



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Konsta Viipuri

# Mobiilimaksamisen tulevaisuus Suomen musiikkifestivaaleilla

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja AMK

Kulttuurituotanto

Opinnäytetyö

28.2.2018

Tekijä(t) Otsikko	Konsta Viipuri Mobiilimaksamisen tulevaisuus Suomen musiikkifestivaaleilla
Sivumäärä Aika	29 sivua + 1 liite 28.2.2018
Tutkinto	Kulttuurituottaja AMK
Koulutusohjelma	Kulttuurituotanto
Ohjaaja(t)	Heikki Rannikko
<p>Tämä opinnäytetyö on kartoitus mobiilimaksamisen tulevaisuudesta Suomen musiikkifestivaaleilla. Työn tilaajana toimi LiveFIN ry, joka keskittyy elävän musiikin alan kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa mobiilimaksamisen nykytilanne Suomessa sekä maailmanlaajuisesti ja tämän kartoituksen avulla arvioida tulevaisuuden kehityssuuntia aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön tulokset ovat tarkoitettu hyödynnettäväksi LiveFIN ry:n jäsenten toimesta.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimi kirjallisuus digitalisaatiosta ja mobiilisovelluksista, julkaisut maksutapojen muutoksesta ja festivaalitoiminnasta, sekä artikkelit mobiilimaksutavan saapumisesta Suomeen. Tutkimusta varten haastateltiin Suomen suurimpia festivaaliorganisaatioita, sekä tehtiin benchmarking-kartoitus mobiilimaksupalveluita tarjoavista yrityksistä.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että mobiilimaksamiselle on kysyntää Suomen musiikkifestivaaleilla. Festivaaliala odottaa tällä hetkellä toimivuudeltaan varmempaa teknologiaa, sekä asiakkaiden tottumista mobiilimaksamiseen arkikäytössä. Palveluntarjoajia on kentällä paljon, mutta kokonaisvaltaiselle mobiilimaksamisen infrastruktuurille on festivaalijärjestäjien puolelta suuri kysyntä.</p> <p>Tutkimuksen perusteella on laadittu kehitysehdotuksia LiveFIN ry:lle. Näiden kehitysehdotusten pohjalta LiveFIN ry voi jakaa jäsenilleen tietoa mobiilimaksamisesta ja sen mahdollisista käyttöönotoista tapahtumissaan.</p>	
Avainsanat	mobiilimaksaminen, sähköinen raha, festivaalit, yleisötapahtumat, älypuhelimet

Author(s) Title	Konsta Viipuri The Future of Mobile Payment at Finland's Music Festivals
Number of Pages Date	29 pages + 1 appendice 28 February 2018
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Instructor(s)	Heikki Rannikko, Senior Lecturer
<p>This thesis is a mapping of the future of mobile payment at Finland's music festivals. The work was commissioned by LiveFIN ry, an organisation which focuses on developing the live music industry. The aim of the thesis was to map the current state of mobile payment in Finland and globally and to assess the future trends. The results of this thesis are intended to be utilized by members of the LiveFIN organisation.</p> <p>The theoretical framework of the study was literature on digitization and mobile applications, publications on changes in payment methods and about music festivals, as well as articles about the arrival of mobile payment in Finland. For the purpose of the research, the largest festival organizations in Finland were interviewed and a benchmarking survey was carried out on companies that offer mobile payment services.</p> <p>The study found that there is a demand for mobile payment at Finland's music festivals. The festival industry is currently looking for a more secure technology, as well as customer ac-customing to mobile payment in everyday use. There are a lot of service providers in the field, but there is also a huge demand for all-around mobile payment infrastructure from the festival organizers.</p> <p>Based on the study, development proposals have been made for LiveFIN. Based on the development proposals LiveFIN can share the information to its members on mobile payment and its possible deployment in their events.</p>	
Keywords	mobile payment, digital currency, festivals, events, smartphones

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	3
2.1	Kohti mobiilimaksamista	3
2.1.1	Digitalisaatio	3
2.1.2	Suomen festivaalientä	4
2.1.3	Maksutapojen muutos	6
2.1.4	Mobiilimaksaminen	7
2.1.5	Maksupalveludirektiivi PSD2	10
2.2	Mobiilimaksaminen yleisötapahtumissa: historia ja kehitys	11
2.3	Tutkimuskysymykset	12
3	Tutkimusmenetelmät ja aineistot	13
3.1	Benchmarking mobiilimaksupalveluiden tarjoajista	13
3.2	Festivaaliorganisaatioiden haastattelut	14
4	Tulokset	15
4.1	Benchmarking-matriisi	15
4.2	Haastattelujen tulokset	19
4.2.1	Kysyntä	19
4.2.2	Maksutapojen muutos	20
4.2.3	Vahvuudet	21
4.2.4	Heikkoudet	22
4.2.5	Palveluntarjoajat	22
4.2.6	Tulevaisuus	24
5	Pohdinta	25
5.1	Miten maksutavat ovat muuttuneet?	25
5.2	Mitkä ovat mobiilimaksamisen vahvuudet / heikkoudet?	26
5.3	Miten palveluntarjoajat vastaavat asiakkaan ja festivaalijärjestäjän tarpeisiin?	27
5.4	Johtopäätökset	28
6	Kehittämissuhteet	29
	Lähteet	
	Liitteet	

## 1 Johdanto

Kun vuonna 2007 lähdin ensimmäistä kertaa kotikaupungissani järjestettävään festivaaliin, pakkasin lompakkoni täyteen seteleitä. Tuolloin yleinen ajatusmaailma oli, että käteinen on festivaaleilla kuningas ja muut maksutavat voidaan unohtaa. Tuolloin taskussani oli myös sen ajan standardi, yksi Nokian lippulaivamalleista. Sillä pystyi lähettämään tekstiviestejä, soittamaan ja vastaanottamaan puheluita sekä pelaamaan pelejä. Se riitti minun tarpeisiini täydellisesti.

Kymmenessä vuodessa taskussani oleva matkapuhelin on kehittynyt niin tehokkaaksi tietokoneeksi, että sellaisesta en olisi koskaan saattanut edes uneksia. Samassa ajassa maksutottumukseni ovat muuttuneet täysin. Käteistä käsittelen harvoin ja miellän rahan jo vahvasti digitaalisessa muodossa.

Matkapuhelinten ja maksutottumusten kehittyessä myös festivaalit ovat kehittyneet. Mielikuva viikonlopusta, jonka aikana kahlataan polvia myöten mudassa eikä sähköihin tai verkkoyhteyksiin voi luottaa, on onneksi jo takana päin. Ajattelutapa, jonka mukaan festivaaleilla on pakko olla suuret määrät käteistä mukana, koska maksujärjestelmiin ei voi luottaa, on jäämässä lopullisesti historiaan. Festivaalit nähdään nykyaikaisina kulttuurin keskittyminä, joissa voi odottaa samoja palveluja ja samaa toiminnallisuutta, kuin missä tahansa muuallakin.

Mutta onko matkapuhelinten, teknologian, mielikuvien, maksutottumusten ja festivaalien kehityksessä tultu niin pitkälle, että mobiilimaksaminen on valmis vakiinnuttamaan paikkansa festivaaliympäristössä?

Opinnäytetyön tavoite on tehdä laajamittainen **kartoitus** mobiilimaksamisen tulevaisuudesta Suomen festivaalikentällä. Tutkimuksessa selvitetään muun muassa sitä, onko käteinen väistymässä maksutapana festivaaleilta ja onko mobiilimaksaminen korvaamassa käteisen. Kartoituksen alla on myös mobiilimaksaminen palveluna: sen vahvuudet ja heikkoudet. Mobiilimaksamiseen liittyy

Suomessa tällä hetkellä paljon epävarmuutta: nopeuttaako se todella maksutapahtumia ja vähentääkö jonotusaikaa, kuinka turvallista se on, parantaako se asiakaskokemusta ja ketkä tarjoavat mobiilimaksamisen palveluita.

Mobiilimaksaminen on globaali trendi, joka on kehittynyt viime vuosien aikana maailmanlaajuisesti kovaa vauhtia. Myös suomalaiset festivaaliorganisaatiot ovat alkamassa reagoimaan tähän globaaliin trendiin. Tämän takia aihe on tällä hetkellä todella ajankohtainen silmällä pitäen festivaalikesää 2018. Olen työskennellyt festivaalientällä useamman vuoden, ja tiedän aiheen olevan ajankohtainen, tutkimustietoa sekä käytännön kokemuksia on kuitenkin vielä niukasti. Tämän ansiosta opinnäytetyön yhteys kulttuurituottajan työhön on vahva.

Opinnäytetyön tilaajana toimii LiveFIN ry. LiveFIN on uusi livealan järjestö Suomessa, jonka toiminta alkaa marraskuussa 2017. Nimensä mukaisesti LiveFIN keskittyy elävän musiikin alan kehittämiseen, lainsäädännön kommentoimiseen ja yhteistyön lisäämiseen. Tämän lisäksi järjestö tulee keräämään tietoa alasta säännöllisesti. Mukana järjestössä on klubeja, esiintymisareenoita, festivaaleja, elävän musiikin yhdistyksiä, konserttitaloja sekä keikkoja järjestäviä yrityksiä ja yhdistyksiä. Uuden järjestön pyrkimys on kattaa mahdollisimman laajasti kotimaiset keikkajärjestäjät.

Opinnäytetyö tulee edistämään LiveFIN:in ja sen jäsenten toimintaa. LiveFIN on myös uusi järjestö, joten tutkimus on toivottavasti apuna myös järjestön kehityksessä ja se vakiinnuttamisessa Suomen kulttuurikentällä.

## 2 Teorettinen viitekehys

Tässä luvussa käsitellään niitä muutoksia teknologiassa, ihmisten ostokäyttäytymisessä sekä festivaalientällä, jotka ovat johtaneet mobiilimaksamisen ajankoh- taistumiseen. Digitalisaatio ja sen tuomat mahdollisuudet ovat jo pitkään tasoitta- neet tietä mobiilimaksamisen jokapäiväiseen käyttöön. Festivaalienttä niin Suo- messa kuin maailmallakin on nopeasti kehittyvä ala, ja uusien trendien sekä toi- mintatapojen seuraaminen on festivaaliorganisaatioille elinehto. Tässä luvussa luodaan myös katsaus mobiilimaksamisen historiaan, käytettävyyteen sekä siihen liittyvään turvallisuuteen.

### 2.1 Kohti mobiilimaksamista

Tässä luvussa käsitellään aihealueita, jotka ovat omalta osaltaan rakentaneet pe- rustaa mobiilimaksamista varten. Lopuksi vielä tarkastelemme teoreettisesti mo- biilimaksamista itseään, sekä siihen liittyviä ajankohtaisia muutoksia.

#### 2.1.1 Digitalisaatio

Digitalisaatiosta on puhuttu jo pitkään. Perinteinen ”analoginen” talous on saanut tuekseen digitaaliset alustat tai jossain tapauksissa digitaaliset käyttötavat ovat syrjäyttäneet perinteiset. Merkittävää tässä muutoksessa on se, että asiakkaat ovat usein askeleen yrityksiä edellä digitaalisissa sovelluksissa. Uusia trendejä ja käyttötapoja syntyy alituisesti, ja mobiililaitteita käyttävät sukupolvet omaksuvat nämä trendit nopeammin, kuin suuret yritykset. Marko Filenius toteaaakin kirjassaan *Digitaalinen Asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa* (2015), että yritysten tulee ottaa tämä huomioon toiminnassaan, sillä ”*asiakkaat ovat jo siellä*” (digitaalisissa rajapinnoissa).

Digitaalisten sovellusten kehitys etenee hurjaa vauhtia, ja tämä luo omia haasteita yrityksille. Jos uusiin trendeihin ja toimintatapoihin reagoidaan liian hitaasti, niin niiden käyttöönoton hetkellä voidaan olla jo myöhässä. Myöhässä mukaan tulleet

yrietykset ja toimijat tippuvat auttamattomasti kyydistä. Tällöin asiakkaat äänestävät jaloillaan, sillä asiakkailla on valtava määrä tietoa saatavilla missä tahansa ja tietoisuus palveluista ja vaihtoehtoista on todella laajaa. (Filenius 2015)

Digitalisaatiosta on siis hyvin vaikea sanoutua irti. Varsinkin jos haluaa pyörittää menestyvää liiketoimintaa. Elämme ajassa, jossa nuoret sukupolvet ovat käyttäneet digitaalisia alustoja ja mobiililaitteita jo syntymästään saakka. Heille digitaaliset palvelut ovat oletusarvoja eivätkä lisäpalveluita. Juuri nämä sukupolvet tulevat olemaan avainasemassa digitaalisten palvelujen sekä mobiilipalvelujen tulevaisuudessa. Kysymys kuuluukin, miten yritykset vastaavat näiden diginatiivien sukupolvien tarpeisiin? Marko Filenius toteaa, että onneksi useimmat yritykset ovat jo tämän digitaalisen nykytilanteen jo tunnustaneet. Kyse ei kuitenkaan ole tunnustamisesta, vaan toiminnasta. Kuinka paljon yritykset ovat valmiita panostamaan digitaalisiin kanaviin ja mitä niissä kanavissa kannattaa tehdä. (Filenius 2015)

Digitalisaatio on jo pitkään kulkenut käsi kädessä mobiilien tietokoneiden ja kännyköiden kanssa. Mitä enemmän mobiililaitteet kehittyvät, sitä enemmän digitalisaatio alkaa keskittymään mobiililaitteisiin. Sami Salmenkivi toteaa kirjassaan *Digitaalitetodellisuus – seuraava murros on täällä* (2012) kuinka tällä hetkellä Kiinassa käytetään internetiä jo enemmän mobiilisti kuin tietokoneilla ja Eurooppa sekä Yhdysvallat ovat tulossa samaan tilanteeseen. Jos digitalisaatio itsessään on jo haaste yrityksille, niin on myös digitalisaation keskittyminen mobiiliin. Jopa internetin suurimmat tekijät kuten Google, Facebook, Yahoo ja Microsoft ovat joutuneet muutosten eteen. Nämä yritykset kehittyivät kukoistukseensa sinä aikana, kun internetiä käytettiin kotoa, tietokoneelta käsin. (Salmenkivi 2012).

### 2.1.2 Suomen festivaalikenttä

Johnny Allen & William O'toole & Robert Harris & Ian McDonnel määrittelevät festivaalin kirjassaan *Festival & Special event management* (2012) seuraavalla tavalla: Festivaalit ilmaisevat ihmisten tapoja ja edesauttavat sosiaalista ja



kulttuurista elämäämme. Festivaalit ovat myös vahvasti linkittyneet turismiin ja tuovat taloudellista hyötyä sekä lisäarvoa isännöivälle yhteisölle. (Allen ym. 2012: 15). Allen ym. (2012) toteavat myös, että taidefestivaalit ovat yleisin festivaalin muoto ja että taidefestivaaleista suosituimpia ovat musiikkifestivaalit.

Allen ym. (2012: 14) ovat kategorisoineet tapahtumat niiden kävijämäärien sekä vaikutusten perusteella. Suureksi tai merkittäväksi tapahtumaksi on luokiteltu sellaiset tapahtumat, jotka kooltaan ja medianäkyvyydeltään pystyvät houkuttelemaan merkittävän määrän asiakkaita, taloudellista hyötyä sekä kiinnostusta mediassa. Tässä opinnäytetyössä nojaan tähän perusteluun, kun viitataan suuriin musiikkifestivaaleihin.

Suomen musiikkifestivaalikenttä on monimuotoinen ja elinvoimainen. Suuren kokuokan (Allen ym. 2012: 22) musiikkifestivaalit keskittyvät pääasiassa kesä-, heinä- ja elokuun ajalle. Kesäkuukausien aikana Suomessa järjestetään useita festivaaleja joka viikonloppu joka puolella maata. Käytännössä katsoen suurien festivaalien sesonki voidaan katsoa alkavan juhannuksesta, jolloin eri juhannusfestivaaleja järjestetään useita ympäri Suomea. Poikkeuksena tähän voidaan katsoa Sideways-festivaali, joka on perinteisesti järjestetty viikko ennen juhannusta.

Eri musiikkityylit ja genret ovat hyvin edustettuna Suomen festivaalikentällä. Perinteiset rock-festivaalit ovat saaneet rinnalleen lähes joka musiikkityylille omistautuneita festivaaleja. Hyviä esimerkkejä tästä on Tampereella järjestettävä pohjoismaiden suurin hiphop-festivaali Blockfest, metallimusiikkiin keskittyvä Helsingissä järjestettävä Tuska Festival sekä kansanmusiikkiin erikoistuva Kaustinen Folk Music Festival. Lähes jokaiselle musiikkityylille löytyy Suomen kesän viikonlopuista oma erikoistunut festivaali.

Tässä opinnäytetyössä keskityn vain populaarimusiikkia esille tuoviin festivaaleihin. Tämä rajaa pois esimerkiksi Savonlinnan Oopperajuhlat. Aiheen rajaamisen vuoksi en myöskään ota tässä huomioon monitaiteellisia festivaaleja, vaikka ne

kävijämääriltään ovatkin erittäin merkittäviä. (Esimerkiksi Helsingin Juhlaviikot & Maailma Kylässä)

Kävijämääriltään eri festivaalit Suomessa vaihtelevat parista sadasta yli sataan tuhanteen kävijään. Kävijämäärältään vuonna 2017 suurin festivaali oli Turun Ruisrock 105 000 kävijällään (Ruisrock 2017). Toiseksi suurin oli Helsingin Suvilahdessa järjestettävä Flow Festival 75 000 kävijällään (Flow 2017) ja kolmannen paikan jakoi Seinäjoen Provinssi ja Tampereen Blockfest kävijämäärällä 65 000 (Provinssi 2017 & Blockfest 2017).

### 2.1.3 Maksutapojen muutos

Ihmisten maksutavat ovat jatkuvassa muutoksessa. Pitkään maksutapahtumia hallinnut käteinen on alkanut arkikäytössä saada rinnalleen erilaisia maksukortteja, virtuaalivaluuttoja, kulttuuri- ja lounasseteleitä sekä erilaisia mobiilimaksutapoja. Uusien maksutapojen tullessa markkinoille on käteinen se, jonka käyttö vähenee jatkuvasti.

Kari Takala on tarkastellut eri maksutapojen nykytilaa ja tulevaisuutta julkaisussaan Katsaus käteisen rahan käyttöön ja virtuaalivaluuttoihin (2015). Takalan mukaan käteinen pitää toistaiseksi vielä puolensa maksutapahtumissa. Käteisen etuina pidetään sen anonyymiutta, riippumattomuutta kiinteistä maksupisteistä, käytettävyyttä pienissä maksuissa sekä sen matkailukäyttöä. Huomionarvoista on kuitenkin se, että käteisen käyttö on kaikista yleisintä vanhemmilla ikäluokilla. (Takala, 2015.) Nuoremmat sukupolvet ja monipuolisten maksutapojen parissa kasvaneet ihmiset eivät siis välttämättä ole yhtä uskollisia käteiselle maksutapana.

Takala on tarkastellut julkaisussaan myös eri maksutapojen sekä mobiilimaksun tulevaisuutta. Mobiilimaksu nähdään olennaisena osana tulevaisuuden maksutapoja. Myös koko maksuympäristö on muuttumassa uusien sovellusten sekä toimintatapojen tullessa markkinoille. Takala toteaa, että mobiilimaksu muokkaa

osaltaan koko maksamisen ekosysteemiä, sillä se luo kokonaan uusia käyttötapoja sekä ekosysteemejä. Mobiilimaksun nähdään syrjäyttävän ensisijaisesti maksukortteja, mutta ne tulevat vähentämään vähentämän myös käteisen – varsinkin kolkoiden – käyttöä. (Takala, 2015)

Mobiilimaksaminen ei kuitenkaan ole tulevaisuuden ainoa merkittävä tekijä maksutapahtumien tulevaisuudessa. Virtuaalivaluutat ovat saaneet jalansijaa maksutapahtumissa, ja varsinkin Bitcoinin ympärillä käydään vilkasta keskustelua. Alituisesti nousevat virtuaalivaluuttojen kurssit ja pelko kuplan puhkeamisesta aiheuttavat vahvoja mielipiteitä puolelta ja vastaan. Mielipiteistä ja keskusteluista huolimatta virtuaalivaluutat nähdään kuitenkin osana tulevaisuutta. Takalan mukaan virtuaalivaluutoilla on mahdollisuus korvata osa sähköisistä maksutavoista, mutta suurien massojen käyttöön ne tuskin tulevat lähitulevaisuudessa. (Takala, 2015)

#### 2.1.4 Mobiilimaksaminen

Mobiilimaksaminen viittaa jo nimensä perusteella maksutapaan, jossa matkapuhelin on suuressa roolissa. Yleisellä tasolla mobiilimaksamiseksi mielletään kaikki ne maksutavat, joissa matkapuhelin on tavalla tai toisella mukana. Maksuturva Oy:n toimitusjohtaja Mikael Smeds kirjoittaa artikkelissaan Mitä on mobiilimaksaminen? seuraavasti: *”Mobiilimaksamisen määritelmänä voidaankin pitää, että kaikki maksaminen, jossa maksun suorittava henkilö tunnistetaan matkapuhelimen avulla, on mobiilimaksamista.”* (Smeds 2017) Tässä opinnäytetyössä pidän kiinni tästä määritelmästä.

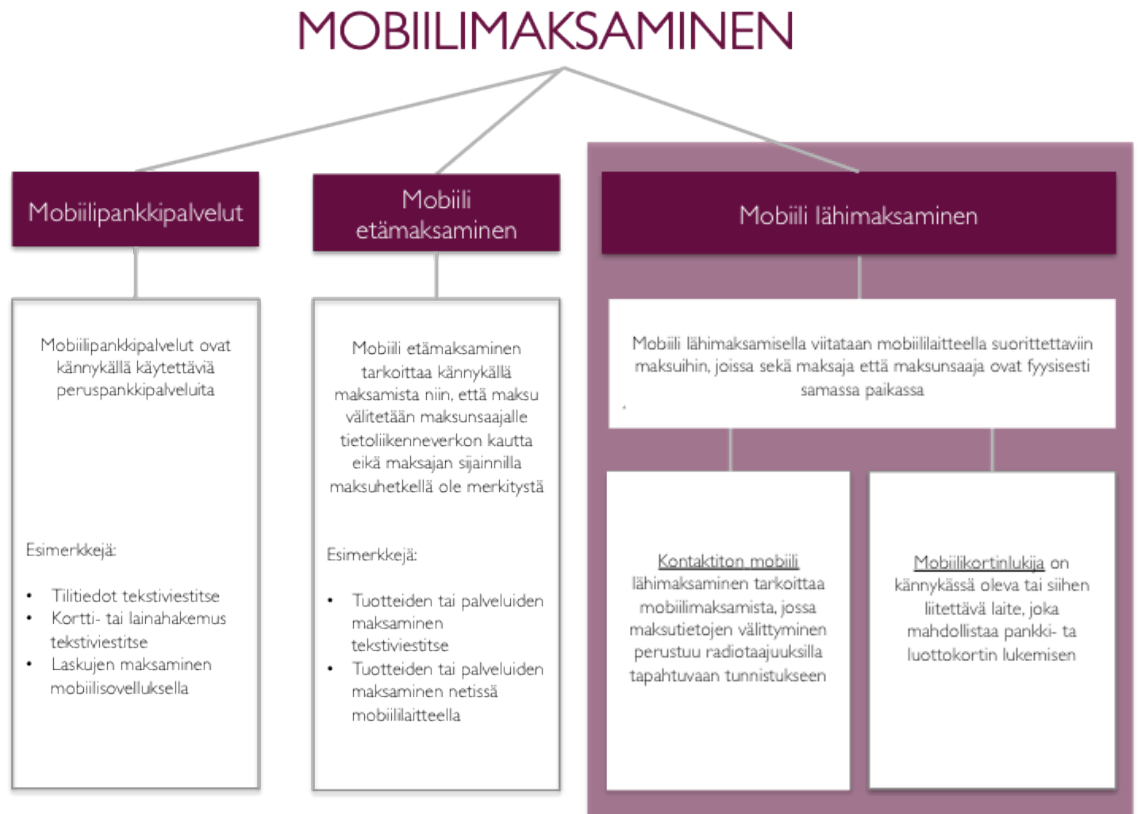
Vaikka mobiilimaksaminen mielletään uudeksi innovaatioksi, sen juuret ulottuvat kuitenkin jo 90-luvulle. Tällöin mobiilimaksamisen ensiaskeleita otettiin ostamalla soittoääniä sekä kännykkälogoja ja maksamalla ne kännykkälaskun yhteydessä. Nämä tuotteet eivät olleet kuitenkaan aineellisia. Konkreettisten tuotteiden ostaminen mobiilimaksamisella tuli käyttöön vasta myöhemmin.

Vuonna 1997 voidaan katsoa tapahtuneen ensimmäinen askel fyysisten tuotteiden ostoon mobiilimaksamisella. Kyseisenä vuonna Telecom Finland kehitti juoma-automaatteihin mahdollisuuden ostaa tuotteita soittamalla tiettyyn numeroon. Nämä ensimmäiset mobiilimaksulla toimivat juoma-automaatit sijaitsivat Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja Otaniemen opiskelija-asuinalueella. Jo tuolloin projektin johtaja Elina Lahtinen ennusti mobiilimaksamisen muuttavan toimintatapoja ja myös ennusti todellisia markkinoita matkapuhelimella tehdyille maksuille (Verkkouutiset, 1997).

Kahdessakymmenessä vuodessa ollaan tultu paljon eteenpäin, ja matkapuhelinten rooli on jokapäiväisessä elämässämme jatkuvassa kasvussa. Nykyään lähes tulkoon jokaisella kuluttajalla on internetyhteydellä varustettu matkapuhelin ja on ennustettu, että tämän vuosikymmenen loppuun mennessä jokaisella kuluttajalla on mahdollisuus käyttää internetin palveluita puhelimella missä vain ja milloin vain (Filenius 2015). Nykyaikana matkapuhelin on integroitu osaksi jo lähes kaikkia elämämme osa-alueita. Maksutapahtumat ovat siis luonnollinen osa matkapuhelinten eri käyttötarkoituksia.

Mobiilimaksamisessa avainasemassa asiakkaita silmällä pitäen ovat sen helppokäyttöisyys sekä turvallisuus. Jos kännykällä tehty maksutapahtuma sisältää monta eri vaihetta ja vie paljon aikaa, niin se ei aja asiaansa. Turvallisuus on myös ehdottoman tärkeää, sillä ellei asiakas ole täysin varma rahojensa turvallisuudesta, hän turvautuu mieluummin perinteiseen käteismaksuun. Jacob Nielsen ja Raloca Budju ovat tutkineet mobiililaitteiden käyttöä kirjassaan *Mobile Usability* (2012). Heille selvisi, että kännykällä maksutapahtumia tekevät asiakkaat käyttävät mieluiten PayPalia kahdesta syystä. Ensimmäinen syy on se, että PayPaliin ei tarvitse näppäillä luottokortin pitkiä numerosarjoja. Toinen syy on se, että maksutapahtuma tuntuu turvalliselta, kun maksun yhteydessä ei tarvitse erikseen jakaa luottokortin numeroa. (Nielsen, Budju 2012: 12)

Mobiililaitteella maksaessa on rahan siirtoon muutama eri vaihtoehto. Otto Söderlund on jakanut artikkelissaan mobiilimaksamisen karkeasti kolmeen eri kategoriaan. Nämä kolme luokkaa ovat mobiilipankkipalvelut, mobiili etämaksaminen ja mobiili lähimaksaminen (Söderlund, 2012).



Kuvio 1. Mobiilimaksamisen kolme alaluokkaa. (Söderlund 2012)

Mobiilipankkipalvelut ovat niitä pankkipalveluita, joita voi käyttää matkapuhelimella. Perinteisesti pankissa tai pöytäkoneella hoidettavat maksut ja rahansiirrot ovat siirtyneet mobiileihin käyttöjärjestelmiin. Mobiili etämaksaminen tarkoittaa kännykällä tehtyjä ostoksia tai rahansiirtoja, joissa osanottajien sijainnilla ei ole merkitystä.

Mobiili lähimaksaminen tarkoittaa sitä, että maksun suorittaja sekä vastaanottaja ovat samassa paikassa samaan aikaan. Mobiiliin lähimaksamiseen sisältyy jo laajalti käytössä oleva NFC-teknologia (Near Field Communication). Tässä teknologiassa tietojen siirto ja tunnistus – eli tässä tapauksessa maksaminen – tapahtuu

langattomasti muutaman senttimetrin etäisyydellä. (Söderlund 2012.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas asettaa mobiililaitteensa lähes kiinni maksupäätteeseen ja maksutiedot siirtyvät tällä tavalla.

### 2.1.5 Maksupalveludirektiivi PSD2

Mobiilimaksamisen turvallisuus ja helppokäyttöisyys ovat usein aiheesta eniten keskustelua aiheuttavia. Verkkopankkitunnusten kanssa toimiminen ja eri sovellusten kommunikointi pankkien kanssa aiheuttaa usein päänvaivaa. Myös turvallisuus mietityttää mobiilimaksua käytettäessä. Ovatko mobiilimaksamiseen tarkoitetut sovellukset täysin turvallisia ja onko näillä yrityksillä suora pääsy asiakkaiden tileihin?

Turvallisuus sekä helppokäyttöisyys ovat kuitenkin kokemassa suuren edistysaskeleen. Tammikuussa 2018 Suomessa voimaan astuu maksupalveludirektiivi (PSD2), joka vaikutukset tulevat näkymään varsinkin mobiilimaksun tulevaisuudessa.

Käytännössä maksupalveludirektiivi tarkoittaa sitä, että rahaliikennettä tähän asti vahvasti hallussaan pitäneet pankit joutuvat tarjoamaan omat asiakasrajapintansa kolmansille osapuolille. Martin Gutenkunst kirjoittaa artikkelissaan, kuinka palveluntarjoajat voivat tämän ansiosta veloittaa maksuja suoraan asiakkaiden tileiltä esimerkiksi mobiilisovellusten avulla. (Gutenkunst 2017)

Mobiilimaksupalveluita tarjoaville yrityksille tämä on tietenkin hyvä uutinen. Tulevaisuudessa asiakas voi siis suoraan yhdellä sovelluksella hoitaa maksutapahtumia ilman turhia välikäsiä. Tämä on vahva valtti palveluntarjoajille, sillä maksutapahtumien kilpailussa helppokäyttöisyys ja nopeus ovat valttia. Maria Mankinen on tarkastellut uutta maksupalveludirektiiviä kuluttajan kannalta artikkelissaan Mitä PSD2-maksupalveludirektiivi tarkoittaa kuluttajan näkökulmasta? Mankinen toteaa, että asiakkaan ei enää tarvitse naputella maksutietoja itse, kun uuden direktiivin ansiosta palveluntarjoajat voivat hoitaa asiakkaidensa maksuja pääosin online- ja mobiilikanavilla. (Mankinen 2017).

## 2.2 Mobiilimaksaminen yleisötapahtumissa: historia ja kehitys

Yleisötapahtumissa mobiilimaksaminen on vielä Suomessa melko harvinaista ja aiheen historia on hyvin alkutekijöissä. Perinteiset maksuvälineet, kuten käteinen ja pankki- sekä luottokortit ovat toistaiseksi hallinneet maksutapahtumia lähes täysin. Näistä maksutavoista käteisen käyttö on kuitenkin jatkuvasti vähentynyt.

Suomen Pankki teetti vuonna 2015 tutkimuksen, jossa tarkasteltiin käteisen rahan käyttöä ja virtuaalivaluuttoja nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksesta käy ilmi, että käteisen osuus eri maksutavoista on viimeisen 15 vuoden aikana jatkuvasti vähentynyt. (Takala 2015.) Tutkimus koskee maksutapoja päivittäistavaraostoksissa, mutta tulokset ovat suurimmilta määrin myös sovellettavissa yleisötapahtumiin. Samasta tutkimuksesta käy myös ilmi, että ennusteet käteisen käytöstä maksutapana näyttävät jatkuvaa laskua tulevaisuudessa.

Suurissa yleisötapahtumissa isoimpia haasteita tapahtumanjärjestäjille ovat pitkät jonotusajat maksupisteille. Tämä on samaan aikaan myös asiakkaan näkökannalta suurimpia negatiivisten mielikuvien aiheuttajia. Tapahtumajärjestäjien kehityslistalla on jatkuvasti jonotusajan vähentäminen. Mobiilimaksaminen on yksi vaihtoehto tämän haasteen selvittämiseen.

Mobiilimaksamisen tulevaisuus yleisötapahtumissa on toistaiseksi vielä täysin avoin. Opinnäytetyötä kirjoittaessa mobiilimaksaminen on eri kulttuurikentän toimijoilla vasta suunnitteluvaiheessa. Globaalit trendit osoittavat kuitenkin vahvasti mobiilimaksamisen saavan jatkuvasti ja nopeasti lisää jalansijaa eri maksutapahtumien välillä niin päivittäistavarakaupassa kuin myös kulttuurialalla ja yleisötapahtumissa.

Vaikka mobiilimaksu on festivaaleilla vielä harvinaista, niin maksurannekkeet ovat olleet maailmalla käytössä jo useita vuosia. Maailman suurimpiin medianäkyvyyttä nauttiviin festivaaleihin kuuluva Yhdysvalloissa järjestettävä Coachella otti mobiilimaksamisen käyttöön vuonna 2016. Coachellan digitaalisen strategian johtaja kertoi Forbes lehdelle (Hernandez 2016), kuinka

festivaaliorganisaatio reagoi asiakkaiden muuttuneisiin maksutottumuksiin tuomalla mobiilimaksun yhdeksi päämaksutavaksi.

Suomalaisilla musiikkifestivaaleilla on myös viime vuosien aikana otettu maksurannekkeet käyttöön. Vuoden 2017 Blockfesteillä ainoa mahdollinen maksutapa oli PIVO-maksuranneke. Myös Seinäjoen Provinssi otti jo vuonna 2015 käyttöön maksurannekkeet Premium-asiakkailleen. Käytännössä näille maksurannekkeille ladataan etukäteen rahaa, jonka jälkeen festivaalin aikana rannekkeella voi ostaa tuotteita NFC-tekniikan avulla myyntipisteissä.

Samana lähimaksutekniikan hyödyntäminen ja asiakkaiden tottuminen uusiin maksutapoihin on hyvää tienraivausta mobiilimaksun tulevaisuudelle Suomen musiikkifestivaaleilla. Maksurannekkeisiin asiakas joutuu erikseen lataamaan rahaa ja näin ollen ostotapahtumaa edeltää yksi lisäaskel. Mobiilimaksu saattaisi olla vastaus tähän kysymykseen, sillä lähes jokaisella kuluttajalla on älypuhelin ja myös valmiudet sen kautta maksamiseen. Mobiilimaksulla on siis mahdollisuus eliminoida maksurannekkeet ja näin ollen se yksi lisäaskel asiakkaan ja ostotapahtuman välistä.

### 2.3 Tutkimuskysymykset

Digitalisaatio on muokannut ihmisten arkea kokonaisvaltaisesti, ja kynnys uusien toimintatapojen sekä sovellusten käyttöönottoon on pienentynyt ihmisten arkea helpottavissa uudistuksissa etusijalla ovat helppokäyttöisyys ja nopeus. Mobiilimaksamisen yleistymisen kohdistuu aikaan, jolloin käteinen on maksutapana jatkuvasti vähentymässä, ja lähes jokaisella kuluttajalla on matkapuhelin mukana aina. Samaan aikaan festivaalikenttä Suomessa sekä maailmalla kehittyy ja asiakkaat vaativat enemmän kokemuksia sekä sujuvuutta. Näiden selvitysten pohjalta opinnäytetyön päätutkimuskysymykseksi on asetettu seuraava:



## Mikä on mobiilimaksamisen tulevaisuus Suomen musiikkifestivaaleilla?

Päätutkimuskysymyksen tueksi olen asettanut seuraavat alakysymykset, joiden kautta lähdän tutkimaan aihetta.

1. Miten maksutavat ovat muuttuneet?
2. Mitkä ovat mobiilimaksamisen vahvuudet / heikkoudet?
3. Miten palveluntarjoajat vastaavat asiakkaan ja järjestäjän tarpeisiin?

Näiden tutkimuskysymysten avulla pyrin kartoittamaan kattavasti mobiilimaksamisen nykytilaa ja tulevaisuutta Suomen kulttuurikentällä. Tutkimuskysymysten tavoitteena on tuottaa tietoa kaikille kulttuurikentän toimijoille, sillä muutos maksutottumuksissa koskee kaikkia alalla toimivia. Tutkimuksesta saadut tiedot ovat sovellettavissa myös muihin kulttuurin aloihin ja toimijoihin eivätkä pelkästään festivaalialaan. Maksutapojen muutos on universaali ja monialainen trendi, joten tutkimuskysymyksiä voidaan soveltaa lähes kaikkiin tilanteisiin ja toimialoihin, joissa asiakas on mukana maksutapahtumassa.

## 3 Tutkimusmenetelmät ja aineistot

### 3.1 Benchmarking mobiilimaksupalveluiden tarjoajista

Saadakseni kattavan kuvan mobiilimaksupalveluita tarjoavista yrityksistä ja sovelluksista Suomessa, toteutin opinnäytetyötä varten **benchmarkingin** eli vertaisanalyysin eri mobiilimaksupalveluista. Tavoitteenani oli kartoittaa kattavasti, mitä kaikkea mobiilimaksamiseen liittyviä palveluita Suomessa on tällä hetkellä olemassa ja mitä niillä on tarjota eri festivaaliorganisaatioille. Benchmarkingin tulokset erittelin matriisiin, jonka esittelen tulokset-luvun alla.

Benchmarkingin eri vertaisanalyysin tarkoituksena on selvittää tietyn alan sisällä olevien toimijoiden menestystekijät. Tiedonhankintakeinona voidaan käyttää

internetiä, tutustumiskäyntejä tai kyselyitä. Benchmarking soveltuu erityisen hyvin kohteisiin ja toimialoihin, jotka voidaan tarkasti määritellä. (Ojasalo ym. 2014). Tässä tutkimuksessa toimialana oli mobiilimaksaminen.

Tämän opinnäytetyön benchmarkingia varten keräsin tietoa palveluntarjoajien verkkosivuilta, sekä kyselemällä suoraan yrityksiltä puhelimitse heidän palveluistaan. Tietoa yrityksistä keräsin sillä tavoitteella, että eri festivaaliorganisaatiot voisivat vertaisanalyysin perusteella saada kattavan kuvan eri palveluista ja tarjonnasta ja mahdollisesti käyttää tietoa hyödyksi mobiilimaksupalveluita hankkiessaan.

### 3.2 Festivaaliorganisaatioiden haastattelut

Tässä opinnäytetyössä käytin haastattelumenetelmänä teemahaastatteluja. Tavoitteena oli saada haastateltavien omia näkemyksiä sekä mielipiteitä vahvasti esille liikaa ohjailematta. Eri festivaaliorganisaatioilla on mobiilimaksamisen suhteen hyvin erilaisia mielipiteitä ja tavoitteita, joten haastattelun kulun tuli olla vapaa. Tämän takia teemahaastattelut toteutettiin **puolistrukturoituna**. Tällaisessa haastattelumallissa kysymyspaketti on laadittu ennakkoon, mutta eri haastatteluissa eri aiheet sekä eri kysymykset saattavat olla tärkeämpiä kuin toiset. Haastattelun luonteen mukaan voidaan myös haastattelun edetessä lisätä tai poistaa kysymyksiä. (Ojasalo ym. 2014) Tässä tutkimuksessa valitsin puolistrukturoidun teemahaastattelun täysin strukturoidun kysymyspaketin sijaan, sillä halusin saada eri organisaatioiden äänen selvemmin kuuluviin.

Haastatteluiden luonteesta ja sisällöstä informoin etukäteen haastateltavia ja annoin heille aikaa pohtia aihetta etukäteen. Tämän toimintatavan valitsin siitä syystä, että festivaaliorganisaatioiden edustajilla olisi etukäteen aikaa pohtia mobiilimaksamisen tulevaisuudenkuvia.

Teemahaastattelujeni kysymykset laadin tavoitteenani kartoittaa eri festivaaliorganisaatioiden mielipiteitä, tavoitteita, toiveita ja tulevaisuudenkuvia mobiilimaksamisen sekä muiden maksutapojen suhteen. Haastattelurungon rakentamisessa käytin hyväksi kokemuksiani festivaalialalta, maksutapamuutosten

globaalia suuntaa sekä alalla toimivien kollegojeni ehdotuksia. (ks. Liite 1: Haastattelukysymykset) Otin myös haastattelurunkoa rakentaessani huomioon opinnäytetyöni tilaajan LiveFIN ry:n toiveet ja ajatukset tutkimusaihetta koskien.

Haastattelin opinnäytetyötä varten seuraavia henkilöitä:

- Sami Rumpunen, Festivaalijohtaja, Provinssi
- Anniina Havukainen, Tuottaja, N.C.D. Production Oy
- Emilia Mikkola, Tuotantopäällikkö, Flow Festival
- Eetu Ruusukallio, Tuotantoassistentti, Blockfest

Valitsin nämä festivaaliorganisaatiot haastateltavaksi puhtaasti kävijälukujen perusteella. Kyseiset musiikkifestivaalit ovat kävijämääriltään Suomen suurimpia. N.C.D. Productionin yksittäiset festivaalit eivät kamppaile kävijämääriltään kärkisijoista, mutta yritys toteuttaa vuosittain toistakymmentä festivaalia, ja näin ollen oli perusteltua ottaa se haastatteluihin mukaan.

## 4 Tulokset

### 4.1 Benchmarking-matriisi

Opinnäytetyötä varten tehtiin kartoitus Suomessa mobiilimaksupalveluita tarjoavista yrityksistä. Kartoituksen pohjalta rakennettiin matriisi, jossa on eritelty eri palveluiden tarjoamia ominaisuuksia sekä muuta huomioitavaa tietoa.

	MOBIILIMAKSUTAVAT	KUSTANNUKSET	TURVALLISUUS	MUUTA
<b>Pivo</b>	Etämaksaminen Lähimaksaminen	Asiakkaalle ilmainen, kauppiaille maksullinen	Turvakoodi, ei korttinumeroita	Vain android
<b>Apple Pay</b>	Etämaksaminen Lähimaksaminen	Maksuton	Turvakoodi, ei korttinumeroita	Toimii myös apple watchilla
<b>Mobile Pay</b>	Pankkipalvelut Etämaksaminen Lähimaksaminen	Asiakkaalle ilmainen, kauppiaille maksullinen	Turvakoodi	
<b>Aktia Wallet</b>	Pankkipalvelut Etämaksaminen Lähimaksaminen	Maksullinen	Turvakoodi	Bonukset ja tarjoukset
<b>SEQR</b>	Etämaksaminen Lähimaksaminen	Asiakkaalle ilmainen, kauppiaille maksullinen	Turvakoodi	Bonukset ja tarjoukset
<b>Nordea Pay</b>	Pankkipalvelut Etämaksaminen Lähimaksaminen	Maksuton	Turvakoodi	
<b>Siirto</b>	Etämaksaminen Lähimaksaminen	Asiakkaalle ilmainen, kauppiaille maksullinen	Puhelinnumero, turvakoodi	

Taulukko 1. Mobiilimaksun palveluntarjoajat, asiakasrajapinta

Taulukossa olevat palveluntarjoajat keskittyvät asiakasrajapintoihin. Monet näistä palveluntuottajista tarjoavat asiakkaalle hyvin samanlaisia palveluja, toiset kattavammin ja toiset kapeammin. Osalla palveluntarjoajista toiminnan ydin keskittyy enemmän yksityishenkilöiden väliseen rahaliikenteeseen, toisilla joka-päiväisiin maksutapahtumiin ja tuotteiden ostamiseen.

Tämän matriisin palveluntarjoajat toimivat vahvasti asiakasrajapinnassa. Mobiilimaksupalvelukokonaisuuksia festivaaliorganisaatioille tarjoavia yrityksiä tarkastellaan myöhemmin opinnäytetyössä. Tämän matriisin palveluntarjoajat ovat ominaisuuksiltaan hyvin saman tyyppisiä. Kaikki tässä esitellyt palvelut tarjoavat

asiakkaalle mahdollisuuden lähimaksuun sekä etämaksuun matkapuhelinta käyttäen.

Lähimaksu perustuu oleva NFC-tekniikkaan (Near Field Communication). Tässä tekniikassa tietojen siirto ja tunnistus – eli tässä tapauksessa maksaminen – tapahtuu langattomasti muutaman senttimetrin etäisyydellä. (Söderlund 2012.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas asettaa mobiililaitteensa lähes kiinni maksupääteeseen ja maksutiedot siirtyvät tällä tavalla.

Etämaksaminen voi tarkoittaa verkkokaupassa maksamista mobiililaitteella, tai tuotteiden maksamista kaupassa mobiilisovellusta hyödyntäen (esimerkiksi Mobile Pay). Mobiilimaksupalveluiden pankkipalvelut mahdollistavat tilitietojen tutkimisen, laskujen maksamisen sekä rahan siirtämisen omien tilien välillä. (Mobile Pay, Aktia Wallet & Nordea Pay).

Lähes kaikki matriisissa esitetyistä maksusovelluksista ovat asiakkaalle ilmaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että sovelluksen kautta tehdyt maksut eivät tuo lisäkustannuksia asiakkaalle. Palvelun kautta maksuja vastaanottavalle yritykselle puolestaan osa palveluista on maksullisia.

Turvallisuus on mobiilimaksusta keskusteltaessa tärkeä osa palvelun vetovoimaa. Jokainen matriisissa esitellyistä palveluntarjoajista vaatii turvakoodin maksutapahtuman yhteydessä. Osa sovelluksista vaatii maksukorttien tiedot toimiakseen, osa sovelluksista puolestaan ei vaadi asiakkaaltaan korttitietojen tallentamista.

Mobiilimaksupalvelut kehittyvät jatkuvasti ja sovelluksiin lisätään eri toimintoja niiden kehittyessä eteenpäin. Aktia Wallet sekä SEQR mahdollistavat jo bonuksien kartuttamisen sekä tarjousten hyödyntämisen sovelluksella maksettaessa (Aktia, SEQR). Apple Pay puolestaan mahdollistaa tuotteiden maksamisen käyttäen Apple Watch –älykelloa. Älykellolla maksettaessa käytössä on lähimaksu NFC-tekniikkaa hyödyntäen (Apple).

Tämän matriisin lisäksi palveluntarjoajien toimintakentällä avainasemassa ovat myös suuria teknisiä maksuliikennekokonaisuuksia eri yrityksille ja tapahtumille tarjoavat yritykset. Tätä opinnäytetyötä varten esitellään niistä kolme ajankoh- taista toimijaa.

**Intellitix** on maailmanlaajuinen yritys, joka tarjoaa teknisiä palveluita tapah- tuma- ja festivaalijärjestäjille. Nämä palvelut sisältävät teknisiä toteutuksia ta- pahtumien kulunvalvontaan, lähimaksuteknologiaa sekä raportointia. Intellitixin asiakkaisiin kuuluu muun muassa Coachella- sekä Tomorrowland -festivaalit. (Intellitix 2018).

**Adcode** on suomalainen teknisiä maksutoteutuksia tuottava yritys, joka keskit- tyy kaappoihin sekä ravintola- ja tapahtuma-alaan. Adcoden tuotteisiin ja palve- luihin kuuluvat maksupäätteet, infonäytöt, tietoliikenneverkot sekä tilitys- ja pilvi- palvelut. (Adcode 2018).

**Playpass** on maailmanlaajuisesti toimiva yritys, joka tarjoaa teknisiä toteutuksia tapahtuma-alan toimijoille. Playpassin palveluihin sisältyy lähimaksuteknolo- giaa, työvälineet akkreditointiin sekä rekisteröintiin, kulunvalvonnan toteutuksia sekä sosiaalisen median brändirakennusta. Playpassin asiakkaisiin kuuluvat muun muassa Lollapalooza- ja Primavera -festivaalit. (Playpass 2018).

Nämä yritykset tarjoavat kokonaisvaltaisen palvelun esimerkiksi festivaaliorgani- saatiolle. Tähän voi kuulua esimerkiksi maksuja vastaanottavat maksupäätteet, asiakkaiden kulunvalvontaan liittyvä kalusto, tapahtuman dataverkko sekä mak- suliikenne, tilitysjärjestelmät sekä erilaiset pilvipalvelut. (Adcode, 2018) Nämä yritykset mahdollistavat festivaaliorganisaatioille mobiilimaksuteknologian ul- koistamisen. Tämä tarkoittaa sitä, että mobiilimaksupalveluita tarjoava yritys on vastuussa siitä teknisestä tuotannosta, mitä mobiilimaksun vastaanottaminen vaatii.

Suuret musiikkifestivaalit joutuvat usein rakentamaan festivaalialueelle väliaikaisen infrastruktuurin maksuliikennettä varten. Tähän kuuluvat muun muassa tietoliikenneverkko, maksupäätteet ja niiden verkkoyhteydet, kassajärjestelmät sekä kulunvalvonta. Mobiilimaksamisen toiminnan ja toteutuksen mahdollistaminen edellyttää kokonaisvaltaisesti toimivaa maksuinfrastruktuuria.

## 4.2 Haastattelujen tulokset

### 4.2.1 Kysyntä

Opinnäytetyötä varten haastatellut festivaaliorganisaatioiden edustajat ovat seuranneet mobiilimaksamisen kehittymistä, ja maksutavalle nähdään kysyntää festivaalientällä ainakin jossain määrin. Osa festivaaliorganisaatioista näkee kysynnän mobiilimaksamiselle festivaaleilla suoraan, osa vasta teknologian ja kulutustottumuksien kehityksen seurauksena.

N.C.D. Productionin Anniina Havukainen näkee mobiilimaksamiselle kysyntää osassa heidän festivaalejaan, osassa puolestaan ei. N.C.D. Production järjestää kesän 2018 aikana 16 festivaalia, 2 isompaa konserttia sekä 8:n paikkakunnan iskelmäkesä -kiertueen. Kaikkia näiden tapahtumien kävijöitä ei nähdä mobiilimaksamisen käyttäjäkuntana. N.C.D. Productionin nuoremman asiakaskunnan omaavat festivaalit puolestaan nähdään oivallisena paikkana hyödyntää mobiilimaksamista. (Havukainen, 2017.) Myös Blockfestin Eetu Ruusukallio mainitsee kysynnän liitoksen asiakasprofiiliin. Ruusukallion mukaan kysyntää on Suomessa ollut jo hetken aikaa. (Ruusukallio, 2018.)

Flow Festivalin sekä Provinssin edustajat näkevät mobiilimaksamisen potentiaalisen kehityksen ja kysynnän vahvana mahdollisuutena. Provinssin Sami Rumpunen näkee mobiilimaksamisen potentiaalin erityisesti lähimaksamisen kautta RFID- tai NFC-teknologiaa hyödyntämällä. (Rumpunen, 2018.) Flow Festivalin Emilia Mikkola puolestaan tarkasteli kysyntää ihmisten arkikäyttäytymisen kautta. Eli festivaalientällä on kysyntää mobiilimaksamiselle suurissa

määrin silloin, kun sen käyttö alkaa olla standardi jo ihmisten arkikäytössä. (Mikkola, 2018.) Mobiilimaksamisen saapumista festivaalientälle ihmisten arkikäytön kautta pitivät tärkeänä myös muut haastateltavat.

#### 4.2.2 Maksutapojen muutos

Kaikki haastatellut festivaaliorganisaatiot ovat havainneet maksutapojen muutosta ja alkaneet reagoimaan sen mukaisesti. Rannekemaksamisen trendit ulkomaisilta festivaaleilta on huomioitu ja niitä ovat haastatellut festivaaliorganisaatiot myös laajasti harkinneet. Haastateltavista festivaaleista Provinssi toteutti rannekemaksamisen yhtenä maksuvaihtoehtona muiden rinnalla kesällä 2016. (Rumpunen 2017.) Vuoden 2017 Blockfestien ainoa maksutapa oli maksuranneke, joka toteutettiin yhdessä PiVO:n kanssa. (Ruusukallio, 2018.)

Maksutapojen muutos nähdään vahvasti sukupolviasiana. Vanhempien ikäprofiilien festivaaleilla mobiilimaksaminen ja muut uudet maksutavat nähdään vielä kaukaisina. Vanhemmat asiakkaat luottavat enemmän käteiseen ja näkevät uudet maksutavat ja sovellukset epäluotettavina. (Ruusukallio, 2018.) Nuoremmat ikäpolvet puolestaan ovat kasvaneet erilaisten digitaalisten maksutapojen parissa. Nämä asiakasryhmät ovat valmiimpia ottamaan mobiilimaksamisen käyttöön myös festivaaliympäristössä. (Havukainen 2017.)

Haastateltavat näkevät käteisen tulevaisuuden festivaaliympäristössä hyvin samanlaisena. Käteisen käyttö on ollut jatkuvassa laskussa ihmisten arkikäytössä, mikä näkyy myös festivaalientällä. Tulevaisuudessa festivaalit Suomessa eivät aktiivisesti välttämättä enää ota käteistä vastaan maksutapana. Käteinen pysyy kuitenkin luultavasti vara-vaihtoehtona, ns. ”back-uppina” muiden, teknologiaan perustuvien maksutapojen rinnalla. (Rumpunen 2017). Sekä Havukainen, että Mikkola nostivat tämän ns. ”back-up” teeman esille haastatteluissa. (Havukainen 2017, Mikkola 2018).

Haastatteluissa käsiteltiin myös käytetyimpiä maksutapoja tulevaisuudessa festivaaliympäristössä. Ruusukallio (2018) ennustaa, että tulevaisuudessa



teknologia tulee näyttämään entistä suurempaa roolia maksutottumuksissa. Lähimaksuteknologiaan perustuvat maksutavat nähdään vahvasti tulevaisuuden maksutapana. Provinssin Sami Rumpunen toteaa myös, että kymmenen vuoden päästä lähimaksuteknologiaan perustuva maksutapa ei välttämättä ole kaikista käytetyin, vaan myös ainoa maksutapa festivaaleilla. (Rumpunen 2017).

Haastateltavat näkevät myös maksukorttien tulevaisuuden valoisana. Maksukortit nähdään sirumaksamisen lisäksi suurimpana maksutapana kymmenen vuoden päästä. (Havukainen 2017, Mikkola 2018).

#### 4.2.3 Vahvuudet

Mobiilimaksamiseen festivaaliympäristössä nähdään liittyvän paljon sen tuomia hyötyjä. Havukainen ja Mikkola mainitsevat kummatkin haastattelussaan käteisen katoamisen myötä käteisen käyttöön liittyvien resurssien vapautumisen. Vaihtorahojen kanssa pelaaminen loppuisi ja siihen liittyvä työmäärä vähenisi. (Havukainen 2017, Mikkola 2018). Mikkola (2018) ja Ruusukallio (2018) nostavat esille myös maksutapahtuman nopeutumisen ja tätä kautta jonojen lyhentymisen.

Myös Rumpunen (2017) nostaa maksutapahtuman nopeutumisen ja sitä kautta jonojen lyhentymisen myös esille mobiilimaksamisen vahvuutena. Rumpunen (2017) tuo keskustelussa esille myös mobiilimaksamisesta saatavan datan ja statistiikan. Mobiilimaksaminen mahdollistaa myynnin seuraamisen tarkemmin myyntipisteittäin, ja tätä kautta reagointi myyntiin on nopeampaa.

Kolmantena teemana sekä Rumpunen (2017), että Ruusukallio (2018) puhuvat mobiilimaksamisen tuomista yhteistyökumppanuusmahdollisuuksista. Useille festivaaleille yhteistyökumppanuudet ovat tuoneet uusia liikevaihdon väyliä, ja mobiilimaksuun liittyvät kumppanuudet avaavat uusia mahdollisuuksia.

#### 4.2.4 Heikkoudet

Mobiilimaksamisessa nähdään vielä paljon heikkouksia, jotka luovat haasteita sen käyttöön otolle festivaaliympäristössä. Teknologia ja siihen liittyvät haasteet tulivat esille kaikissa tätä opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa. Rumpunen ja Havukainen nostavat esille heti matkapuhelimen akun keston. Kännykällä maksettaessa ollaan riippuvaisia akun kestosta, ja akun lataamista varten tulisi olla todella suuri määrä latauspisteitä. (Rumpunen 2017, Havukainen 2017).

Matkapuhelimella maksettaessa ja siitä puhuttaessa esiin nousee myös verkko ja sen kestävyys. Havukainen (2017) muistuttaa, että festivaaleja pystytetään usein paikkoihin, joihin pitää rakentaa kokonaan omat verkkoyhteydet. Tämä verkon kestävyys koetaan haasteena mobiilimaksamiselle. Mikkola (2018) muistuttaa myöskin, että maailma on täynnä ikäviä esimerkkejä festivaaleista, joilla tekniikka on pettänyt. Tällaisen tapauksen tuomia kulunmenetyksiä olisi lähes mahdoton korvata. Vaikka Suomessa matkapuhelinverkot ja tiedonsiirto on yleisesti korkeatasoista, niin suurissa yleisötapahtumissa verkko nähdään silti riskinä. (Ruusukallio, 2018).

Haasteena nähdään myös asiakkaiden luottamuksen saavuttaminen ja epäluuloisuus mobiilimaksamista kohtaan. Rumpunen (2017) ja Ruusukallio (2018) puhuvat mobiilimaksamiseen liittyvästä muutosvastarinnasta. Epäluuloisuutta syntyy varsinkin silloin, kun asiakas ei sataprosenttisesti hahmota rahansa liikkuamista. Havukainen (2017) nostaa tähän rinnalle lisäksi haasteet vanhemman väestön kohdalla, joilla muutosvastarintaa esiintyy herkemmin.

#### 4.2.5 Palveluntarjoajat

Palveluntarjoajien rooli mobiilimaksamisen toteutumisessa Suomen festivaalientillä on todella suuri. Palveluntarjoajat ja tämän hetkinen mobiilimaksupalveluiden tarjonta herätti haastatteluissa eriäviä mielipiteitä. Haastatelluista N.C.D.

Productionin Anniina Havukainen (2017) ei koe, että palveluntarjoajat vastaavat tällä hetkellä kysyntään. Havukainen muistuttaa, että N.C.D. Production saattaa yhden viikonlopun aikana järjestää useamman festivaalin ympäri Suomea. Niihin tarvittaviin mobiilimaksupalveluihin investointi olisi valtava yrityksen osalta.

Flow Festivalin Emilia Mikkola jatkaa osittain samoilla linjoilla. Flow Festival ei näe palveluntarjoajien sovelluksia tarpeellisina festivaalilleen, sillä maksuliikenne toimii jo tarpeeksi hyvin. Mikkola ei näe hyötyä tai lisäarvoa mobiilimaksamista tarjoavien yritysten palveluissa. Toisaalta Mikkola mainitsee sen, että jos Flow Festival haluaisi ottaa mobiilimaksamisen käyttöön festivaalillaan, niin siihen löytyisi tarvittavat sovellukset ja palveluntarjoajat. (Mikkola 2018).

Blockfestin Eetu Ruusukallio käsittelee aihetta myöskin ristiriitaisin tuntein. Mobiilimaksupalveluiden tarjoajia on paljon ja kehitystä tapahtuu jatkuvasti. Puhtaasti mobiilimaksuja tarjoavat palveluntarjoajat eivät ole kuitenkaan tarpeeksi keskittyneet juuri festivaaliympäristöön suunniteltuun palveluun. (Ruusukallio, 2018).

Provinssin Sami Rumpunen nostaa puolestaan esille konkreettisen esimerkin. Rumpusen mukaan kymmeniä tuhansia asiakkaita palvelevan festivaalin toteuttamiseksi cashlessinä vain kaksi palveluntarjoajaa (Intellitix, PlayPass) täyttävät haastatteluhetkellä tärkeimmät minimikriteerit Provinssin silmin: toiminnalla on riittävät referenssit johtavista suur tapahtumista, ja organisaatiosta löytyy todennettavissa oleva ymmärrys toiminnasta suomalaisilla festivaaleilla (Rumpunen 2017). Rumpusen mukaan on myös olennaista, että cashless-palveluntarjoajan täytyy kyetä kantamaan kokonaisvastuu koko maksamisen infrastruktuurista niin verkon, sovellusten, asiakasviestinnän kuin tapahtumanaikaisen tuen ja muun operoinninkin osalta. Tämä vähentää merkittävästi potentiaalisia haasteita mahdollisissa tapahtumanjälkeisissä reklamaatiotilanteissa (Rumpunen 2017).

#### 4.2.6 Tulevaisuus

Tulevaisuudesta puhuttaessa haastatteluiden aikana esille nousee mobiilimaksaminen arkikäytössä. Maksamiseen soveltuva matkapuhelin löytyy jo tällä hetkellä todella monen kuluttajan taskusta, ja tulevaisuudessa luultavasti lähes jokaisella tulee olemaan matkapuhelin, joka soveltuu maksamiseen. (Rumpunen 2017). Tämä tuo loogisen askeleen mobiilimaksamisen jokapäiväiseen käyttöön.

Haastatteluissa tulee vahvasti ilmi se ajatus, että mobiilimaksaminen tulee yleistymään festivaaleilla jos ja kun se tulee yleistymään myös arkikäytössä. Mikkola (2018) tiivistää asian seuraavasti: *”Uskon, että festivaaleilla maksamisen tulevaisuus tulee olemaan sama, mikä muuallakin Suomessa maksamisen tulevaisuus tulee olemaan. Festivaalit kehittyvät siinä sitä mukaa, miten kuluttajat tulevat tulevaisuudessa maksamaan ostoksiaan. Ja mobiilimaksaminen varmasti tulee olemaan se yksi iso trendi, mitä tässä odotellaan.”*

Havukainen (2017) on samoilla linjoilla tulevaisuudesta puhuessaan. Hän toteaa, että sitä mukaa, kun asiakkaat tottuvat käyttämään mobiilimaksua jokapäiväisissä ostoksissaan, siitä tulee luonteva maksutapa myös festivaaleille. Ruusukallio (2018) puhuu asiakkaan totumisesta uusiin maksutapoihin. Ruusukallion mukaan osa asiakkaista ottaa uudet tavat käyttöön heti, toiset vasta, kun siitä on tullut uusi normi. Muutos kuitenkin tapahtuu väijäämättä.

Kaikki opinnäytetyötä varten haastatellut festivaaliorganisaatiot seuraavat mielenkiinnolla mobiilimaksamisen kehittymistä Suomessa. Mobiilimaksamisen potentiaali ja kehityssuunnat ovat tiedossa, ja niiden kehittymistä seurataan tarkasti.

## 5 Pohdinta

### 5.1 Miten maksutavat ovat muuttuneet?

Mobiilimaksaminen on jo tätä päivää, eikä pelkästään mahdollinen skenaario tulevaisuudessa. Maksaminen matkapuhelimella on jo nyt mahdollista, itse asiassa se on ollut sitä jo kauan. Suuri osa 1980- ja 1990-luvuilla syntyneistä nuorista on aikanaan tilannut kännykkäänsä soittoääniä, pelejä tai logoja, joiden maksu on ollut puhelinlaskussa yhdistettynä. Tuo kaikki oli mobiilimaksamista, jo ennen kuin siihen oli omaa termiä kehitetty.

Kännykkälogot, soittoäänit ja pelit jäivät kännyköiden kehittyessä vääjäämättä varjoon. Kukapa nyt haluaisi tilata taustakuvaa kännykkään, joka mahdollistaa kuvan ottamisen vapaavalintaisesta kohteesta ja sen asettamisesta taustakuvaksi? Matkapuhelinten kehittyessä myös maksutavat kehittyivät kovaa tahtia. Käteisen käyttö väheni ja vähenee edelleen. Suuri osa maksamisesta siirtyi verkkoon ja digitaalisille alustoille. Kännykkä- ja muutkin laskut alettiin maksamaan omalla tietokoneella kotisohvalta eikä pankin konttorissa.

Maksutapojen muutoksessa käteinen ja sen kokevat suurimman muutoksen. Uudet teknologiasovellukset ja maksutavat eivät tue enää käteistä maksutapana entiseen tapaan. Festivaalijärjestäjät tiedostavat käteisen muuttuneen roolin ja ovat alkaneet toimia sen mukaisesti. Käteisen laajamittaisen käytön poistuminen lisää kustannustehokkuutta sekä toiminnan virtaviivaistaa toimintaa. Käteisen sataprosenttista katoamista tuskin tullaan kuitenkaan näkemään lähitulevaisuudessa festivaaliympäristössä. Teknologian pettäminen on sen riski eikä kaikkea rahaliikennettä ei voida pitää sen varassa. Tämän takia käteinen tulee hyvin todennäköisesti pysymään mukana festivaalikentillä, mutta vain varavaihtoehtona.

Nykyään on standardi, että raha liikkuu sähköisessä muodossa ja erilaisten digitaalisten alustojen välillä. Rahaa ei enää mielletä samalla lailla fyysiseksi

paperiksi tai metalliksi, vaan ykkösiksi ja nolliksi näyttöpäätteessä. Tämä ajattelutavan muutos on raivannut tien mobiilimaksamisen ajankohtaisuuteen.

## 5.2 Mitkä ovat mobiilimaksamisen vahvuudet / heikkoudet?

Mobiilimaksamisen vahvuus on sen pohjalla olevat teknologian mahdollisuudet. Mobiilimaksaminen nähdään mahdollisuutena lyhentää maksutapahtuman aikaa ja tätä kautta lyhentää jonoja festivaaliympäristössä. Mobiilimaksaminen on myös tapa tuoda festivaalit entistä nykyaikaisemmaksi.

Mobiilimaksamisen teknologia tuo festivaalijärjestäjille suuren määrän dataa ja статистиikkaa. Tämän informaatio on ehdottomasti yksi mobiilimaksamisen vahvuuksista, sillä sen avulla festivaalit voivat kehittää tuotteita ja palveluitaan eteenpäin. Statistiikan kautta on mahdollista saada informaatiota todella nopeasti eri tuotteiden myynnistä, eri myyntipaikkojen pistekohtaisesta myynnistä ja asiakkaiden kulutustottumuksista.

Kolmas selkeä vahvuus liittyy mobiilimaksamisen mukanaan tuomiin yritys yhteistyökumppanuuksiin ja niiden mahdollisuuksiin. Festivaalien liikevaihdossa entistä suuremmassa roolissa ovat eri yritys yhteistyöt ja kumppanuudet. Mobiilimaksaminen mahdollistaa yhteistyötä eri palveluntarjoajien, pankkien ja sovellusten kanssa.

Yksi ilmiselvä vahvuus löytyy lähestulkoon jokaisen taskusta. Nimittäin matkapuhelin. Lähes jokaisella kuluttajalla on taskussaan aina mukana matkapuhelin, ja suurimmalla osalla tämä puhelin mahdollistaa mobiilimaksun. Kuluttajalle ei siis tarvitse esitellä uutta fyysistä maksuvälinettä, vaan se löytyy hyvin suurella todennäköisyydellä jo omasta takaa.

Jos mobiilimaksun vahvuudet nähdään olevan vahvasti kytköksissä teknologiaan, niin samaan tapaan myös sen heikkoudet pohjautuvat teknologiaan. Mobiilimaksaminen perustuu sen mahdollistavaan teknologiaan. Jos tämä teknologia

pettää, niin koko korttitalo romahtaa. Suurimmat teknologiset haasteet voidaan tiivistää dataverkkoon ja matkapuhelinten akkuihin.

Monet festivaalit joutuvat rakentamaan festivaalialueelle väliaikaisen dataverkon. Tämä verkko on tapahtuman aikana jatkuvan rasituksen alla, ja sen toiminta on elintärkeää myös mobiilimaksujen vastaanottamisen kannalta. Matkapuhelinten akut ovat rajallisia ja nykypuhelimissa akunkesto on jatkuva haaste. Festivaaliympäristössä voi olla haastavaa ladata puhelimen akkua eivätkä festivaalijärjestäjät pysty tarjoamaan tarpeeksi latauspisteitä kymmenille tuhansille kävijöille.

Teknologian lisäksi mobiilimaksamiseen liittyy myös inhimillisiä haasteita. Uusi teknologia, uudet sovellukset ja uudet maksutavat tuovat mukanaan muutosvastarintaa ja epäluuloisuutta. Kun asiakas ei hahmota sitä, miten hänen rahansa liikkuvat, se aiheuttaa epäluuloisuutta. Asiakkaalle on luotava luottamus mobiilimaksun toimimiseen, ja sen luottamuksen rakentaminen on yksi suurimmista haasteista.

### 5.3 Miten palveluntarjoajat vastaavat asiakkaan ja festivaalijärjestäjän tarpeisiin?

Mobiilimaksusovelluksia on tällä hetkellä paljon ja tulevaisuudessa varmasti vielä enemmän. Ala on vielä nuorehko ja kehityssuunnat ovat vasta muodostumassa. Jokapäiväisessä käytössä asiakkaalla on tällä hetkellä varaa valita eri palveluntarjoajista. Kun kyseessä on jokapäiväinen rahankäyttö, niin sovelluksia on paljon. Teknologia ja käyttötavat ovat näissä sovelluksissa hyvin samanlaisia. Lähes kaikki perustuvat lähimaksamiseen. Asiakkaan kannalta erottava tekijä on se, tarvitseeko hän pankkipalvelut käyttöönsä samaan sovellukseen. Asiakkaan oma pankki voi vaikuttaa vahvasti myös päätökseen, sillä useilla pankeilla on omat mobiilimaksupalvelunsa. Asiakkaan näkökulmasta palveluntarjoajat vastaavat siis tarpeisiin.

Festivaalijärjestäjien suhteen palveluntarjonta ei ole yhtä yksiselitteistä. Mobiilimaksupalveluja tukevien sovellusten lisäksi festivaalijärjestäjät tarvitsevat tuekseen yrityksen, joka toteuttaa koko maksamisen infrastruktuurin festivaalin aikana. Tähän sisältyy maksupäätteet, maksuliikenneverkko, tilitykset ynnä muut. Tällaisia yrityksiä on useita, mutta harvat niistä ovat keskittyneet tarpeeksi festivaaliympäristöön. Suomen kesässä toimiessa pitää ottaa myös huomioon monimuotoiset sääolosuhteet.

#### 5.4 Johtopäätökset

Mobiilimaksamisen tulevaisuudesta puhuttaessa on otettava huomioon kaksi maksutapaa ja peilata mobiilimaksua näihin. Nämä maksutavat ovat ranneke-maksaminen sirulla sekä pankkikortti. Varsinkin Suomessa korttimaksut toimivat pääsääntöisesti hyvin, myös festivaaliympäristössä. Maksukorttien lähimaksuteknologian ansiosta myös maksu voidaan suorittaa entistä nopeammin. Rannekesirut ovat puolestaan globaalilla kaavalla erittäin suosittu maksutapa festivaaliympäristössä, ja ne ovat löytäneet tiensä jo Suomenkin festivaalientille.

Nämä kaksi maksutapaa tarjoavat samoja vahvuuksia ja hyödyntävät samaa teknologiaa kuin mobiilimaksaminen. Mobiilimaksamisen valttina näihin edellä mainittuihin maksutapoihin nähden voidaankin pitää kahta seikkaa:

- Lähes jokaisella kuluttajalla tulee olemaan maksamiseen soveltuva matkapuhelin tulevaisuudessa.
- Mobiilimaksamisen kautta aukeavat yhteistyökumppanuudet.

Tulevaisuutta silmällä pitäen suurin haaste löytyy sen taustalla tarvittavasta teknologiasta. Suomen festivaaliorganisaatiot ovat valmiita toteuttamaan mobiilimaksamista suuressa mittakaavassa omissa tapahtumissaan vasta silloin, kun mobiilimaksamisen teknologinen infrastruktuuri on täysin luotettava. Tässä palveluntarjoajat ovat avainasemassa.



Mobiilimaksaminen tekee kovaa vauhtia tuloaan jokapäiväiseen maksuliikenteseen. Sitä mukaa kun kuluttajat tottavat käyttämään mobiilimaksamista päivittäisiin ostoksiinsa, he myös ovat valmiita käyttämään sitä myös festivaaliympäristössä. Asiakkaiden tottuminen uuteen maksutapaan ja luottamuksen rakentaminen on tärkeässä asemassa mobiilimaksun tulevaisuuden suhteen.

On epätodennäköistä, että mobiilimaksamisesta tulee ainoa mahdollinen maksutapa festivaalientäällä. Tähän vaikuttavat matkapuhelinten rajalliset akut, teknologia sekä muut toimivat maksutavat. Todennäköistä kuitenkin on, että mobiilimaksaminen tulee olemaan laajalti käytetty ja yksi suurimmista maksutapavaihtoehtoista jo lähitulevaisuudessa Suomen festivaaleilla.

## 6 Kehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on edistää LiveFIN ry:n ja sen jäsenorganisaatioiden toimintaa. Tämä luku antaa kehitysehdotuksia LiveFIN ry:lle siitä, kuinka järjestö voi tulevaisuudessa jakaa tietoa mobiilimaksamisesta jäsenilleen.

Järjestön tulisi pysyä ajan tasalla mobiilimaksamisen kehityksestä, trendeistä ja teknologiasta. Mobiilimaksaminen on suurella todennäköisyydellä tulossa isossa mittakaavassa myös Suomen tapahtumakentälle lähitulevaisuudessa. LiveFIN ry:n jäsenet tulevat todennäköisesti kiinnostumaan mobiilimaksamisesta omissa tapahtumissaan, ja sen käyttöönottoa varten he tarvitsevat ajankohtaista tietoa. Alan oma etujärjestö on looginen lähde saada tuota tietoa.

Järjestön olisi hyvä myös aktiivisesti kartoittaa eri palveluntarjoajia. Ajan tasalla oleva listaus mobiilimaksupalveluita tarjoavista yrityksistä olisi hyödyllinen työkalu yhdistyksen jäsenille. Tällöin jäsenten ei tarvitsisi erikseen tutkia eri palveluntarjoajien vahvuuksia ja heikkouksia ja päätöksenteko nopeutuu. Tällä tavalla mobiilimaksamisen käyttöönoton kynnyksessä madaltuu ja alan kehitys puolestaan nopeutuu.

Yhdistyksen jäsenille tulisi myös jakaa tietoa asiakkaiden luottamuksen kasvattamiseksi uusia maksutapoja kohtaan ja uuden teknologian saapumisesta tapahtumakentälle. Tähän sisältyy muun muassa uusia sovelluksia koskeva kokonaisvaltainen ja läpinäkyvä viestintä. Asiakkaiden luottamuksen kasvattaminen ja sen ylläpitäminen on ehdottoman tärkeää, kun kyseessä on asiakkaiden rahaliikenne.

## Lähteet

Adcode. Luettavissa: <<http://www.adcode.fi/tuotteet/>> (luettu 15.1.2018)

Aktia. Aktia Wallet. Luettavissa: <<https://www.aktia.fi/fi/aktia-wallet>> Luettu: 9.1.2018.

Allen Johnny, O'Toole, William, Harris Robert, McDonnell Ian 2012. Festival & Special event management. Wiley.

Apple Pay. Luettavissa: <<https://www.apple.com/apple-pay/>> Luettu: 8.1.2018.

Päivän Lehti. Kymmenvuotias Blockfest teki kävijäennätyksen – tapahtuma oli jälleen loppuunmyyty. Luettavissa: <<https://www.paivanlehti.fi/kymmenvuotias-blockfest-teki-kavijaennatyksen-tapahtuma-oli-jalleen-loppuunmyyty/>> Luettu: 10.10.2017.

Filenius, Marko 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavasessa liiketoiminnassa.

Flow Festival. Media. Luettavissa: <<https://www.flowfestival.com/media/>> Luettu: 14.12.2017.

Gutenkunst, Martin 2017. Maksamisen iso muutos avaa ovia yrityksille. E-Huone. Luettavissa osoitteessa: <<https://e-huone.fi/blog/maksamisen-iso-muu-tos-avaa-ovia-yrityksille/>> Luettu 13.11.2017

Hernandez, Brian Anthony 2016. No Cash, No Card, No Problem At Coachella As Cashless Payments Evolve With Mobile Wallets. Forbes. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.forbes.com/sites/brianhernandez1/2016/04/15/cashless-coachella-mobile-payments-apple-android-samsung-pay/#1254b73c661e>> Luettu 5.12.2017.

Intellitix. Cashless Payment. Luettavissa: <<https://intellitix.com/en/cashless-payment/>> Luettu: 14.1.2018.

Mankinen, Maria 2017. Mitä PSD2-maksupalveludirektiivi tarkoittaa kuluttajan näkökulmasta? Salkunrakentaja. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.salkunrakentaja.fi/2017/05/psd2-maksupalveludirektiivi-kuluttaja-mobiililompakko/>> Luettu 13.11.2017.

Mobile Pay. Yrityksille. Luettavissa: <<https://mobilepay.fi/fi-fi/Yritykset/Pages/Mobilepay-yritykselle.aspx>> Luettu: 9.1.2018.

Nielsen, Jacob & Budju, Raluca 2012. Mobile Usability. New Riders Press.

Nordea. Mobiilimaksaminen puhelimeesi – Nordea Pay. Luettavissa: <<https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-05-10-mobiilimaksaminen-puhelimeesi-nordea-pay.html>> Luettu: 10.1.2018.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro.

Pivo. Kauppiaille. Luettavissa: <<https://pivo.fi/kauppiaille/>> Luettu: 8.1.2018.

Playpass. About Playpass. Luettavissa: <<http://www.playpass.be>> Luettu 14.1.2018.

Provinssi. Uutiset. Luettavissa: <<https://www.provinssi.fi/uutiset/page/2/>> Luettu: 14.10.2017.

Ruisrock. Uutiset. Luettavissa: <<http://www.ruisrock.fi/fi/news/>> Luettu: 14.12.2017.

Salmenkivi, Sami 2012. Digitaalitodellisuus on täällä. Alma Talent.

Smeds, Mikael 2017. Mitä on mobiilimaksaminen. Maksaturva. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.maksaturva.fi/blogi/mita-on-mobiilimaksaminen-8-ajankohtaisinta-tapaa-maksaa-kannykalla>> Luettu 14.11.2017.

Seqr. Ominaisuudet. Luettavissa: <<https://www.seqr.com/fi/ominaisuudet/>> Luettu: 9.1.2018.

Siirto. Tietoa. Luettavissa: <<https://siirto.fi>> Luettu: 10.1.2018.

Söderlund, Otto. 2012. Mobiili lähimaksaminen tekee tuloaan Suomeen – kuka ottaa markkinan haltuunsa? Luettavissa: <http://www.magentaadvisory.com/fi/2012/08/13/mobiili-lahimaksaminen-tekee-tuloaan-suomeen-kuka-ottaa-markkinan-haltuunsa/> Luettu: 27.11.2017

Takala, Kari 2015. Katsaus käteisen rahan käyttöön ja virtuaalivaluuttoihin. Suomen pankki.

Verkkouutiset 1997. Luettavissa osoitteessa: <[http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto\\_1997/14.marraskuu/AUTOPHON.HTM](http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto_1997/14.marraskuu/AUTOPHON.HTM)> Luettu 20.11.2017.

**Haastattelut:**

Havukainen, Anniina 2017. Tuottaja, N.C.D. Production Oy. Haastattelu: 14.12.2017, Jyväskylässä.

Mikkola, Emilia 2018. Tuotantopäällikkö. Flow Festival. Haastattelu: 18.1.2018, Helsingissä.

Rumpunen, Sami 2017. Festivaalijohtaja. Provinssi. Haastattelu: 11.12.2017, Seinäjoella.

Ruusukallio, Eetu, 2018. Tuotantoassistentti. Blockfest. Haastattelu: 30.1.2018, Helsingissä.

## Liitteet

### Liite 1: Haastattelukysymykset

1. Onko mobiilimaksamiselle kysyntää festivaaleilla
2. Mitä lisäarvoa mobiilimaksaminen tuo festivaaleilla
3. Millaisena näet **mobiilimaksamisen** tulevaisuuden festareilla?
4. Vastaako palveluntarjoajat festareiden tarpeisiin?
5. Vuonna 2025 mikä tulee olemaan käytetyin maksuväline festareilla
6. Katoaako käteinen?
7. Parhaat / huonoimmat puolet
8. Suurimmat esteet mobiilimaksamiselle festivaaleilla