai ”montako” on tarkoitus saada vastauksia määrällisen tutkimuksen avulla. (RajatOn, 2015) Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa asioita ja ominaisuuksia, jotka koskevat ihmisiä (Vilkka, 2007, s. 19).

4.3 Aineiston hankintatapa ja käsittely

Molemmat tutkimukset toteutettiin kyselyllä. Kyselyissä oli käytössä valmiiksi tehdyt kyselylomake, jossa kysymykset olivat samassa muodossa esitetty kaikille vastaajille. Lindblom-Ylänne ym. (2020) mukaan kyselylomakkeen kysymykset on voitu muotoilla siten, että niissä on valmiit vastausvaihtoehdot eli ne ovat monivalintakysymyksiä. Kysymykset

voivat myös olla avoimia, jolloin vastaajalla on mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti vastauksissa. Kyselylomakkeissa voi mahdollisesti olla myös kysymyksiä, johon vastataan erilaisia asteikkoja hyödyntäen. Tämän kaltaisissa kysymyksissä vastaajaa pyydetään arvioimaan asteikkoa hyödyntäen jonkun asiantilaa tai sama- tai erimielisyyttä väittämän kanssa. (Lindblom-Ylänne ym., 2020, s. 114)

Laadullinen tutkimus suoritettiin sähköisellä Google forms kyselyllä, joka sisältää viisi avointa kysymystä. Kysely lähetetään erään pankin henkilöstölle vastattavaksi. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa, miten pankin henkilökunta on nähnyt työelämämuutoksen tapahtuneen pankkisektorilla ja mikä mahdollisesti odottaa tulevaisuudessa. Laadullista tutkimusta tukee myös tehtävä määrällinen tutkimus. Määrällinen tutkimus toteutetaan myös sähköisellä Google forms kyselyllä. Siinä kysymyksiä on yhdeksän, joista seitsemän on monivalintakysymyksiä ja kaksi on avointa kysymystä. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään havainnoimaan asiakkaiden tarpeita nyt ja tulevaisuudessa pankkiasioinnissa. Vastaajat voivat olla minkä tahansa pankin asiakkaita. Molempia kyselyitä tarkastelemalla olisi tarkoitus löytää vastaus tutkimuskysymyksiin.

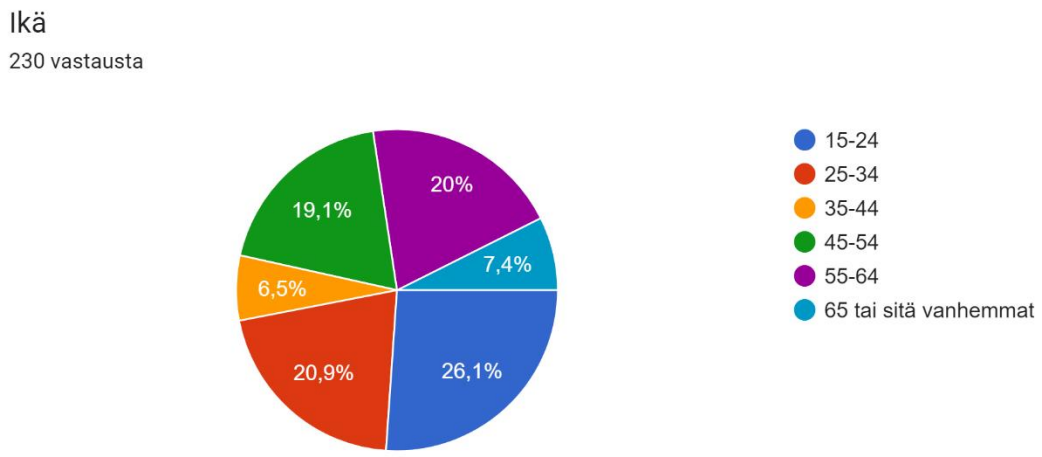
Google forms on kyselytyökalu, jonka on kehittänyt Google. Google forms kuuluu osaksi Googlen toimisto-ohjelmistojen pakettia. Muita tähän pakettiin kuuluvia ohjelmia ovat esimerkiksi Google docs ja sheets. Formsia voi käyttää veloituksetta ja käyttöä varten tarvitsee Google-tilin. Yksinkertaisuuden ja helppokäyttöisyyden ansiosta forms on tehokas työkalu erilaisten kyselyiden luomiseen. (Trustmary, 2022.)

5 Tutkimus

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tuloksia. Määrällisen kyselyn vastauksia tarkastellaan luvussa 5.1. Laadullisen kyselyn vastauksia ja johtopäätöksiä tarkastellaan luvussa 5.2. Määrällinen kysely laitettiin liikkeelle 16.10.2022 ja sitä jaettiin Facebookissa sekä Instagramissa. Tavoitteena oli saada 200 vastausta. Kyselylomake suljettiin 23.10.2022 kun vastauksia oli kertynyt 230 kappaletta. Laadullinen kysely laitettiin liikkeelle 13.10.2022 ja tavoitteena oli saada 15–20 vastausta erään pankin henkilökunnalta. Kyselylomake suljettiin 28.10. sen saatua 16 vastausta.

5.1 Määrällinen tutkimus

Kuva 4. Ikäjakauma

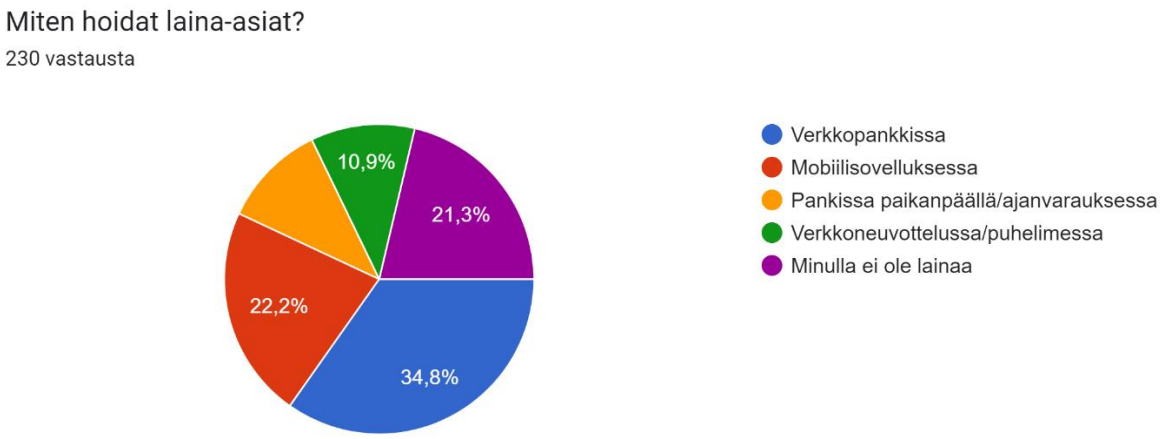


Kysely keräsi 230 vastausta. Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä kartoitettiin vastaajien ikää. Suurimpana vastaaja ryhmänä oli 15–24-vuotiaat, joita kyselyyn vastasi 60 kappaletta (26,1 %). 35–44-vuotiaat olivat kyselyyn heikoiten vastannut ikäryhmä. Kyseiseltä ikäryhmältä tuli 15 vastausta kyselyyn. 25–34-vuotiaita oli vastannut kyselyyn 48 kappaletta (20,9 %). 45–54-vuotiaita oli vastannut 44 kappaletta (19,1 %). 55–64-vuotiaita oli vastannut 46 kappaletta (20 %). Vanhin ikäryhmä eli 65-vuotiaat tai sitä vanhemmat oli vastannut kyselyyn 17 kappaletta (7,4 %).

Kuva 5. Miten hoidat päivittäiset pankkiasiat (laskut, kortit, tilit)?

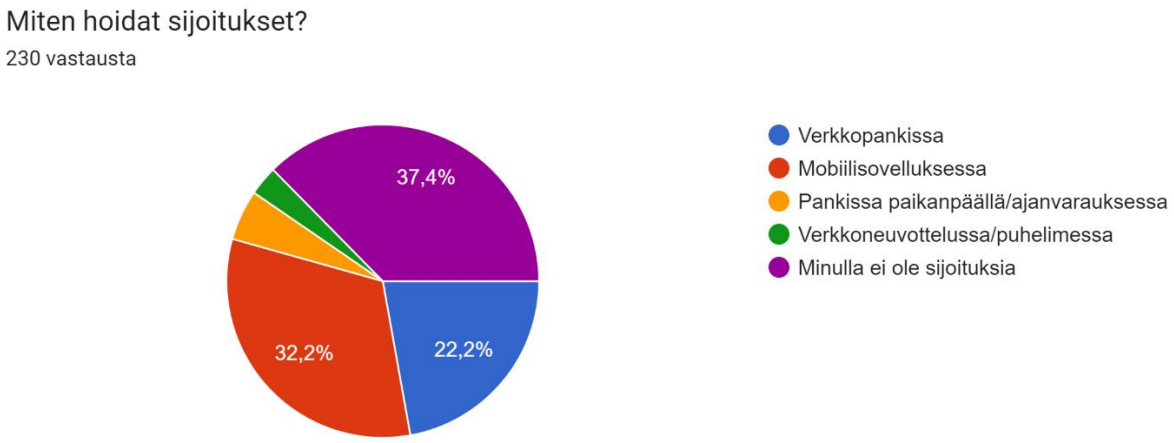
Kuvassa viisi vastaajilta kysyttiin, miten he hoitavat päivittäisiä pankkiasioita. Suurin osa vastaajista hoitaa päivittäiset pankkiasiansa mobiilisovelluksien avulla. Mobiilisovellus oli saanut 176 vastausta (76,5 %). Toiseksi eniten vastauksia oli saanut verkkopankki, joka sai vastauksia 54 kappaletta (23,5 %). Muut vaihtoehdot eivät saaneet vastauksia tässä kysymyksessä.

Kuva 6. Miten hoidat laina-asiat?



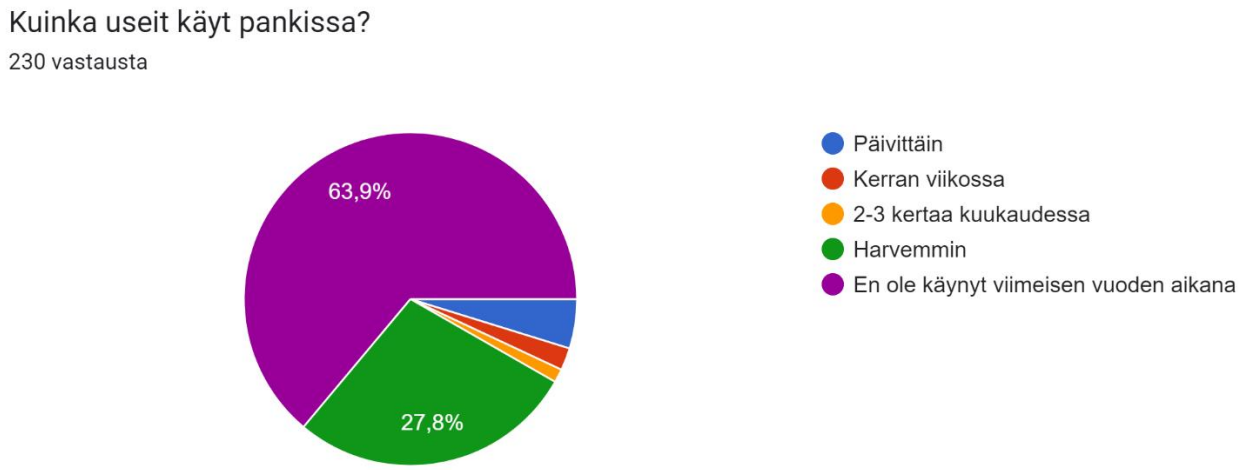
Kuvassa kuusi kysyttiin vastaajilta, miten he hoitavat laina-asiat, tai onko heillä ollenkaan lainaa. Verkkopankki oli suosituin tapa hoitaa laina-asioita. Verkkopankki sai vastauksia 80 kappaletta (34,8 %). Toiseksi suosituin tapa hoitaa laina-asioita oli mobiilisovellus. Se sai vastauksia 51 kappaletta (22,2 %). Minulla ei ole lainaa sai vastauksia 49 kappaletta (21,3 %) ja se oli kolmanneksi eniten vastauksia kerännyt. Laina-asioiden hoitaminen pankissa paikan päällä/ajanvarauksessa ja verkkoneuvottelussa/puhelimessa sai vastauksia saman verran eli 25 kappaletta (10,9 %).

Kuva 7. Miten hoidat sijoitukset?



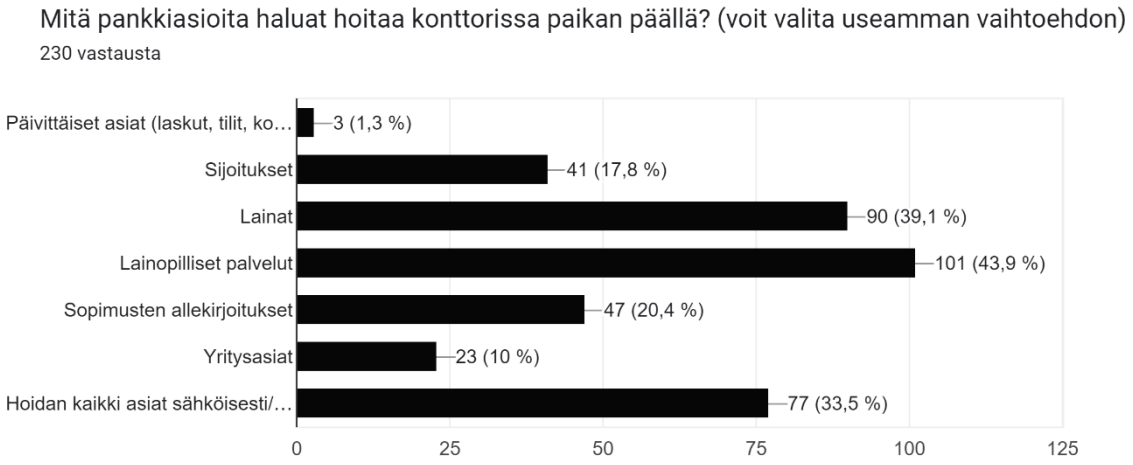
Kuvassa seitsemän vastaajilta kysyttiin, miten he hoitavat sijoitukset, tai onko heillä sijoituksia ollenkaan. Eniten vastauksia keräsi minulla ei ole sijoituksia -vastaus. Se sai vastauksia 86 kappaletta (37,4 %). Mobiilisovellus keräsi toiseksi eniten vastauksia ja niitä oli 74 kappaletta (32,2 %). Verkkopankki sai 51 vastausta (22,2 %). Vähiten vastauksia keräsivät pankissa paikan päällä/ajanvarauksessa ja verkkoneuvottelu/puhelimessa. Ne saivat vastauksia 12 kappaletta (5,2 %) ja 7 kappaletta (3 %).

Kuva 8. Kuinka usein käyt pankissa?



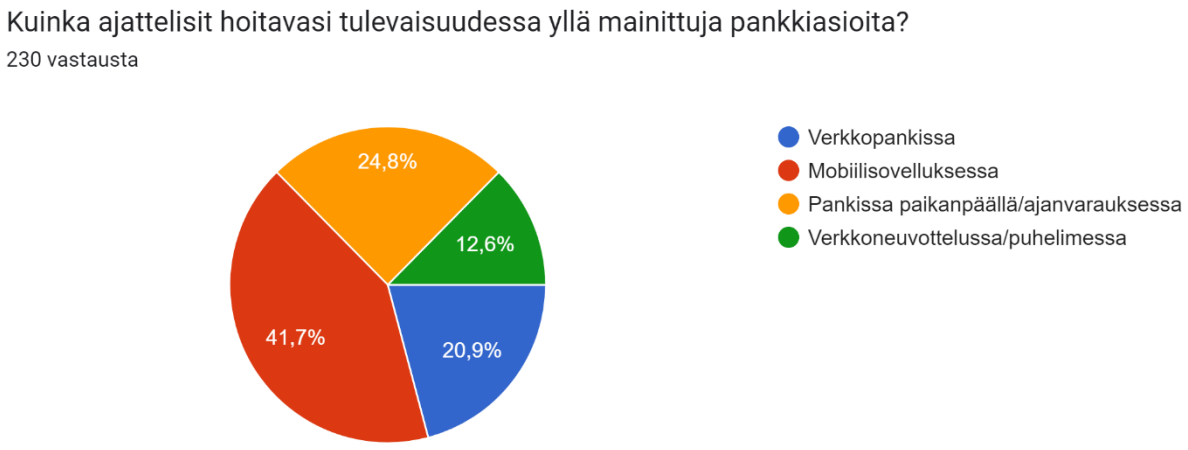
Kuvassa kahdeksan kysyttiin vastaajilta, kuinka usein he käyvät pankissa. Eniten vastauksia sai en ole käynyt viimeisen vuoden aikana -vaihtoehto. Se keräsi 147 vastausta (63,9 %). Harvemmin -vaihtoehto sai 64 vastausta (27,8 %) ja oli toiseksi vastatuin vaihtoehto. Kolmanneksi eniten vastauksia sai päivittäin -vaihtoehto, joka sai 11 kappaletta vastauksia (4,8 %). 2–3 kertaa kuukaudessa ja kerran viikossa -vaihtoehdot saivat vähiten vastauksia. Kerran viikossa sai 5 vastausta (2,2 %) ja 2–3 kertaa kuukaudessa 3 vastausta (1,3 %).

Kuva 9. Mitä pankkiasioita haluat hoitaa konttorissa paikan päällä?



Kuvassa yhdeksän vastaajilta kysyttiin, mitä pankkiasioita he haluaisivat hoitaa konttorissa paikan päällä, vai hoitavatko he mieluiten kaiken sähköisesti. Kysymykseen vastatessa oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Lainopilliset palvelut oli suosituin vaihtoehto. Se sai vastauksia 101 kappaletta (43,9 %). Lainat sai vastauksia 90 kappaletta (39,1 %) ja oli näin toiseksi eniten vastauksia kerännyt vaihtoehto. Kaikkien asioiden hoitaminen sähköisesti oli kolmanneksi suosituin vaihtoehto ja se sai 77 vastausta (33,5 %). Vähiten vastauksia sai päivittäisten asioiden hoitaminen konttorissa paikan päällä. Se sai 3 vastausta (1,3 %). Muut vastausvaihtoehdot olivat sijoitukset, sopimusten allekirjoitukset ja yritysasiat.

Kuva 10. Kuinka ajattelisit hoitavasi tulevaisuudessa yllä mainittuja pankkiasioita?



Kuvassa 10 vastaajilta kysyttiin pankkiasioiden hoitamisesta tulevaisuudessa. Suosituin vastausvaihtoehto oli mobiilisovelluksella. Se sai 96 vastausta (41,7 %). Pankissa paikan päällä/ajanvarauksessa oli toiseksi suosituin vastausvaihtoehto ja sai 57 vastausta (24,8 %). Verkkopankki sai 48 vastausta (20,9 %). Vähiten vastauksia sai verkkoneuvottelussa/puhelimessa vastausvaihtoehto. Sille kertyi 29 vastausta (12,6 %).

5.2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen kysely sai vastauksia erään pankin henkilökunnalta 16 kappaletta. Kyselyssä oli 5 avointa kysymystä. Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä oli ”Kuinka kauan olet ollut töissä pankissa?”. Vastaajilla oli työkokemusta laidasta laitaan, alle vuodesta yli 30 vuoteen. Vastaajien työkokemuksen keskiarvo on noin 19,5 vuotta.

Kyselyn toisena kysymyksenä oli ”Miten koet sääntelyn? Miten se vaikuttaa työhösi?”. Vastaajat kokevat sääntelyn selkeyttävän, ohjaavan ja asettavan raamit toiminnalle omassa työssään. Tietää missä ja miten saa toimia, mutta välillä sääntely voi tehdä asioista monimutkaista. Osa kokee sääntelyn työlääksi ja sen vievän aikaa muulta työltä. Mutta se kuitenkin koetaan keskeiseksi osaksi omaa jokapäiväistä työtä. Sääntelyn tarkoituskin ymmärretään hyvin, asiakas pitää tunnistaa, hänelle pitää tarjota sopivia tuotteita ja asiakas ymmärtää hänelle tarjotut ratkaisut. Erään vastaajan mukaan hänen pankkiuransa alussa ei

ollut paljoa sääntelyä, oikeastaan vain pankkisalaisuus ja se että tekee työnsä huolellisesti. Asiakkailta ei kysytty henkilöllisyystodistuksia eikä asiakkuutta perustaessa tarvittu kuin sosiaaliturvatunnus ja osoite. Nykyään kuitenkin kaikille asioille on tarkat ohjeet, jotka tulevat sääntelyt kautta. Yksi vastaajista nosti myös esille, että sääntelyjen ollessa todella tarkkoja, asiakkaat eivät aina niitä ymmärrä. Tämän takia voi tulla välillä hankalia tilanteita asiakkaiden kanssa. Yksi vastaajista sanoo sääntelyitä olevan paljon, jotka koskevat pankkisalaisuutta ja tietosuoja-asioita. Kertaamalla sääntelyjä pysyy niiden perässä.

Kolmantena kysymyksenä kyselyssä oli ”Miten koet digitaalisuuden vaikuttavan työhösi? Mitkä ovat sen hyviä ja huonoja puolia?”. Vastaajat näkevät digitaalisuuden mahdollistaneen etätyön tekemisen. Työntekeminen ei ole enää niin paikkaan sidottua, koska kaikki tarpeellinen on mukana digitaalisessa muodossa. Paperimäärät ovat vähentyneet digitaalisuuden ansiosta. Rutiinityö on vähentynyt, mikä on tuonut enemmän aikaa asiantuntijatyölle. Asiakkaita ohjeistetaan ja neuvotaan digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Kuitenkin konttorilla hoidetaan kasvotusten asiakkaiden ongelmatilanteita, joita he eivät ole itse pystyneet ratkomaan. Digitaalisuus on myös lisännyt asiakkaiden palvelemista eri palvelukanavissa, esimerkiksi nuoret suosivat paljon puhelin tai verkkoneuvottelua, koska asuvat muualla. Yksi vastaajista kuitenkin sanoo, että jotkut asiakkaat tykkäävät yhä käydä konttorilla ja se on mahdollistettava heille. Käteisen käyttäminen on vähentynyt digitaalisuuden mahdollistamien maksuvälineiden myöden. Hyvänä asiana digitaalisuudessa nähdään nopeuttaneen asioiden hoitamista ja käsittelyä. Asiakkaiden palveleminen ei ole enää sidottu aukioloaikoihin ja välimatkat konttorille eivät ole palvelun este. Yksi vastaajista myös toteaa, että digitaalisia palveluita voisi hyödyntää uusasiakashankinnassa.

Huonoina asioina digitaalisuudessa nähtiin kivijalka/palkallisen pankin ja henkilökohtaisen palvelun merkityksen vähentyminen. Asiakkaita ei tunneta enää niin hyvin ja heidän sitouttamisensa pankkiin on haasteellisempaa. Asiakkaita ohjataan tekemään paljon asioita verkossa, mikä saattaa johtaa palveluiden siirtämistä toiseen pankkiin, eikä asiasta pääse keskustelemaan heidän kanssaan. Palvelullakaan ei pysty erottautumaan kilpailijoista enää niin paljoa kuin ennen, koska digitaaliset palvelut ovat pankeissa saman kaltaisia. Digitaalisuuden lisääntyminen myös lisää haasteita asiakkaiden keskuudessa, jotka eivät osaa

hoitaa asioita digitaalisesti eikä asioita voi hoitaa vanhaan tapaan. Vaikka jotkut kokevatkin digitaalisuuden helpottavan asioita oli myös sitä vastaan sanomista. Joissakin asioissa digitaalisuus hidastaa ja hankaloittaa asioita. Asioiden myös ollessa enemmän sovelluksien varassa, niin niiden ollessa pois käytöstä, mikään asia ei toimi.

Kyselyn neljäs kysymys toimi jatkokysymyksenä kolmannelle kysymykselle. Kysymyksenä oli ”Miten näet tulevaisuudessa sen vaikuttavan?”. Todella moni vastaajista totesi digitaalisuuden lisääntyvän. Eräs vastaajista sanoi, ettei välttämättä tulevaisuus pohjaudu käsitteeseen digitaalisuus, vaan sen tilalle voi tulla uusi sijaiskäsite, johon keskittyminen siirtyy. Toinen vastaaja myös muistutti, että digitaalisten ratkaisujen lisääntyessä olisi suotavaa niiden olevan käyttäjälähtöisiä eikä loppukäyttäjälähtöisiä. Vastaajat näkevät myös asiakkaiden hoitavan päänsääntöisesti itse pankkiasioita verkossa. Konttoritapaamisien määrä nähdään vähentyvän tulevaisuudessa. Konttoreilla asiantuntijatyö ja selvittelytyö lisääntyvät. Yksi vastaajista arvelee, että laskujen maksu ja käteisen nosto konttorilla jäisi historiaan. Tulevaisuudessa laskut olisivat e-laskuina ja käteistä ei käytettäisi. Kivijalan/paikallisen pankin merkitys heikkenee tulevaisuudessa, mikä haastaa pankkialalla kehittämään digitaalisia palveluita. Tulevaisuudessa toimipaikat vähenevät ja tilat pienenevät, joten etätyöt ja etäneuvottelut tulevat lisääntymään.

Viimeisenä kysymyksenä vastaajilta kysyttiin ”Miten koet, että pankissa työskentely on muuttunut vuosien varrella ja miten näet sen muuttuvan tulevaisuudessa?”. Muutoksia vastaajat olivat kokeneet paljon. Eräs vastaaja kertoi, ettei pankissa 80-luvulla ollut käytössä tietokoneita, kladinauhalta etsittiin kassaeroja ja kirjausvirheitä ja niitä verrattiin kassatositteisiin. Asiakkaan nimiä ei näkynyt missään, vain tilinumerot, kirjauskoodit ja summat. Asiakkaan varallisuus tarkastettiin pari päivää vanhoilla tiedoilla. Vastakirja oli käytössä ja niihin kirjattiin kaikki tapahtumat. Ennen asiakkaat asioita konttoreissa ilman aikavarauksia ja työntekijöitä oli suuri määrä odottamassa heitä. Osaamisvaatimuksen nähdään kasvaneen vuosien aikana ja vauhti on vain kasvanut. Digitaalisuus ja sääntely on tuonut suurimmat muutokset. Sääntely myös vie yhä enemmän aikaa työstä. Yksi vastaajista kertoo huomanneensa digitaalisuuden lisääntyneen 12 vuoden aikana ja asiointi on siirtynyt suurelta osin verkkoon. Toinen vastaaja taas sanoo mobiilisovelluksen käyttämisen lisääntyneen ja kehittyneen hurjasti. Neuvotteluita käydään yhä enemmän verkossa, joka on

myös mahdollistanut etätyön. Asiakkaan tunteminen on myös muuttunut neuvotteluiden siirryttyä verkkoon. Liukuvatyöaikakin nousi esille vastauksista. Sen nähdään helpottaneen työntekoa, koska työt voi hoitaa, milloin asiakkaalle sopii eikä konttorin aukioloaikojen mukaan. Paperien arkistointimäärä on vähentynyt huimasti. Paperittomuuteen ollaan menossa myös konttoritapaamisissa. Kuitenkin henkilöstön määrä on vähentynyt vuosien varrella. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että aikaisemmin monet asiat hoituivatkin nopeammin, kun oli tekijöitä enemmän.

Tulevaisuudessa puolestaan koetaan toimihenkilöiden asiantuntijuuden korostuvan yhä enemmän. Pankkilaisten aktiivisuus on tärkeää asiakkuuksien hoitamisessa ja yhteyden pidoissa asiakkaisiin. Työ nähdään olevan enemmän neuvontaa ja opastamista, kun asiakkaat hoitavat itsenäisesti asioita verkossa. Eräs vastaajista totesi tämän hyvin: ”Pankin toimihenkilöitä tarvitaan kiireisen elämän keskellä neuvomaan ja opastamaan erilaisissa elämäntilanteissa olevia parhaiden taloudellisten ratkaisujen löytämisessä”. Tulevaisuudessa asiointi on yhä sähköisempää, taustatyöt keskitetään tai automatisoidaan kokonaan, jotta myynnille jää enemmän aikaa. Digitaalisuuden ja sääntelyn koetaan lisääntyvän yhä tulevaisuudessa. Yksi vastaajista näkeekin, että lisääntyvä sääntely voi mahdollisesti luoda jotain uutta pankkiin.

6 Johtopäätös

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätöksiä, jotka pohjautuvat tutkimustuloksiin. Tutkimuksien tuloksia tarkastellaan suhteessa toisiinsa, jotta voidaan havaita niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkemyksiä tulevaisuuden pankkisektorista. Tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli selvittää, millaisia työelämä- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankkisektorilla. Tämän lisäksi on tarpeellista lisätä tietoisuutta aiheesta, jotta tulevaisuudessa tarvittavia työelämätaitoja olisi mahdollista harjoitella, ennen kuin niitä tarvitsee hyödyntää työelämässä. Tutkimuskysymyksiä olivat ”Miten pankkisektorilla on työ muuttunut ja työelämätaidot vaihtuneet?” ja ”Millaisia asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja tarvitaan tulevaisuudessa pankkisektorilla?”.

Tutkimustulosten perusteella pankkisektorilla työ on muuttunut paljon ja työelämätaidot monipuolistuneet. Työstä pankkisektorilla on tullut tarkempaa ja haasteellisempaa vuosien varrella. Nykyään erilaiset sääntelyt ohjaavat pankkisektorin toimintaa ja tulevaisuudessa sääntely tulee lisääntymään entisestään. Nykypäivänä asiakkaan tunnistaminen on todella tärkeää. Sääntelyjen myötä tunnistamisesta tulee todennäköisesti entistä tarkempaa. Asiakkaita ohjataan nykyään paljon tekemään itse verkossa ja tämän myötä työ on muuttunut enemmän opastamiseksi ja neuvomiseksi. Vanhasta rutiinityöstä on muodostunut asiantuntijatyö.

Työn muuttumisen isona tekijänä on ollut digitaalisuus. Ennen vanhaan asiakkaat kävivät pankissa hoitamassa kaikki pankkiasiat, nykyään verkossa pystyy hoitamaan päivittäiset ja yksinkertaiset pankkiasiat. Tutkimuksien tulokset osoittavat, että kaikki ikäluokat käyttävät päivittäisten pankkiasioiden hoitamiseen digitaalista ratkaisua. Konttoreilla on yhä vähemmän tapaamisia ja niissä lähinnä ratkaistaan ongelmatilanteita. Tulevaisuudessa konttoritapaamiset tulevat vähenemään, kun digitaalisia palveluita parannetaan ja lisätään. Neuvottelut hoidetaan pääsääntöisesti puhelimessa tai verkossa. Työ pankkisektorilla on monikanavoitunut ja erilaisia kanavia hyödynnetään tulevaisuudessa enemmän. Varsinkin nuorten suosiessa todella paljon pankkien digitaalisia palveluita voi tulevaisuudessa odottaa työn tapahtuvan yhä enemmän verkossa. Muissakin ikäluokissa digitaalisten palveluiden käyttäminen on lisääntynyt. Tämän ansiosta asiakkaiden asuinpaikasta ei tule nykypäivänä ongelmaa, jos haluaa pysyä oman syntymäseudun pankin asiakkaana.

Digitalisuuden myötä paperin käyttö on vähentynyt todella paljon konttoreilla ja arkistoitavan paperin määrä vähentynyt. Tulevaisuudessa pankit voivatkin olla mahdollisesti paperittomia, kun palvelut ovat verkossa suurimmaksi osaksi. Pankkien digitalisoituessa yhä enemmän tulevaisuudessa voi pankin asiakaspalvelijoiden määrä vähentyä nykyisestä tasosta. Työt eivät loppuisi pankista, vaan tämä tarkoittaisi, että tarve olisi erilaiselle työlle ja tilalle tarvittaisiin mahdollisesti ohjelmistokehittäjiä ja jotain muita vastaavia. Digitaalisuus on mahdollistanut myös etätyön tekemisen. Pankkikonttorit ovat vähentyneet vuosien varrella, mikä on luonut mahdollisuutta etätyön tekemisellä. Tulevaisuudessa etätyön tekeminen tulee lisääntymään ja konttoreita vähennetään entisestään. Etätyö ja liukuvatyöaika mahdollistavat työn tekemisen konttorien aukioloaikojen ulkopuolella, joka

mahdollistaa asiakkaiden palvelemisen heille sopivana ajankohtana. Työstä tulee hyvin todennäköisesti paikkakuntariippumatonta tulevaisuudessa.

Suurin osa määrälliseen kyselyyn vastanneista eivät ole asioineet pankkikonttorilla yli vuoteen, joka tarkoittaa myynnin potentiaalin vähenemistä. Tulevaisuudessa pankkipalveluiden siirtyessä yhä enemmän käytettäväksi verkkoon, on toimihenkilöiden oltava enemmän oma-aloitteisia. Myynnillisestä näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että pankin toimihenkiköiden tulee tulevaisuudessa kontaktoida asiakkaita yhä enemmän kylmäsoittelulla, jotta myyntiä olisi mahdollista saada pankille. Asiakkaat eivät välttämättä käy pankissa konttorilla tai ei ole itse yhteydessä pankkiin. Asiakkaat pitää kontaktoida verkon tai puhelimen välityksellä. Tulevaisuudessa asiakkaiden kanssa käydään yhä harvemmin keskustelua pankkiasioista, joten on tärkeää hoitaa vähäisetkin yhteydenotot huolellisesti ja laaja-alaisesti. Asiakkaan pitää kokea keskustelu hyödylliseksi. Palvelun laadulla tulee olemaan vielä suurempi merkitys, jotta asiakkaat saada sitoutettua pankkiin. Muuten tulevaisuudessa asiakas voi vältellä yhteydenottoa tai pahimmassa tilanteessa vaihtaa pankkia. Oma-aloitteisuutta pystyy myös hyödyntämään uusasiakashankinnassa.

Tuloksista ilmeni, että asiakkaat haluaisivat silti saada henkilökohtaista palvelua paikan päällä esimerkiksi sijoituksissa, lainopillisissa -asioissa ja lainoissa. Asiakkaat eivät välttämättä luota itsenäiseen päätökseen verkon kautta. Vastaajat olivat myös kommentoineet, että haluaisivat jatkossa hoitaa näitä asioita paikan päällä konttorissa. Tutkimustuloksien perusteella sijoittamista ja säästämistä voisi suositella monelle ikäryhmälle, mutta erityisesti ikäihmisille ja nuorille.

Tutkimuksista tuli ilmi myös huoli ikäihmisten pärjäämisestä tulevaisuudessa digitaalisten pankkipalveluiden parissa. Juuri ikäihmisten kohdalla korostuvat kuuntelu, selkeä kommunikointi ja empatia, koska heille digipalvelut eivät ole välttämättä niin tuttuja ja muutoksien perässä pysyminen voi olla haasteellista. Heille pitää mahdollistaa apu helposti saataville. Pankit tarjoavatkin senioreille jo tukea pankkipalveluiden hoitamiseen. Esimerkiksi OP:lla ja Nordealla on omat seniorioppaansa. Nuoret ja muut ikäryhmät ovat jo digiorientoituneita ja pärjäävät tulevaisuudessa pankkien digipalveluiden kanssa.

Pankkipalveluiden kehittyessä ja muuttuessa ripeään tahtiin, on myös henkilöstön kehityttävä ja kouluttauduttava ahkerasti. Tulevaisuudessa hyvinä taitoina voidaan sopeutumista uusiin asioihin sekä halua kehittyä. Uudet asiat on pystyttävä sisäistämään ja oppimaan nopeasti, jotta henkilöstö pystyy palvelemaan asiakkaita ammattitaitoisesti ja asiantuntevasti. Etätyön lisääntyessä tulevaisuudessa on henkilöstön oltava enemmän itseään johtava työn tekemisessä. Töitä ei tehdä aina konttorilla ja työskentelytiimin läsnäolo ei ole jatkuvaa. Kuitenkin tiimin ja esihenkilön tuki ovat tärkeitä tulevaisuudessakin, mutta silti henkilöstön pitää osata johtaa, innostaa ja motivoida itseään.

7 Pohdinta

Tutkimuksien tuloksista löytyi vastauksia tutkimuskysymyksiin kattavasti. Tuloksien avulla sai käsitystä pankkisektorin muutoksista vuosien varrella, ja miten se on kehittynyt nykypäivän tasolle. 80-luvun kladinauhoista on päästy eroon ja tilalle on tullut tietokoneet toimihenkilöiden käyttöön. Ennen asiakkaan tunteminen ei ollut niin tärkeää, mutta nykyään se korostuu pankkien toiminnassa. Tulevaisuudessa tarvittavia asiakaspalvelu- ja myyntitaidot nousivat tuloksista esille. Tulevaisuudessa korostuvat toimihenkiköiden oma-aloitteisuus, digitaidot, kommunikointitaidot ja oppiminen ja halu kehittyä.

Huomioitavaa kuitenkin määrällisessä tutkimuksessa on, että saiko se esimerkiksi laajuutta ja oikeanmukaista tietoa 65-vuotiailta ja vanhemmilta. Määrällinen kysely jaettiin sosiaalisessa mediassa, joten vastanneiden piti kuitenkin löytää se sieltä ja osata vastata siihen. Jos digilaitetta tai taitoja ei löydy, niin kyselyyn oli mahdotonta vastata. Jäikö siis tutkimuksessa vähäiseen valoon digitaidottomat ikäihmiset? Muilta osin pidän määrällistä tutkimusta luotettavana ja vastauksia tuli määrällisesti odotuksien mukaan. Laadullinen tutkimus kokonaisuudessaan oli onnistunut. Vastauksia tuli odotuksien mukaan ja työkokemuksessa oli hyvin hajontaa. Voidaan siis todeta, että tutkimuskysymykset molemmissa kyselyissä oli muotoiltu ymmärrettäväksi ja aihe rajattu sopivan laajuiseksi.

Itselle tämän opinnäytetyön tekeminen oli todella mielekästä ja opettavaista. Koen, että tutkimuksien ja opinnäytetyön myötä oma ammatillisuus ja isomman ”kuvan” näkeminen kehittyi. Tutkimuksien tekeminen lisäsi tietoa ja ymmärrystä, miten pankkisektori on

muuttunut tähän päivään mennessä ja tulee muuttumaan tulevaisuudessa. Muutoksien määrä on ollut tähän päivään mennessä valtava ja kehittyminen on vain kiihtynyt entisestään pankkisektorilla. Tulevaisuutta on vaikea ennustaa, mutta koen työn avulla saaneeni käsitystä, mitä taitoja tulevaisuudessa voi tarvita. Kuitenkin tulevaisuudessa pystyn hyödyntämään tutkimuksien ja opinnäytetyön kautta saatuja tietoja omassa työskentelyssä ja kehittymisessä.

Opinnäytetyöprosessini tuntui alkuun todella haasteelliselta ja isolta kokonaisuudelta. Aiheen valinta loi omia ongelmia, koska halusin mielenkiintoisen aiheen opinnäytetyölleni. Aiheen sain valittua jo kevään 2022 aikana, mutta en aloittanut toteuttamaan työtä, kun vasta syksyllä. Alussa oli vaikeata päästä liikkeelle kirjoittamisessa, mutta pienen alku jumittamisen jälkeen työ lähti etenemään hyvää vauhtia. Työ alkoi kasaantua pikkuhiljaa ja väliseminaarikin koitti pian. Väliseminaarin jälkeen tajusin, että työstä on puolet jo tehty, joka auttoi jaksamaan viimeistelemään työn. Työn loppuvaiheessa sai tehdä paljon viimeistelyjä ja hienosäätöä, koska olin todella itsekriittinen ja halusin olla tyytyväinen työn lopputulokseen.

Lähteet

Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Talentum. Haettu 3.10.2022 osoitteesta: https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAJBHXCTDG#/kohta:9/piste:b173

Alma Talent. (29.3.2021). *Prospektointi: Näin prospektoit tehokkaasti ja systemaattisesti.* Haettu 4.11.2022 osoitteesta: https://www.almatalent.fi/blogi/prospektointi-nain-prospektoit-tehokkaasti-ja-systemaattisesti/

Digizer (29.9.2021). *8 tärkeää asiakaspalvelutaitoa*. Haettu 5.10.2022 osoitteesta:https://digizer.fi/blogi/8-tarkeaa-asiakaspalvelutaitoa/

Dromberg, H. (15.1.2021). *Pehmeät taidot tulevaisuuden valttikorttina*. Opetushallitus. Haettu 28.9.2022 osoitteesta: https://www.oph.fi/fi/uutiset/2021/pehmeat-taidot-tulevaisuuden-valttikorttina

Dufva, Vataja & Wartiovaara (2.9.2021). *Työn tulevaisuudet megatrendien valossa*, Sitra. Haettu 19.9.2022 osoitteesta: https://www.sitra.fi/artikkelit/tyon-tulevaisuudet-megatrendien-valossa/

Eurostat. (17.5.2021). *How usual is it to work from home*? Haettu 21.9.2022 osoitteesta: https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210517-2

Finanssiala ry. (21.4.2022). *Pankkivuosi 2021*. Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/04/FA_Pankkivuosi_2021.pdf

Finanssiala ry. (30.4.2019). *Töissä Finanssialalla 2019.* Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2019/04/FA_Toissa_finanssialalla_2019.pdf

Finanssialalle (n.d.). *Alustatalous*. Haettu 19.10.2022 osoitteesta: https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/alustatalous.html

Finanssialalle. (n.d.). *Tulevaisuuden osaamistarpeet*. Finanssialalle. Haettu 28.9.2022 osoitteesta:https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-osaamistarpeet.html

Finanssivalvonta. (15.9.2020a). *Suomen finanssisektori on toistaiseksi kestänyt hyvin koronapandemian vaikutukset – toimintaympäristö säilyy kuitenkin epävarmana.* Lehdistötiedote. Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2020/suomen-finanssisektori-on-toistaiseksi-kestanyt-hyvin-koronapandemian-vaikutukset---toimintaymparisto-sailyy-kuitenkin-epavarmana/

Finanssivalvonta. (17.3.2020b). *Finanssisektorin vakavaraisuus antaa puskuria ottaa vastaa koronaviruksen tuomia talouden ongelmia*. Lehdistöote. Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2020/finanssisektorin-vakavaraisuus-antaa-puskuria-ottaa-vastaan-koronaviruksen-tuomia-talouden-ongelmia/

Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta.* Alma Talent. https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#kohta:Luku((20)4(((:((20)Oppia((20)kansainv((e4)lisilt((e4)((20)huipuilta(:4.4((20)Pankkitoiminta

Glassdoor. (29.6.2021). *Sales skills defenition and examples. Career Development Tips*. Haettu 8.10.2022 osoitteesta: https://www.glassdoor.com/blog/guide/sales-skills/

Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. (2019). *Tiimiäly: Opas muuttuvaan työelämään*. Tuuma.

Hyppönen, H & Koli, J. (14.10.2017*). Finanssiala muuttuu – mitä uusilta työntekijöiltä vaaditaan*? Duunitori. Haettu 28.9.2022 osoitteesta: https://duunitori.fi/tyoelama/vierasblogi-finanssiala-mita-tyontekijoilta-vaaditaan

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja*. (ss. 21–23) Hämeen ammattikorkeakoulu. Haettu 24.9.2022 osoitteesta: https://hamk.finna.fi/Record/vanaicat.131351

Ilmarinen. (2018). *Työyhteisötaidot - sujuvuutta, tehokkuutta ja tulosta*. Haettu 2.10.2022 osoitteesta: https://docplayer.fi/310654-Tyoyhteisotaidot-sujuvuutta-tehokkuutta-ja-tulosta.html

Ilveskoski, I. (4.5.2020). *Mitä on hyvä asiakaspalvelu?* Salesforce. Haettu 3.10.2022 osoitteesta: https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/mita-on-hyva-asiakaspalvelu.html

Institute for the future & Dell Technologies (2017), *the next era of human machine partnerships – emerging technologies' impact on society & work in 2030*. Haettu 8.9.2022 osoitteesta: https://www.delltechnologies.com/content/dam/delltechnologies/assets/perspectives/2030/pdf/SR1940_IFTFforDellTechnologies_Human-Machine_070517_readerhigh-res.pdf

Jiménez, D. (n.d.). *Asiakaspalvelutaidot ajan tasalle*. Efficy. Haettu 18.10.2022 osoitteesta: https://www.efficy.com/fi/asiakaspalvelutaidot/

Jonker-Hoffrén, P., Järvensivu, A. & Koivunen, T. (29.4.2020). *Korona kiihdytti työelämänmuutosta – epävarmuus teki pesän*. TTT-lehden blogit. Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://tttlehti.fi/korona-kiihdytti-tyoelaman-muutosta-epavarmuus-teki-pesan/

Kataja, J. (20.12.2019). *Millainen on hyvä myyjä?* Haettu 8.10.2022 osoitteesta: https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/hyva-myyja/

Kauppi, P. (9.1.2019). *Voidaanko uudet finanssikriisit estää?* Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssiala.fi/kolumni/voidaanko-uudet-finanssikriisit-estaa/

Kekki, H. (5.6.2019). *Tältä näyttää vastuullisen liiketoiminnan tulevaisuus – juuri nyt!* FIBS. Haettu 19.10.2022 osoitteesta: https://www.fibsry.fi/ajankohtaista/talta-nayttaa-vastuullisen-liiketoiminnan-tulevaisuus-juuri-nyt/

Koski O. & Husso, K. (toim.) (2018). *Tekoälyajan työ - Neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan*. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 26.9.2022 osoitteesta:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160931/19_18_TEM_Tekoalyajan_tyo_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koski, O. (2018). *Tekoäly ja muuttuva työ. Työ- ja elinkeinoministeriö*. Työpoliittinen aikakauskirja 1/2018 vsk. 61. vol. Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160692/TEM%20tyopoliittinen%20aikakauskirja%201_2018.pdf?sequence=1%23page=11

Lauri Kokkinen (toim.) (2020). *Hyvinvointia työstä 2030-luvulla – skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä*, Helsinki, Työterveyslaitos. Haettu 20.9.2022 osoitteesta: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140712/Hyvinvointia%20ty%c3%b6st%c3%a4%202030-luvulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McKinsey & Company. (2017*). Digitally enabled Automation and Artificial Intelligence: Shaping the Future of Work in Europe's Digital Front-runners*. Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/featured%20insights/europe/shaping%20the%20future%20of%20work%20in%20europes%20nine%20digital%20front%20runner%20countries/shaping-the-future-of-work-in-europes-digital-front-runners.ashx

Meltwater. (29.5.2020). *5 taitoa, joita myynnin ammattilainen tarvitsee tulevaisuudessa*. Haettu 8.10.2022 osoitteesta: https://www.meltwater.com/fi/blog/5-taitoa-joita-myynnin-ammattilainen-tarvitsee-tulevaisuudessa

Muranen, R. (29.12.2021*). Empatia – edellytys onnistuneeseen asiakaskokemukseen*. OP media. Haettu 18.10.2022 osoitteesta: https://www.op-media.fi/puheenvuorot/puhetta-tyoelamasta/empatia--edellytys-onnistuneeseen-asiakaskokemukseen/

Opetushallitus. (2019). *Osaaminen 2035 - Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia*. Haettu 2.10.2022 osoitteesta: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf

OP-ryhmä. (n.d.). *4 yleisintä uskomusta asiakaspalvelusta – lue, kuinka mursimme myytit*! OP-ryhmä. Haettu 28.9.2022 osoitteesta: https://op-careers.fi/content/Asiakaspalvelun-myytit-murrettuina/?locale=fi_FI&previewLink=true&referrerSave=false

Parkatti, A. & Tammelin, M. (2020). *Digitalisoitunut työ – systemaattinen kirjallisuuskatsaus finanssialan työn digitalisoitumisesta*. Työelämän tutkimus, ss. 154–178. Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/94888/53480

Pesonen, H., Toskala, A., Lehtinen, J. & Lehtonen, J. (2002). *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, viestintää, psykologiaa*. PS-kustannus.

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

RajatOn. (2015). *Tutkijan ABC*. Haettu 26.10.2022 osoitteesta: https://rajatontatiedekasvatusta.wordpress.com/tutkijan-abc/

Ritakallio, T, (9.10.2020). *Työelämän muutosvauhti kiihtyy*, OP Media. Haettu 14.9.2022 osoitteesta: https://www.op-media.fi/puheenvuorot/puhetta-tyoelamasta/tyoelaman-muutosvauhti-kiihtyy/

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S., & Paavilainen, E. (2020). *Tutkimuksen voimasanat* (1.–4. p.). Sanoma Pro.

Salminen, J. (2015). *Työntekijän vastuu ja työelämätaidot* (1. p.). J-Impact.

Salminen, J. (2018). *Asiantuntijan myyntitaidot* (1. painos.). Impact.

Scott, A. (2018). *AI & White Collar Jobs*. London Business School. Haettu 7.9.2022 osoitteesta: https://www.london.edu/think/ai-and-white-collar-jobs.

Silvola, H. (7.4.2021). *Vastuullisuusraportoinnin merkitys kasvaa nopeasti*. Suomen tilintarkastajat. Haettu 19.10.2022 osoitteesta: https://tilintarkastajat.fi/artikkelit/vastuullisuusraportoinnin-merkitys-kasvaa-nopeasti/

S-Pankki Oyj (3.3.2022). *S-Pankki Oyj vuosikertomus 2021*. Haettu 19.10.2022 osoitteesta: https://www.sttinfo.fi/ir-files/4521144/1322/1475/S_Pankki_Vuosikertomus_2021_FI.pdf

Sydänmaalakka, P. (2014). *Tulevaisuuden johtaminen 2020: älykkään johtamisen näkökulmia*. Pertec Consulting Oy.

Tilastokeskus. (6.11.2014). *Internetin käytön yleiset muutokset*, haettu 26.9.2022 osoitteesta: https://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_kat_001_fi.html

T-Media Oy. (2015). *Muuttuva työ finanssialalla*. Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/03/Muuttuva_tyo_finanssialalla.pdf

Trustmary. (2022). *Google forms -kyselyt: opas Googlen ilmaiseen työkaluun*. Haettu 26.10.2022 osoitteesta: https://trustmary.com/fi/asiakaskokemus/google-forms-kyselyt-opas-googlen-ilmaiseen-kyselytyokaluun/

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turunen, S. (2015). *Digitalisaatio vie valtavien mahdollisuuksien äärelle*. Haettu 26.9.2022 osoitteesta: https://www.net.fujitsu.fi/fi FI/12015/Professori_Sirkka_Heinonen_Digitalisaati(7646)#

Valtioneuvosto (VN). (2017). *Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 33/2017*. Haettu 2.10.2022 osoitteesta: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160253/Kohti_jaettua_ymm%c3%a4rryst%c3%a4_ty%c3%b6n_tulevaisuudesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 2. osa. (2018). *Ratkaisuja työn murroksessa*, Valtioneuvoston kanslia, Helsinki. Haettu 8.9.2022 osoitteesta: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161091/VN_30_2018_Tulevaisuusselonteko_.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valtiovarainministeriö. (2016). *Digitalisaatio.* Haettu 26.9.2022 osoitteesta: https://vm.fi/digitalisaatio

Vilkka, H. (2007). *Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wartiovaara, A. (17.6.2020). *Kirjoitussarjamme herättää pohtimaan koronan vaikutuksia ja valinnan paikkoja*. Sitra. Haettu 12.9.2022 osoitteesta: https://www.sitra.fi/uutiset/kirjoitussarjamme-herattaa-pohtimaan-koronan-vaikutuksia-ja-valinnan-paikkoja/

Ympäristöministeriö (n.d.). *Hallituksen ilmastopolitiikka: kohti hiilineutraalia Suomea 2035.* Haettu 19.10.2022 osoitteesta: https://ym.fi/hiilineutraalisuomi2035

Liite 1: Google forms lomake (määrällinen kysely)

Asiakkaiden tarpeet tulevaisuuden pankkiasioinnissa

Hyvä vastaaja,

Opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa tradenomiksi johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä tulevaisuuden asiakaspalvelu- ja myyntitaidoista pankkisektorilla. Kartoitan tämän kyselyn avulla asiakkaiden tarpeita tulevaisuuden pankkiasioinnissa.

Kysely sisältää kahdeksan kysymystä ja yhdeksäs on avoin kysymys tulevaisuuden näkymistä. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista, luottamuksellista ja anonyymia. Vastaamalla kyselyyn annat minulla luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössäni. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan netissä osoitteessa www.theseus.fi.

Vastaukset ovat minulle ensiarvoisen tärkeitä, jotta saan saan mahdollisemman kattavan aineiston työtäni varten. Kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Karo Korvakangas

Ikä *

- 15-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 tai sitä vanhemmat

Miten hoidat päivittäiset pankkiasiat (laskut, kortit, tilit)? *

- ◯ Verkkopankkissa
- ◯ Mobiilisovelluksessa
- ◯ Pankissa paikanpäällä/ajanvarauksella
- ◯ Verkkoneuvottelussa/puhelimessa

Miten hoidat sijoitukset? *

- ◯ Verkkopankissa
- ◯ Mobiilisovelluksessa
- ◯ Pankissa paikanpäällä/ajanvarauksessa
- ◯ Verkkoneuvottelussa/puhelimessa
- ◯ Minulla ei ole sijoituksia

Kuinka useit käyt pankissa? *

- ◯ Päivittäin
- ◯ Kerran viikossa
- ◯ 2-3 kertaa kuukaudessa
- ◯ Harvemmin
- ◯ En ole käynyt viimeisen vuoden aikana

Miten hoidat laina-asiat? *

- ◯ Verkkopankkissa
- ◯ Mobiilisovelluksessa
- ◯ Pankissa paikanpäällä/ajanvarauksessa
- ◯ Verkkoneuvottelussa/puhelimessa
- ◯ Minulla ei ole lainaa

Mitä pankkiasioita haluat hoitaa konttorissa paikan päällä? (voit valita useamman vaihtoehdon) *

- ☐ Päivittäiset asiat (laskut, tilit, kortit)
- ☐ Sijoitukset
- ☐ Lainat
- ☐ Lainopilliset palvelut
- ☐ Sopimusten allekirjoitukset
- ☐ Yritysasiat
- ☐ Hoidan kaikki asiat sähköisesti/verkossa

Kuinka ajattelisit hoitavasi tulevaisuudessa yllä mainittuja pankkiasioita? *

- ◯ Verkkopankissa
- ◯ Mobiilisovelluksessa
- ◯ Pankissa paikanpäällä/ajanvarauksessa
- ◯ Verkkoneuvottelussa/puhelimessa

Tulevaisuudessa hoitaessasi pankkiasioita, oli se sitten verkossa tai konttorissa, millaista haluaisit palvelun olevan? *

Oma vastauksesi

Avoin sana: Tulevaisuuden pankkipalvelut?

Oma vastauksesi

Liite 2: Google forms lomake (laadullinen kysely)

Tulevaisuuden asiakaspalvelu- ja myyntitaidot

Hyvä vastaaja,

Opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa tradenomiksi johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä tulevaisuuden asiakaspalvelu- ja myyntitaidoista pankkisektorilla. Kartoitan tämän kyselyn avulla pankissa työskentelevien näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta.

Kysely sisältää viisi avointa kysymystä, joihin vastaamisessa voi mennä pieni hetki. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista, luottamuksellista ja anonyymia. Vastaamalla kyselyyn annat minulle luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössäni. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan netissä osoitteessa www.theseus.fi.

Vastaukset ovat minulle ensiarvoisen tärkeitä, jotta saan mahdollisimman kattavan aineiston työtäni varten. Kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Kysely on tarkoitettu erään pankin henkilöstölle vastattavaksi.

Karo Korvakangas

Kuinka kauan olet ollut töissä pankissa? *

Oma vastauksesi

Miten koet sääntelyn? Miten se vaikuttaa työhösi? *

Oma vastauksesi

Miten koet digitaalisuuden vaikuttavan työhösi? Mitkä ovat sen hyviä ja huonoja puolia? *

Oma vastauksesi

Miten näet tulevaisuudessa sen vaikuttavan? *

Oma vastauksesi

Miten koet, että pankissa työskentely on muuttunut vuosien varrella ja miten näet sen muuttuvan tulevaisuudessa? *

Oma vastauksesi

Liite 3: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistojen hankinta ja aineiston muoto

Aineistot kerätään kahden kyselyn avulla. Määrällisen kyselyn vastaajat voivat olla minkä vain pankin asiakkaita, eikä asiaa rajoitettu millään tavalla. Kysely laitetaan kiertämään sosiaalisessa mediassa. Laadullisen kyselyn vastaajat ovat erään pankin henkilöstöä. Kysely laitettaan kiertämään pankissa. Molemmat kyselyt toteutetaan sähköisen kyselylomakkeen avulla (Google forms). Määrällisessä kyselylomakkeessa yhdeksän kysymystä, joista 7 on monivalintaa ja kaksi avointa kysymystä. Laadullisessa kyselylomakkeessa on viisi avointa kysymystä.

Analysoitava aineisto tulee olemaan tekstiä. Kyselyissä ei kerätä henkilötietoja tai mitään mistä voisi vastaajan tunnistaa. Kysely on täysin anonyymi ja kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista.

Aineistojen säilytys opinnäytetyöprosessin aikana

Tutkimusaineistot tallennetaan ja säilytetään tekijän henkilökohtaisella tietokoneella ja OneDrive tilillä. Ainestoa pääsee käsittelemään ainoastaan tekijä. Kysely on tehty Google formsilla, joten pääsy kyselyyn on ainoastaan Karo Korvakankaalla. Vastaukset siirretään Google formsista Word-tiedostoon, jonka jälkeen ne säilytetään tekijän henkilökohtaisella tietokoneella ja OneDrive tilillä.

Aineiston käsittely opinnäytetyön valmistuttua

Opinnäytetyötä ja tutkimusta varten kerättyä aineistoa ei käytetä missään muualla. Kerätty aineisto tuhotaan asianmukaisesti vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Siihen asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti tekijän henkilökohtaisella tietokoneella ja OneDrive tilillä.