



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

LEVOLA JENNA

Opas OP-mobiilin käyttöön

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä Levola, Jenna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 34 + 1 Liite	Julkaisun kieli Suomi
Opas OP-mobiilin käyttöön		
Tutkinto Liiketalous		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Osuuspankin mobiilisovellukselle opas, ja sen tavoitteena on saada OP-mobiilille uusia käyttäjiä. Opas on tarkoitettu kaikille Osuuspankin asiakkaille. Tavoitteena oli luoda helppolukuinen ja selkeä opas, jonka avulla käyttäjä pystyy itsenäisesti lataamaan sovelluksen omalle älylaitteelleen.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi oppaan laatiminen vaiheittain, digitalisaation muutoksista pankeissa ja tutustutaan Osuuspankin toimintaan. Yhä useampi pankki on vähentänyt konttoreitaan ja siirtänyt palveluitaan verkkoon. Älypuhelimet ovat isossa osassa ihmisten elämässä, jonka vuoksi erilaiset mobiilisovellukset on tehty helpottamaan ihmisten arkea.</p> <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koostuu opinnäytetyöraportista ja oppaasta.</p>		
<p>Asiasanat</p> <p>Opas, mobiilisovellus, digitalisaatio</p>		

Author Levola, Jenna	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2020
	Number of pages 34 + 1 Appendix	Language of publication: Finnish
Title of publication Guide to use OP-mobile application		
Degree programme Business Administration		
Abstract <p>The aim of this functional thesis was to make guide for Osuuspankki's application, and suppose to get new users to OP-mobile application. The guide is ment to all customers of Osuuspankki. The goal was to make an easy and clear guide, which helps the user independently download an application to smartphone.</p> <p>Theory part of thesis handles creating the guide in stages, changes of digitalisation in banks and get to know function of Osuuspankki. More and more of banks have closed an offices and moved their services to network. Smartphones are big part of peoples lives, and that's why different applications are made to do peoples life easier.</p> <p>This functional thesis is made tehsisraport and guide.</p>		
<u>Key words</u> mobile application, guide, digitalisations		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	3
1.1	Opinnäytetyön tavoite.....	4
1.2	Lapin Osuuspankki.....	5
1.3	Mobiiliopastus eläkeläisryhmille.....	6
2	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	6
3	OSUUSPANKKI.....	7
4	OP-MOBIILI.....	9
4.1	Sovelluksen lataaminen.....	10
4.1.1	Android käyttöjärjestelmä.....	11
4.1.2	iOS-käyttöjärjestelmä.....	12
4.2	Mobiiliavain.....	12
4.3	Muiden pankkien mobiilisovellukset.....	14
5	DIGITALISAATIO JA SEN TUOMAT MUUTOKSET.....	15
5.1	Pankkien digitalisaatio.....	16
5.2	Pankkiasioinnin digitalisoitumisen vaikutus ihmisiin.....	16
6	OPPAAN LAATIMINEN.....	18
6.1	Suunnittelu ja ideointi.....	18
6.2	Hyvän käyttöohjeen laadinta.....	19
6.3	Kirjoittaminen.....	20
6.4	Visuaalisuus.....	21
6.4.1	Osuuspankin ikoni ja graafinen ilme.....	22
6.4.2	Ikonien käyttäminen.....	24
6.5	Kohderyhmä.....	24
7	OPPAAN TOTEUTUS.....	25
7.1	Suunnittelu.....	25
7.2	Canva.....	26
7.3	Oppaan kirjoittaminen ja viimeistely.....	27
8	VALMIS TUOTOS.....	28
9	POHDINTA.....	29

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Älypuhelimien käyttö on yleistynyt valtavasti viime vuosina, ja niiden mukana on tulleet monet erilaiset sovellukset. Älypuhelinsovellukset on tehty helpottamaan käyttäjien arkea – asioiden hoitaminen ja tarvittavan tiedon hakeminen on nykyään helppoa ja nopeaa. Puhelin liikkuu ihmisen mukana paikasta toiseen, joten paikasta ja ajasta riippumatta asioihin pääsee helposti käsiksi älypuhelimien avulla.

Myös Suomen yleisimmät pankit ovat suunnitelleet ja laatineet oman mobiilisovelluksen. Nykyään ei tarvitse käyttää tietokonetta tai verkkopankkia tavallisten pankkiasioiden hoitoon, sillä nekin onnistuvat helposti puhelimen avulla. Mobiilisovellusten avulla käyttäjä pystyy kätevästi maksamaan laskunsa, siirtämään rahaa toiselle henkilölle sekä näkemään esimerkiksi omat voimassa olevat vakuutuksensa. Lisäksi mobiilisovellukset mahdollistavat nykyään myös helpon ja nopean maksamisen pelkästään puhelimen avulla.

Yli puolet suomalaisista käyttävät verkkopankkia joko pääasiallisesti tai toissijaisesti mobiililaitteella. Mobiiliverkkopankin käyttäjien ikähaarukka on suhteellisen laaja, ja sitä käyttävät erityisesti 18 – 44-vuotiaat käyttäjät. (Lapatto, 2017.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas uusille OP-mobiilin asiakkaille. Työssä perehdytään Osuuspankin omaan mobiilisovellukseen ja sen käytettävyyteen. Lisäksi työssä käsitellään Osuuspankkia kokonaisuudessaan sekä Lapin Osuuspankkia, joka on Osuuspankkiin kuuluva pieni, itsenäinen pankki. Oppaasta on tehty selkeä ja helposti ymmärrettävä, mutta tarvittaessa mobiilisovelluksen uudet käyttäjät voivat saada henkilökohtaisen opastuksen OP-mobiilin käyttöön omassa Osuuspankissaan. Yhä useammat pankit tarjoavat asiakkailleen henkilökohtaisen opastuksen sekä mobiilin että muiden digilaitteiden käytössä.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä pankkimaailma on suuressa digitalisaation murroksessa. Pankit haluavat tarjota asiakkailleen etenkin laadukasta digipalvelua,

jonka vuoksi mahdollisia uudistuksia ja päivityksiä tapahtuu jatkuvasti mobiilisovelluksissa. Yhtenä isona uudistuksena OP-mobiilissa oli mobiiliavain, jonka myötä mobiilisovelluksesta poistui käytöstä kokonaan avainlukulista.

Idean oppaan tekemisestä sain harjoittelupaikastani, Lapin Osuuspankista. Iäkkäämmät pankkipalveluiden käyttäjät kertoivat tuntemuksistaan siitä, kuinka heistä tuntuu, että jäävät kaikkien uudistuksien ja muutosten ulkopuolelle. Koska uudistuksia tapahtuu jatkuvasti, on ymmärrettävää, että muutosten mukana on hankala pysyä. Ikäihmiset osoittivat kiinnostustaan OP-mobiilia kohtaan, mutta pieniä epäilyksiä kuitenkin oli. Uudet käyttäjät tarvitsevat varmistuksen siitä, että ladattava sovellus on luotettava ja etenkin se, että sitä on helppo käyttää.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas Osuuspankin asiakkaille, joilla ei vielä ole käytössään OP-mobiili sovellusta. Pankkien mobiilisovellusten käyttö on suuressa nousussa, ja yhä useampi käyttää mobiilisovellusta nettipankin sijaan. Kaikille ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, kuinka sovellus toimii ja mitä pankkiasioita sen avulla pystyy hoitamaan.

Opinnäytetyön ideointivaiheessa ja kirjoittamisessa tutustuin Finanssialan verkkosivuihin ja perehdyin paremmin Osuuspankin toimintaan ja arvoihin Osuuspankin omilla verkkosivuilla. Finanssialan verkkosivuilta löytyi hyvin teoriaa pankkien digitalisoitumisesta ja ikäihmisten mobiilikäyttäytymisestä. Finanssialan verkkosivuilla on hyvä materiaalipankki, josta löytyy ajankohtaisia julkaisuja sekä erilaisia tilastoja ja tutkimuksia. Erilaisten verkkosivujen lisäksi tutustuin markkinoinnin, viestinnän ja kirjoittamisen kirjallisuuksiin. Näistä sai hyvää tietoa siitä, millainen on esimerkiksi hyvän oppaan kirjoitusasu ja mitä tulee ottaa huomioon, kun miettii oppaalleen kohderyhmää ja kuinka se saavutetaan.

Olin itse harjoittelussa Lapin Osuuspankissa, jossa huomasin asiakkailta olevan haasteita mobiilisovelluksen käyttöönotossa. Haasteina oli silloin mobiiliavain ja sen käyttöön ottaminen. Oppaan tavoitteena on saada Osuuspankin mobiilisovellukselle uusia käyttäjiä, sekä rohkaista Osuuspankin asiakkaita lataamaan OP-mobiili käyttöönsä.

1.2 Lapin Osuuspankki

Lapin Osuuspankki on OP-Ryhmään kuuluva pankki, joka sijaitsee Rauman kaupunkiin kuuluvassa Lapin kylässä. OP-Ryhmä on johtava suomalainen finanssiryhmä. OP Lappi on pieni, itsenäinen pankki. Se on jäsentensä omistama, vakavarainen talletuspankki, joka koostuu yli 5000 asiakkaasta (joista lähes puolet omistaja-asiakkaita). Pankin asiakkaita ovat sekä henkilöasiakkaat että yritykset. Lapin Osuuspankki palvelee asiakkaitaan niin konttorissa, verkossa kuin puhelimessa. (Osuuspankin www-sivut, 2018.)

Lapin Osuuspankki tarjoaa asiakkailleen kaikki nykyaikaiset pankkipalvelut. Vastuuhenkilöitä pankissa on yhteensä kahdeksan ja jokainen henkilö on jaoteltu osaamisaluensa mukaan. OP Lappiin kuuluu toimitusjohtajan lisäksi palvelupäällikkö, kaksi kaupanvahvistajaa, rahoitusasiantuntija, yritysasiantuntija, sijoitusasiantuntija, lakiasiantuntija sekä kaksi asiakkuusasiantuntija. Näistä työntekijöistä kaksi henkilöä toimii lisäksi vakuutusasiamiehenä. (Osuuspankin www-sivut.)

Lapin Osuuspankin konttori palvelee asiakkaitaan joka arkipäivä 9:30-16:30, paitsi keskiviikkona, jolloin konttori palvelee 9:30-17:30. Kassapalvelu on avoinna joka arkipäivä 9:30-13. Konttorin yhteydessä on rahan nostoon ja talletukseen tarkoitettu TalletusOtto -automaatti. Lapin Osuuspankissa onnistuu myös valuutan vaihto sekä heillä on mahdollisuus tallelokeroon, jonne asiakas voi viedä omia arvopapereita ja arvoesineitä.

1.3 Mobiiliopastus eläkeläisryhmille

Harjoitteluni aikana järjestimme kahdelle erilaiselle eläkeläisryhmälle tapahtuman, jossa kävimme vaiheittain läpi OP-mobiilin lataamisesta sen käyttämiseen. Opastuksessa mukana oli lisäksi pankkitoimihenkilö, joka opastaa Osuuspankin asiakkaita myös henkilökohtaisesti konttorissa OP-mobiilin käytössä, sekä lakiasiantuntija, joka ryhmien toiveesta kertoi heille muun muassa edunvalvonnasta.

Mobiiliopastus aloitettiin kertomalla, mikä on OP-mobiili, ja mitä sen käyttäjä sillä voi tehdä. Pienen esittelyvideon avulla näytimme asiakkaille, miten mobiiliavain otetaan käyttöön ensimmäisen kerran, sekä mistä löytyy mikäkin toiminto ja miten niitä käytetään. Minun tehtäväni opastuksessa oli auttaa asiakkaita ottamaan käyttöönsä OP-mobiili. Neuvoisin osallistujia aina henkilökohtaisesti. Aloitimme siitä, mistä mobiilisovellus löytyy (Play Kauppa vai App Store) ja lasimme sen asiakkaan puhelimeen. Autoin ottamaan OP-mobiilin käyttöön ja siinä, kuinka mobiiliavain jatkossa toimii.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuotos on Osuuspankin asiakkaille tehty OP-mobiilin käyttöön tarkoitettu opas. Opas on tehty avuksi uusille OP-mobiilin käyttäjille, jonka avulla he voivat ottaa mobiilisovelluksen käyttöönsä.

Opinnäytetyön toteutusprosessi alkaa aiheanalyysin, eli aiheen ideoinnilla. Ennen opinnäytetyön kirjoittamista on hyvä lähteä pohtimaan itseään kiinnostavaa ja motivoivaa aihealuetta (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23). Aloitin tämän opinnäytetyön ja oppaan ideoinnin harjoittelujaksoni aikana, loppukesällä 2019. Silloin, kuten edelleenkin ajankohtana oli palveluiden siirtyminen yhä enemmän verkkoon ja mobiilisovelluksiin. Sain ajatuksen tehdä konkreettisen tuotteen, eli oppaan Osuuspankin asiakkaille.

Toiminnallinen opinnäytetyö on konkreettinen tuote, jonka toteutustapoja voivat olla kirja, ohjeistus, opas, portfolio tai jokin järjestetty tapahtuma. Toiminnallisella opinnäytetyöllä voi olla toimeksiantaja, joka on yleensä yritys tai yhdistys. Jos opinnäytetyössä on mukana toimeksiantaja, tulee ottaa huomioon yrityksen/ yhdistyksen typografiset ohjeistukset. Suunnitellussa oppaassa, ohjeistuksessa tai mainoksessa on hyvä kuunnella yrityksen toiveita sen visuaalisuudesta. Yritykset yleensä toivovat, että heidän logonsa ja värimaailmansa on otettu huomioon ja näkyvät lopullisessa tuotoksessa. Kun tämän opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena on opas, tulee olla erityisen tarkkana lähdekritiikkien kanssa. (Vilka & Airaksinen 2003, 51-53)

Toiminnallinen opinnäytetyö on tuotos, josta tulee selvittää mitä on tehty ja miksi. Millaisia johtopäätöksiä on tehty ja miten näihin on päädytty. Kirjoitetun raportin on täytettävä tutkimusviestinnän vaatimukset. Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa tulee ilmi kaikki ne asiat, jotka vaikuttivat toiminnallisen osuuden valmistumiseen. Opinnäytetyön tekijä kertoo työnsä tavoitteet ja tarkoituksen, joka tässä työssä on laadukkaan oppaan tekeminen Osuuspankin asiakkaille. (Vilka & Airaksinen 2003, 65, 84)

3 OSUUSPANKKI

Osuuspankki on Suomen suurin finanssiryhmä, joka koostuu noin neljästä miljoonasta asiakkaasta. Sen strategiana on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa. Osuuspankin arvoihin kuuluvat ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. Osuuspankin perustehtäviä on edistää omistaja-asiakkaiden ja sen toimintaympäristön kestäväää taloudellista menestystä sekä hyvinvointia. (Osuuspankin www-sivut.)

OP Ryhmä on ollut toiminnassa jo pitkään: se on rakentanut suomalaista yhteiskuntaa jo yli 110 vuoden ajan. Se on aloittanut toimintansa vuonna 1902, ja varsinainen lainaustoiminta on aloittanut toimintansa vuosi perustamisen jälkeen. Vuosien saatossa OP on muuttunut ja kehittynyt huomattavasti. Vuonna 2016 OP Ryhmä vahvisti uuden

strategiansa ja se aikoo muuttua asteittain digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyhtiöksi. OP Ryhmä koostuu 153 itsenäisestä Osuuspankista ja niiden toimiala kattaa koko Suomen. Yritysmuodoltaan Osuuspankit ovat osuuskuntia, joissa päätöksenteon perusarvoihin kuuluvat jäsen ja ääni -periaate. Yksityishenkilöt muodostavat jäsenkunnan, joka valitsee keskuudestaan oman pankkinsa hallintohenkilöt. (Osuuspankin www-sivut, 2020.)

Osuuspankin asiakkaana on mahdollisuus liittyä omistaja-asiakkaaksi. Osuuspankin omistaja-asiakkaita oli vuonna 2019 yli 1,98 miljoonaa (OP Ryhmä vuosikatsaus 2019). Omistaja-asiakkaaksi voi liittyä kuka tahansa Osuuspankin asiakas, ja siihen voi liittyä joko verkossa, OP puhelinalueella tai konttorissa. Liittymisen yhteydessä maksetaan kertasijoituksena jäsenosuusmaksu, joka useimmissa pankeissa on 100 euroa. Muita maksuja omistaja-asiakkuus ei sisällä. Jos asiakas jostain syystä haluaa luopua omistaja-asiakkuudesta, hän saa jäsenosuusmaksun kokonaan takaisin. Maksu palautetaan vuoden kuluttua sen tilikauden päättymisestä, jolloin omistaja-asiakkuus on päättynyt. Omistaja-asiakkaana kerrytetään bonuksia erilliselle Bonus-tilille, täten asiakas ei voi niitä itse käyttää. Bonuksilla maksetaan muun muassa pankkipalveluja (valuutanvaihdon palkkiot, korttimaksut), lainojen toimitusmaksuja, vakuutusmaksuja, säästöjen- ja sijoitusten säilytys- ja merkintäpalkkiot sekä lakipalveluiden palkkiot. Osuuspankilla on käytössään kaksi erilaista mobiilisovellusta; OP-mobiili, joka on suunnattu yksityisille käyttäjille, sekä OP-yritysmobiili, joka nimensä mukaisesti palvelee yrityksiä.

Osuuspankki on mobiilisovellusten lisäksi kehittänyt Pivon, joka on ilmainen mobiilimaksupalvelu. Pivo on monipuolinen älypuhelimelle ladattava sovellus, jolla voi maksaa ostoksensa verkossa, kaupassa sekä kaverille. Käyttäessään Pivoa maksuvälisenä ei tarvita tilinumeroa, pankkitunnuksia eikä korttinumeroita. Pivossa käyttäjä voi lähettää toiselle henkilölle rahapyynnön puhelinnumeron avulla, sama toimii myös siirtäessä rahaa toiselle. Myös tuhansissa verkkokaupoissa voi valita maksutavakseen Pivon, joka on turvallinen ja nopea maksutapa. Verkkokaupan kautta tehdyt ostokset hyväksytään Pivon sovelluksessa. Pivon mobiilimaksupalveluun voi liittää myös voimassa olevan maksukortin, jolla maksetaan ostoksia kaupassa puhelimen avulla. Pivolla maksaminen tapahtuu lähimaksu tyylillä, eikä siinä ole matalaa kertaostorajaa.

Pivon tarjoama lähimaksuominaisuus on tarjolla Android-puhelimiin. Pivo tarjoaa asiakkailleen myös satoja erilaisia palveluja, etuja ja alennuksia. Myös opiskelijat voivat liittää Pivoon oman opiskelijakorttinsa, joka kulkee kätevästi sovelluksessa mukana. (Osuuspankin www-sivut.)

4 OP-MOBIILI

Arkilahden (2019, Handelsbanken Suomen maajohtaja) mukaan digitalisoituvassa ympäristössä yhteys asiakkaaseen on entistä tärkeämpi. Pankkien tehtävänä on tarjota helppoa ja turvallista palvelua kanavasta riippumatta.

OP Ryhmä on julkaissut oman mobiilisovelluksena vuonna 2011. OP-mobiili on älypuhelimessa ja tabletissa toimiva mobiilisovellus, joka on ilmainen ja sen voi asentaa puhelimen tai tabletin omasta sovelluskaupasta. OP-mobiili on mutkaton tapa hoitaa pankkiasioita. Mobiilisovelluksen avulla käyttäjällä on aina mukana pankki- ja vakuutuspalvelut sekä tärkeimmät pankkiasiat hoituvat milloin ja missä vain, paikasta ja ajasta riippumatta.

OP-mobiililla käyttäjä voi seurata tiliensä saldoja ja siirtää tililtä toiselle nopeasti rahaa sekä seurata korttitapahtumia ja muuttaa itse pankkikortin turvarajoja. OP-mobiilissa sen käyttäjä voi maksaa ja hyväksyä laskuja kätevästi viivakoodin lukijalla. Mobiilissa voi käyttää myös Siirto-ominaisuutta, jolla siirretään rahaa reaaliajassa saajan puhelinnumeron avulla. Mobiilisovelluksessa näkyy myös voimassa olevat lainat ja vakuustiedot. Vahingon sattuessa korvaushakemuksen tekeminen onnistuu myös mobiilissa Vahinkoapu-palvelun kautta.

Ottaessaan OP-mobiilia käyttöön, tarvitaan Osuuspankin verkkopalvelutunnukset, jotka saa tarvittaessa Osuuspankin konttorista. Mobiilipalveluihin kirjaututaan mobiilivaimella, mutta muitakin tapoja on. Halutessaan käyttäjä voi kirjautua palveluun myös sormenjälki- tai kasvotunnistuksella.

Vuodesta 2017 lähtien OP-mobiilissa on voinut ottaa käyttöönsä myös Siirto-maksun. Siirto on reaaliaikainen mobiilimaksujärjestelmä, jolla voidaan siirtää rahaa käyttäjältä toiselle ilman viivettä pankkien välillä. Rahan siirrossa toiselle tarvitaan vain vastaanottajan puhelinnumero, tilinumeroita ei tarvita. Siirto-maksulla voidaan lähettää 24 tunnin aikana yhteensä 500 euroa, ja vuodessa sillä voi siirtää rahaa 15 000 euron edestä. Siirto-sovellus on yksinkertainen, valitaan vastaanottaja, syötetään haluama summa ja hyväksytään maksu. Käyttäjä voi rahan lähettämisen lisäksi Siirron avulla myös tehdä maksupyyntöjä toiselle sekä maksaa monissa verkkokaupoissa ja sovelluksissa ostoksensa. Siirto on turvallinen maksutapa, ja sen turvallisuus on varmistettu monin eri tavoin. (Pivon www-sivut.)

4.1 Sovelluksen lataaminen

OP-mobiilin voi ladata maksutta älylaitteen omasta sovelluskaupasta. OP-mobiili toimii Androidin ja Applen käyttöjärjestelmällä ja molemmilla on oma sovelluskaupansa. Androidin sovelluskauppana toimii Google Play, Applella on App Store. OP-mobiilin lataamiseen tarvitaan internet-yhteys sekä Osuuspankin verkkopalvelutunnukset.

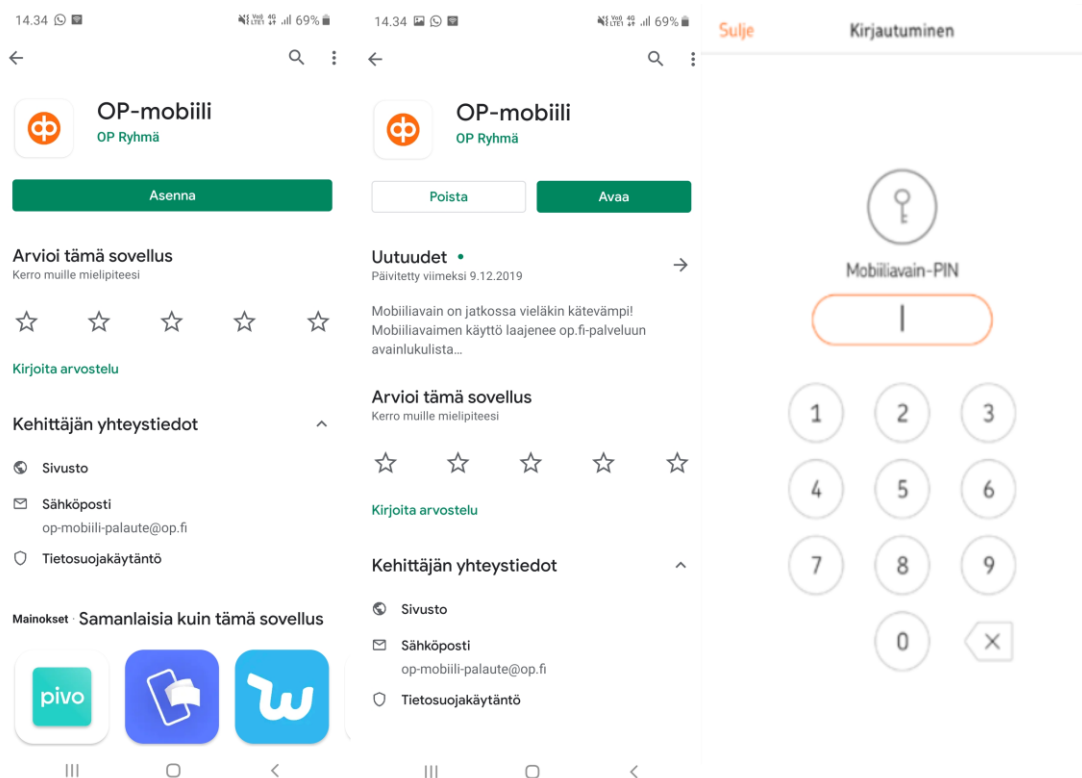
Google Play ja App Store ovat käytettävyydeltään melko samanlaisia, eikä niissä ole suuria eroja. Molemmissa sovelluksissa on hakukenttä, jonka avulla pystyy nopeasti hakemaan tietyn sovelluksen sen oikealla nimellä. Osuuspankin mobiilisovelluksen löytää esimerkiksi hakusanoilla ”OP”, ”OP-mobiili” ja ”Osuuspankki”. OP-mobiili on kaikille käyttäjille ilmainen sovellus. Tämän jälkeen, kun oikea sovellus on löytynyt, valitaan ”Asenna”, jolloin alkaa sovelluksen lataaminen. Sovelluksen lataaminen vie hetken aikaa, kunnes se on valmis käytettäväksi.

Puhelin ilmoittaa käyttäjälle, kun sovelluksen asennus on valmis käytettäväksi. Jotkin sovellukset, kuten OP-mobiili, vaatii ensimmäisellä kerralla vahvaa kirjautumista. Asennuksen jälkeen ladattu sovellus ilmestyy älypuhelimien sovellusvalikkoon.

4.1.1 Android käyttöjärjestelmä

Android on Googlen luoma käyttöjärjestelmä mobiililaitteille. Monet suuret puhelimien valmistajat käyttävät Android-käyttöjärjestelmää. Tunnetuimmat puhelimet, joista käyttöjärjestelmä löytyy ovat Samsung, LG sekä Sony.

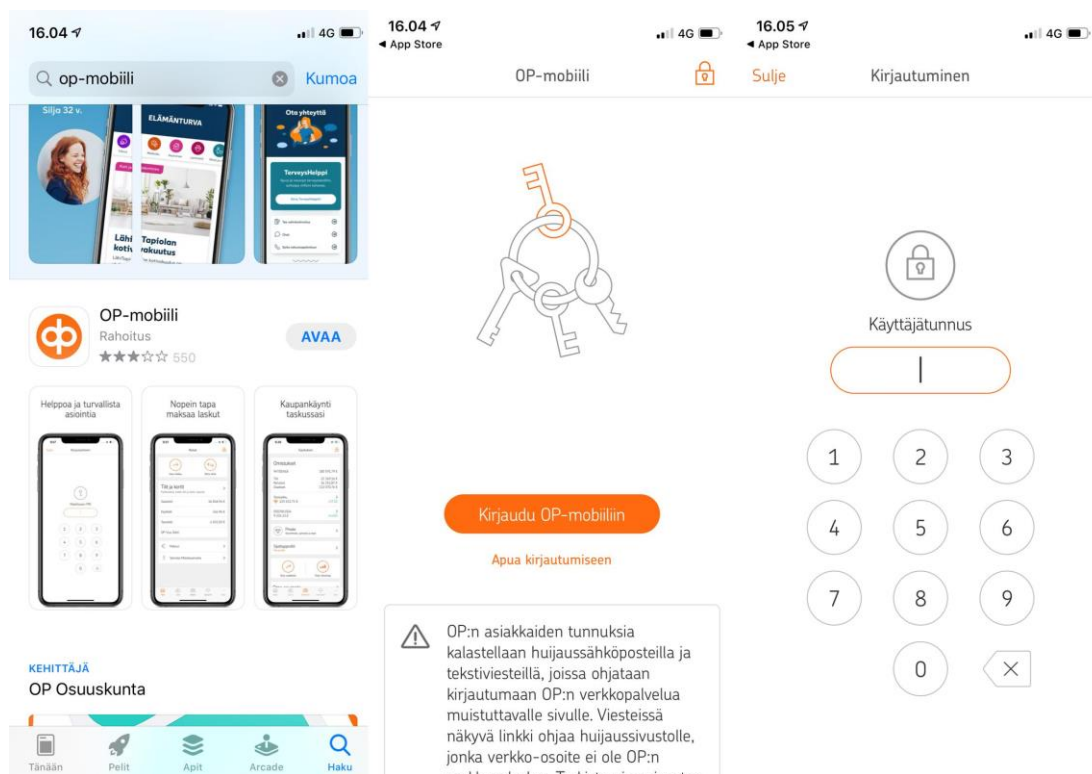
Jos käyttäjällä on Androidin käyttöjärjestelmällä toimiva puhelin, hän lataa OP-mobiilin Google Playn sovelluskaupasta. (Kuva 1)



Kuva 1. OP-mobiilin lataaminen Androidin puhelimille (Google Play)

4.1.2 iOS-käyttöjärjestelmä

iOS on Applen kehittämä käyttöjärjestelmä mobiililaitteille. Mobiilikäyttöjärjestelmä on kehitetty toimivaksi Applen laitteissa, joita ovat esimerkiksi iPhone ja iPad. Applen laitteisiin on asennettu App Store, josta sen käyttäjät pystyvät lataamaan itselleen mobiilisovelluksia.



Kuva 2. OP-mobiilin lataaminen iOS-käyttöjärjestelmän puhelimelle (App Store)

4.2 Mobiiliavain

Syyskuussa 2019 OP-mobiilista poistettiin avainlukulistat käytöstä, ja näiden tilalle on tullut tunnistus- ja vahvistusvälineenä toimiva mobiiliavain. Kun Osuuspankin asiakas haluaa mobiilisovelluksessa tarkastella tilitietojaan taikka maksaa laskuja, tarvitaan tunnistusvälineenä mobiiliavainta. Mobiiliavain on käytössä sekä OP-mobiilissa että OP-yritysmobiilissa. (Jalonen, 2019.)

Mobiiliavain on asiakkaan itse päättämä PIN-koodi, jolla kirjaututaan OP-mobiiliin. PIN-koodin tulee olla 4 – 8 numeroinen luku eikä sen tule olla helposti arvattava numerosarja. Jatkossa OP-mobiilin käyttäjä tarvitsee mobiiliavainta kaikissa asioissa, joissa ennen tarvittiin avainlukulistaa. Avainlukulista tulee kuitenkin säilyttää, sillä mobiiliavain ei toimi tunnistus- ja vahvistusvälineenä kaikkialla. (Jalonen, 2019.)

Ottaessaan ensimmäistä kertaa mobiiliavainta käyttöön, tarvitaan OP verkkopalveluiden käyttäjätunnus ja salasana, avainlukulista sekä käytössä oleva puhelinnumero. Puhelinnumeron tulee olla liitettynä verkkopalvelun käyttäjätunnukseen. Mobiiliavaimen käyttöönotto edellyttää puhelinnumeroa, johon vastaanotetaan lisävahvistuksen tekstiviesti. Jos lisävahvistusnumero uupuu, sen voi lisätä tietoihinsa kirjautumalla Osuuspankin verkkosivuille tai käymällä konttorissa. Lisävahvistusnumero on tärkeä, sillä ilman sitä kirjautuminen OP-mobiiliin ei onnistu. (Osuuspankin www-sivut.)

Vuoden 2020 tammikuun lopussa mobiiliavaimella voi kirjautua myös op.fi-palvelussa. Uutena muutoksena voi valita, haluaako nettipankissa kirjautua joko mobiiliavaimella vai voimassa olevalla avainlukulistalla. Muutos on laajentunut myös muihin palveluihin. Kelaan ja Verohallintoon on ennen joutunut kirjautuessaan käyttämään Osuuspankin käyttäjätunnusta ja avainlukulistaa. Nykyään myös näihin palveluihin voi kirjautua helposti mobiiliavaimen avulla. Vaikka mobiiliavaimen käyttö on mahdollista myös muualla, kuin OP-mobiilissa, on avainlukulistalle edelleen käyttöä. Avainlukulistaa tarvitaan edelleen palveluissa, joissa käytetään vahvaa tunnistautumista, sekä avainlukulistaa tarvitaan esimerkiksi silloin, kun mobiiliavain aktivoidaan uudelle laitteelle. (Osuuspankin www-sivut, 2020.)

Maaliskuussa 2020 Osuuspankki ilmoitti, että mobiiliavaimen käyttö on mahdollista OP-mobiilin, op.fi-palvelun sekä Kelan ja OmaVeron lisäksi myös verkkomaksujen vahvistamisessa. Lisäksi toisena uutuuksena käyttäjä voi Mobiiliavaimella vahvistaa useimmilla korteilla maksettavat ostoksensa verkossa. Ostosten maksaminen verkossa Mobiiliavainta käyttäen on helppoa – maksu veloitetaan suoraan tililtä ja tunnistustavaksi valitaan Mobiiliavain. Vaikka muutoksia on tapahtunut paljon, ja ne on tehty helpottamaan Osuuspankin asiakkaiden arkea, on avainlukulistan käyttäminen edelleen mahdollista (Osuuspankin www-sivut, 2020). Olen itse käyttänyt Mobiiliavainta

hyödyksi palveluihin kirjautuessani tai verkkomaksuja tehdessäni. Mobiiliavaimen käyttö on helppo ja nopea tapa, joka on huomattavasti vähentänyt avainlukulistojen käyttöä nykypäivänä.

4.3 Muiden pankkien mobiilisovellukset

Osuuspankin lisäksi myös muut Suomen yleisimmät pankit ovat laatineet oman mobiilisovelluksen. Eri pankkien sovellukset ovat perusominaisuuksiltaan melko samanlaisia, ja niiden kautta voidaan hoitaa lähes samoja asioita. Jokaisen pankin sovelluksessa käyttäjä pystyy hoitamaan tavallisia pankkiasioita, mutta jokainen pankki on laatinut omaan sovellukseensa jotain pientä, joka erottaa sen kilpailevasta pankista. (Fer ratumbank www-sivut.) Alle on listattuna Suomen yleisimpien pankkien mobiilisovellukset sekä kerrottu lyhyesti sovelluksesta.

Nordean mobiilisovelluksessa käyttäjä voi tarkastella omia tilitapahtumiaan, siirtää rahaa toiselle henkilölle tai tehdä oman siirron tililtä toiselle sekä maksaa laskuja. Nordea Mobile mahdollistaa myös osallistumisen puhelimen avulla verkkotapaamisiin. Nordea on laatinut asiakkailleen myös tunnuslukusovelluksen, joka helpottaa käyttäjiä laskujen maksamisessa ja sovellukseen kirjautumisessa. (Nordea www-sivut.)

Säästöpankin mobiilisovelluksessa voi tarkastaa tilin tiedot ja selata tilitapahtumia, tehdä tilisiirtoja, tarkastella ja nähdä omat lainatiedot sekä tarkastaa voimassa olevien maksukorttien tiedot. Säästöpankin mobiilisovelluksessa voi myös tarkastella verkkopalkkoja. Säästöpankillä on myös Säästöpankki Tunnistus -sovellus, joka täytyy ladata, jos haluaa tehdä rahasiirtoja. (Säästöpankki www-sivut.)

POP Pankki on uudistanut mobiilisovelluksensa POP Mobiiliksi, johon yhdistyivät POP Pankki sekä POP Vakuutus. POP Mobiilissa on näkyvillä käyttäjän pankki- ja vakuutustiedot. Myös POP Pankki on ottanut käyttöönsä POP Avaimen, joka mahdollistaa kirjautumisen ilman avainlukulistoja. POP Mobiilissa voi tavallisten pankkiasioiden lisäksi tarkastella verkkopalkkoja, hakea tilitapahtumia avainsanoilla, ostaa ajoneuvovakuutuksia sekä tehdä luottokortilta siirtoja omalle tilille. (POP Pankki www-sivut.)

Handelsbanken tarjoaa tavallisten pankkiasioiden lisäksi käydä rahastokauppaa ja tarkastella oman rahastosalkun kehitystä. Handelsbankenin mobiilisovellus tarjoaa käyttäjilleen myös helpon kirjautumisen PIN-koodin avulla. Lisäksi pankki on kehittänyt Nuorten Mobiilipankin, jossa voi tarkastella tilin saldoa ja seurata omia korttimaksuja. Nuorten Mobiilipankissa voi myös tehdä rahasiirtoja toiselle tilille ja maksaa laskuja kätevästi viiva- ja QR-koodin lukijalla. (Handelsbanken www-sivut.)

Aktia Mobiilipankki on käytettävyydeltään lähes samanlainen kuin edellisten pankkien mobiilisovellukset. Tavallisten pankkiasioiden lisäksi Aktia Mobiilissa voi hallinnoida ja tilata e-laskuja, tarkistaa verkkopalkkakuitteja, tarkastella säästöjen tilannetta sekä lunastaa, merkitä ja vaihtaa rahastoja. Myös Aktia on ottanut käyttöönsä PIN-koodin helpottamaan sovellukseen kirjautumista. (Aktia www-sivut.)

Kuten voi huomata, kaikkien pankkien mobiilisovellus on perusidealtaan samanlainen: ne tarjoavat asiakkailleen nopean ja helpon tavan hoitaa päivittäisiä pankkiasioita. Lähes jokaisella pankilla on kuitenkin omassa mobiilisovelluksessaan jokin pieni ominaisuus, mikä erottaa sen toisesta sovelluksesta.

5 DIGITALISAATIO JA SEN TUOMAT MUUTOKSET

Digitalisaatiolla tarkoitetaan ajankohtaista, koko yhteiskuntaa koskettavaa ilmiötä. Vuoden 1980 alkupuolella kotitietokoneiden käyttöönotto yleistyi, josta katsottiin myös digitalisaation alkaneen. Digitalisaatio on siis digitaalitekniikan käyttöönottoa. (Heikkinen, H.)

Yhteiskunnan ja liike-elämän muutosten ja kehitysten mukana myös digitalisaatio muuttuu ja kehittyy eteenpäin. Digitalisaation tuomat muutokset näkyvät nykypäivänä monella työpaikalla ja yrityksessä (Heikkinen, H). Digitalisaation myötä yhä useampi yritys pystyy tarjoamaan työntekijöilleen etätöiden mahdollisuuden. Etätöitä pystytään

tekemään ajasta ja paikasta riippumatta niin kotona kuin matkoilla. Nykyään yhä useampi toimihenkilö voi työtehtävänsä mukaan tehdä töitä muualla kuin toimistossa, hänelle itselleen sopivana ajankohtana. (Jalonen, E.)

5.1 Pankkien digitalisaatio

Digitalisaation kehittyminen ja sen tuoma muutos ei ole vaikuttanut pankkisektorin henkilöstömääriin Pohjoismaissa. Muualla Euroopassa pankkialalta on digitalisaation tuoman kehittymisen takia sekä finanssikriisin vuoksi vähennetty yhteensä 444 200 henkilöä vuosien 2007 – 2016 välillä, kertoo Euroopan unionion tutkimus. (WSBI www-sivut.)

Digitalisaatio vaikuttaa pankkien liikeotimintaan monella eri tavalla. Digitalisaation kehittämisellä sekä uusilla finanssiteknologian innovaatioilla saavutetaan parempaa asiakasläheisyyttä ja pystytään tarjoamaan pankkien asiakkaille parempaa asiakaskokemusta. Pankkien digitalisoituminen nähdään tulevina vuosina merkittävänä investointikohteena. (Finanssivalvonta, 2017.)

Pankkitoiminnassa digitalisaation muutokset näkyivät ensimmäisenä palveluiden siirtymisenä verkkoon. Palveluiden siirtäminen verkkoon on johtanut siihen, että vuosien varrella fyysisiä konttoreita on vähennetty Suomessa. Muualla Euroopassa on otettu jo käyttöön pankkeja, joilla ei ole lainkaan fyysisiä konttoreita. Verkkopalveluiden lisäksi suuren suosion on saavuttanut mobiilisovellukset ja niiden mukana tullut mobiilimaksaminen. (Finanssivalvonta, 2017.)

5.2 Pankkiasioinnin digitalisoitumisen vaikutus ihmisiin

Digitalisaation muutokset ovat vaikuttaneet monella tavalla myös ihmisiin. Pankkipalveluiden digitalisoituminen on johtanut konttoreiden vähentymiseen, joka on herättänyt huolestumista yhteiskunnassa. Ihmiset (etenkin ikäihmiset) ovat olleet huolissaan omasta pärjäämisestään pankkipalveluiden kanssa. Jatkuva teknologian muuttuminen tarkoittaa sitä, että yhä useammalta ihmiseltä vaaditaan hyviä digitaitoja. (Heinonen, S, 2019.)

Pääasiassa digitalisaation ja teknologian muutokset ovat vaikuttaneet eniten ikäihmisiin. Digitaidot ovat nykyään keskeisessä osassa oman talouden hallinnassa, jonka vuoksi Osuuspankki lanseerasi vuonna 2018 pankkiensa käyttöön Varmuutta verkkoon – tapahtumakonseptin. Konsepti on tarkoitettu tukemaan senioreiden taloustaitoja sekä digiopastusta. Digiopastuksia järjestettiin kirjastoissa, palvelutalouksissa ja konttoreissa, ja niihin osallistui peräti 28 000 senioria. (Heinonen, S, 2019.)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskuksen tutkimusraportissa kerrotaan, että yli 65-vuotiaita teknologian käyttäjiä olisi Suomessa yli miljoona, joka tarkoittaa yli 20 % koko väestöstä. Tutkimusraportissa selvisi myös miten ikäihmiset hoitavat päivittäiset pankkiasiansa. Kyselyyn vastattiin sekä verkossa että paperilomakkeella. Verkossa vastanneista 70% kertoi hoitavansa pankkiasioita yleensä tietokoneella, kun taas paperilomakkeella vastanneista 46% hoiti pankkiasiansa tietokoneella, 11% hoiti yleensä mobiililaitteella ja 36% hoiti pankkiasiat yleensä konttorissa. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto, 2018.)

Digitaitojen kehittämisessä on yleensä kyseessä uskallus oppia ja kokeilla uutta. Joitakin saattaa myös huolestuttaa digitaalisten pankkipalveluiden tietoturvallisuuteen liittyvät asiat sekä se, voiko palveluiden käyttäjä siirtää vahingossa rahaa muualle. Osuuspankki tekee parhaansa sen eteen, että jokainen käyttäjä kokee palveluiden olevan selkeät ja ymmärrettävät ja jotta jokainen uskaltaisi opetella käyttämään niitä. Tämä vaatii sen, että kun Osuuspankki tekee uusia digitaalisia palveluita, käyttävät he myös senioreita testiryhmissä. Laajan testiryhmän avulla Osuuspankki pystyy tarjoamaan kaikille asiakkailleen selkeitä ja saavutettavia palveluita. (Heinonen, S, 2019.)

6 OPPAAN LAATIMINEN

Tässä luvussa käsitellään oppaan laatimisesta ja mitä asioita tulee ottaa huomioon oppaan tekemisessä.

6.1 Suunnittelu ja ideointi

Ajatuksen oppaan laatimisesta sain harjoittelupaikastani Lapin Osuuspankista. Työskentelin asiakaspalvelussa kassalla, ja juuri silloin oli ajankohtana OP-mobiili ja siellä uutena muutoksena tullut mobiiliavain. Etenkin ikäihmiset kokivat jäävänsä uudistuksista ulkopuolelle, ja yhtenä huolenaiheena sen, kuinka nykyään suurin osa palveluista siirtyvät internettiin.

Digitalisaation tuomat muutokset ovat vaikuttaneet pankkien palveluihin. Työtehtävät pankeissa tulevat vähenemään ja konttoreiden palveluja supistetaan. (Kauko, 2017) Suurin osa pankkien palveluista on siirtynyt verkkoon ja älypuhelimien sovelluksiin. Pankin asiakkaat olivat huolissaan kuinka tulevat pysymään kaikkien muutosten perässä, ja kuinka pankkiasiat hoidetaan puhelimen avulla? Kiinnostusta kuitenkin löytyi Osuuspankin mobiilisovellukselle. Nykyään yhä useammalla ihmisellä on jokin älylaite, käyttäjiä OP-mobiilille siis löytyy.

Lähes viikoittain palvelutiskille saapui asiakas, joka halusi opastusta mobiilisovelluksen lataamisessa. Tästä lähti ajatus lähteä rakentamaan opasta, joka on suunnattu Androidin ja iOS käyttöjärjestelmien puhelimille, ja tämän avulla Osuuspankin asiakas pystyy itsenäisesti, ilman pankkivirkailijan apua lataamaan sovelluksen, ottamaan sen käyttöönsä ja täten hoitamaan yleisimpiä pankkiasioita älypuhelimella. Oppaassa on havainnollistavia kuvia vaiheittain lataamisesta sen käyttämiseen. Mahdollisen ongelmatilanteen sattuessa oppaasta löytyvät Osuuspankin yhteystiedot.

6.2 Hyvän käyttöohjeen laadinta

Oppaan aloittamisen lähtökohtana on miettiä tarve käyttöohjeelle: miksi se tehdään ja kuka sitä käyttää? Hyvässä käyttöohjeessa on kaikki tarpeellinen tieto mitä sen käyttäjä tarvitsee sekä siinä käytetään sellaisia käsitteitä, joita käyttäjät itse ymmärtävät parhaiten. Ohjeissa on yleensä sisällysluettelo tai hakemisto, riippuen käyttöohjeen koosta. Tärkein kuitenkin on, että ohjeen rakenne on hyvin jäsennelty ja sen vaiheet menevät loogisessa järjestyksessä. Käyttöohjeiden sisällön tulee olla ajan tasalla ja paikkansa pitävä, siksi on tärkeää ottaa huomioon, milloin käyttöohjeen julkaisee. (Melkko 2013, 5-6.)

Hyvien käyttöohjeiden laatiminen ei ole helppoa. Käyttöohjeen laatijalla tulee olla mahdollisten teknisten laitteiden hyvä tuntemus. Laatijan tulee tietää mitä tekee ja kuinka käyttöohjeessa oleva laite toimii. Käyttöohjeissa asiat tulee ilmaista niin, että ne ovat helppolukuisia ja ymmärrettäviä. Jos ohjeissa käytetään erikoisterminologiaa, tulee ne selittää käyttäjälle. Näitä kannattaa kuitenkin välttää. Sen puoleen suositellaan käytettävien yksiselitteisiä sekä lyhyitä termejä. (Tukes, 7.)

Käyttöohjeista tulee löytyä kaikki tarpeelliset nimet ja yhteystiedot, joita voidaan tarvita, jos esimerkiksi laitteen tai sovelluksen asennuksessa ilmenee ongelmia. Kun tässä oppaassa on kyse sovelluksen lataamisesta, tarvitaan oppaassa mobiilisovelluksen asennusohjeet. Normaalia käyttöä kuvaavassa ohjeessa kerrotaan, miten tuote on tarkoitettu käytettäväksi ja mitä tietyt asiat tarkoittavat. (Tukes, 8.)

Laitteen ja ohjeiden käyttäjälle on annettava riittävät tiedot virhetoiminnan tunnistamiseen ja mikä silloin on paras toimintatapa (Tukes, 8). Tässä tapauksessa OP-mobiilin oppaaseen on merkitty Osuuspankin asiakaspalvelun puhelinnumero, johon käyttäjä voi olla yhteydessä, jos sovelluksen asennuksessa tai jatkossa sen käytössä tulee joitain ongelmia.

6.3 Kirjoittaminen

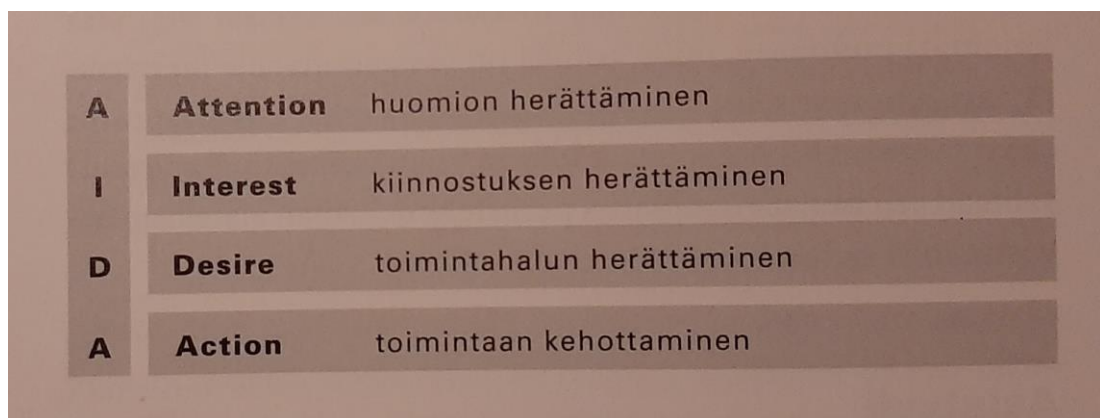
Rentolan (2002, 176-177) mukaan tekstin viesti, teema ja sanoma on sen tärkein ominaisuus. Lukija tuntee saavansa tekstistä jotain hyödyllistä, kuten uuden tiedon taikka oivalluksen. Ohjeet ja oppaat ovat osa yrityksen asiakasviestintää. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei lopu siihen, kun tuote on myyty asiakkaalle. (Pyhälähti, 2002.)

Kirjoittaminen on viestintätapahtuma, jonka toisena osapuolena on lukija. Kirjoittamisen avulla välitetään ja tuotetaan tietoa ja pyritään vaikuttamaan asioihin ja ihmisiin. Koska kirjoittaminen on viestintää, kirjoittamisen tekstilaji valitaan viestintätilanteen mukaan. Hyvän ohjeen kirjoittamiseen kuuluu valmistautuminen, luonnostelu, varsinainen kirjoitus ja valmiin oppaan julkistaminen. Kirjoittamisessa ja oppaan suunnittelussa hyvänä apuna toimii esimerkiksi miellekartta. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2002, 27-30.)

Kun lähtee kirjoittamaan opasta, jota on tarkoitus jakaa ulkopuolisille, tulee kirjoittajan varmistua siitä, että hänen tekstinsä noudattaa yleiskielen oikeakielisyyttä koskevia sääntöjä. Mahdolliset kielioppivirheet hankaloittavat oppaan lukemista. Vaikka oikeinkirjoitusvirheissä esimerkiksi alkukirjain- ja yhdyssanavirheet eivät välttämättä aiheuta lukijalle ongelmia ohjeiden ymmärtämisessä, viestii se kuitenkin siitä, että oppaan kirjoittaja ei hallitse ohjeita tai ei arvosta sen lukijaa. Kielioppivirheiden kohdalla lukija saattaa suhtautua kirjoittajaan epäilevästi ja epäillä sisällön luotettavuutta. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2002, 35.)

Kirjoittamisessa kannattaa muistaa kolme asiaa: käytä oppaassa käskymuotoa, tunnista ohjattavan toiminnan olennaiset tiedot ja vaiheet sekä esitä ohjeet helposti hahmottavassa muodossa. Kun oppaassa käytetään käskymuotoa, pystyy lukija itse hahmottamaan mitä hänen täytyy tehdä. Yksinkertaisesti selkeä tapa antaa ohje on puhutella lukijaa käskymuodossa. Käskymuodon ei ole tarkoitus kuulostaa tyylyltä tai määräilevältä. Opasta laadittaessa tulee miettiä toimintaa sekä lukijan että tekijän näkökulmasta. On myös tärkeää ottaa huomioon, onko ohje sellainen, että epäselvyyksien ja ongelmatilanteiden sattuessa kohdalle oppaasta löytyisi yhteystiedot, kehen ottaa yhteyttä. Tarvittaessa oppaassa on hyvä olla myös kuvia lukijan apuna. Kun käyttää ku-

via, on oltava erityisen tarkkana, että kuvat ja asiat vaiheineen ovat oikeassa järjestyksessä. Kuvat ovat selkeitä, niistä tulee ilmi mitä tehdään ja ne yleensä kulkevat aikajärjestyksessä (Kotimaisten kielten keskus www-sivu, 2020). Tämän opinnäytetyön oppaassa käytetään kaikkia edellä mainittuja menetelmiä: käskymuodossa lukijoita käsketään lataamaan sovellus sovelluskaupasta, puretaan asentamisen erivaiheet lukijalle sekä kuvia käytetään sovelluksen käyttöönnoton apuna. Kuvat laitetaan oikeassa aikajärjestyksessä, jotta lukijan on helppo asentaa sovellus oikein älypuhelimensa. Hyvin laadittu opas on osa hyvää asiakaspalvelua.



Kuva 3. Aida-kaava (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2002, 34)

Yllä oleva kuva on Aida-kaava, jota käytetään julkaisun, oppaan tai ohjeen apuna. Siinä kiteytyvät neljä tärkeintä asiaa, mitä tulee ottaa huomioon oppaan kirjoittamisessa.

6.4 Visuaalisuus

Graafinen ja visuaalinen suunnittelu toimivat oppaan kivijalkana. Julkaisun visuaalisen ilmeen yhtenä tehtävänä on antaa kirjoittajan ajatuksille hahmo, tehdä näkymätön näkyväksi sekä antaa viestille ääni. Oli opas tai ohje kenen tahansa, on sillä aina tuhansia kilpailijoita. Visuaalisessa suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon, kuinka se motivoi vastaanottajia, meneekö viesti perille sekä oppaan huomion herättäminen. (Pesonen & Tarvainen 2003, 2-7.)

Tarvaisen ja Pesosen (2003, 3-5) menetelmän mukaan oppaan visualisessa suunnittelussa tulee ottaa huomioon seuraavia asioita, jotta se on halutulle kohderyhmälle sopeva ja täten myös saavuttaa haluttu kohderyhmän parhaiten.

Kuka, eli mikä on julkaisun taustalla, millaisen kuvan viestijä haluaa itsestään välittää? Useilla yrityksillä on oma visuaalinen linja, jota tulee noudattaa, jotta julkaisu tunnustetaan juuri tämän yrityksen omaksi

Kenelle julkaisu on tarkoitettu, ketkä ovat kohderyhmä ja millaisista ihmisistä se koostuu. Joskus apuna voi olla monenlaisia taustatietoja, kuten asiakaspalaute, jonka pohjalta suunnittelijan on helppo lähteä kokoamaan kohderyhmää. Tärkeintä on tunnistaa kohderyhmä

Mitä ja miksi, mikä on oppaan tarkoitus ja sen keskeinen viesti, onko tarkoitus myydä jotain tai tehdä jokin tunnetuksi. On hyvä miettiä julkaisun perusviesti

Milloin oppaan voi julkaista, onko se ajankohtainen ja on hyvä ottaa myös huomioon julkaisun mahdollinen vanhentuminen

6.4.1 Osuuspankin ikoni ja graafinen ilme

Osuuspankki on laatinut itselleen omat ikonit, jotka ovat graafisia tunnuksia, joita käytetään aina palveluiden yhteydessä. Ikonit on tehty selkeyttämään palvelukokonaisuuksien hahmottavista sekä ne on luotu ohjaamaan digitaalisten palveluiden helppoon ja intuitiiviseen käyttöön. (OP Brand Book, 3-4.)

Ikoneita on erilaisia ja ne kuvaavat käyttötilanteen mukaan toimialoja, palveluita tai palvelujen ominaisuuksia. Ikoneilla on aina funktionaalinen tehtävä. Tyyliiltään ikonit ovat moderneja ja selkeitä, sekä niiden tarkoituksena on herättää ihmisissä luottamusta. Osuuspankin ikonin ja graafisen ilmeen on tarkoitus olla selkeä, pelkistetty sekä yksinkertainen, jotta se toimisi selkeänä ja laadukkaana myös pienemmässä käyttökoossa. Ikonit muistuttavat Osuuspankin brändifonttia, joka on Chevinille. Lisäksi

ikonien pyöreä muoto sekä oranssi väri kiinnittyvät tyyllillisesti Osuuspankin liike-merkkiin. Ikoneita on kolme eri tasoa: toimialaikonit, palvelu- ja tuoteikonit sekä toimintoikonit. (OP Brand Book, 4-8.) Alla kuva havainnollistamassa Osuuspankin käyttämistä ikoneista, logosta sekä tunnusväristä.



Kuva 4. Osuuspankin ikonit toimialoittain (OP Brand Book, 8)

Osuuspankin liike-merkillä on pitkä historia. Vuonna 1952 Osuuskassat ottivat 50-vuotisjuhlan kunniaksi Kylväjä-liikemerkin käyttöön, joka kuvasti kasvua, säästämistä ja turvallisuuden tunnetta. Tyyllitelty prosenttimerkki otettiin käyttöön vuonna 1970, joka oli myös yhdistelmä lyhenteistä op ja ab. Liikemerkkiä modernisoitiin 1996, jonka pyöreä muoto viesti palvelua ja ihmisläheisyyttä. Viimeisen kerran liike-merkkiä on modernisoitu vuonna 2001, ja siitä tehtiin voimakkaanvärinen merkki, joka viestii asiantuntemusta ja aktiivisuutta. (Osuuspankin www-sivut.) Osuuspankin tunnettu liike-merkki on muodoltaan pyöreä ja väriltään oranssi, jonka sisällä on valkoinen prosenttimerkki.

6.4.2 Ikonien käyttäminen

Ikoneita voidaan käyttää sekä digitaalisissa että painetuissa ympäristöissä. Jos ikonia käytetään kuvissa tai videoissa, se sijoitetaan aina kuvan tai videon päälle, se on väriltään valkoinen ja se kuuluu sijoittaa keskelle. Digitaalisessa ympäristössä ikonit ovat perustilassaan harmaita. Ikoneita saa käyttää vain sen kuvaamassa asiayhteydessä. Jos ikoneita käytetään rinnakkain tai yhdessä liikemerkin kanssa, tulee ne asemoida tietyllä etäisyydellä toisistaan, joka on 12,5% ikonin halkaisijasta. (OP Brand Book, 12-15.)

Käytin Osuuspankin laatimia ikoneita myös oppaassa (Liite 1). Ikoneiden avulla pystyi esittelemään paremmin OP-mobiilin yleisimpiä toimintoja, sillä ikoni itsessään ei välttämättä kerro käyttäjälle heti, mikä sen toiminto on. Ikonit ovat tärkeä ja iso osa OP-mobiilia, jonka vuoksi oli tärkeää kertoa niistä oppaassa.

6.5 Kohderyhmä

Kun kohderyhmä on selvillä, on helpompi alkaa pohtimaan, kuinka haluttu kohderyhmä tavoitetaan parhaiten. Viestinnän tarkoituksena on tavoittaa juuri oikeat asiakkaat. Usein ajatellaan, että mitä laajempi asiakaskunta, sitä helpompi on lähteä myymään jotain tuotetta. Kohderyhmän määrittely on yksi olennainen osa markkinoinnin suunnittelussa. Valittu kohderyhmä helpottaa viestin kohdentamisessa, sisällön räätälöimisessä sekä viestinnän kanavien suunnittelussa. Mitä paremmin yritys tuntee asiakkaansa, sen helpompi yrityksen on myydä tuotteitaan ja viestiä eri kanavien avulla palvelujaan. (Fulmoren www-sivut, 2011.)

Kun kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, on sillä myös oltava kohderyhmä. Kohderyhmän määrittäminen on tärkeää ohjeistuksen kannalta, sillä se ratkaisee sen, mille ryhmälle idea on ajateltu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38-40.) Tässä oppaassa kohderyhmänä ovat kaikki ne Osuuspankin asiakkaat, joilla ei ole käytössään OP-mobiili sovellusta. Kohderyhmää karsii vielä se, että opas on tarkoitettu kaikille niille asiakkaille, joilta löytyy jokin Androidin tai iOS-käyttöjärjestelmällä toimiva älylaite (puhelin/tabletti). Alunperin oli tarkoitettu kohderyhmäksi ainoastaan iäkkäämmät

Osuuspankin asiakkaat, mutta suunniteltua opasta voivat käyttää myös muut. Ainoa vaatimus kohderyhmällä on Osuuspankin verkkopankkitunnukset sekä toimiva älylaite.

7 OPPAAN TOTEUTUS

7.1 Suunnittelu

Oppaan suunnittelussa tutustuin ensin Osuuspankin graafiseen ohjeistukseen, visuaaliseen ilmeeseen sekä heidän käyttämiinsä väreihin ja fontteihin. Osuuspankilla on omat, tietyt graafiset ikonit ja tunnukset, joita he käyttävät aina palveluiden yhteydessä (OP Brand Book). Näiden ohjeiden pohjalta oli helppo lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan opasta, sillä Osuuspankki on laatinut selkeät ohjeisukset omasta graafisesta ilmeestään.

Oppaan ulkomuodon on tarkoitus palvella Osuuspankkia ja kunnioittaa sen laatimia ohjeistuksia ja tarkoituksena oli tehdä siitä selkeä ja helppolukuinen. Suunnittelin aluksi mitä asioita oppaassa haluan käsitellä, jonka jälkeen aloin tiiviistetysti kirjoittamaan niitä oppaaseen. Käytin oppaassa havainnollistavia kuvia tekstin lisäksi. Havainnollistavan tekstin on tarkoitus auttaa käyttäjää ymmärtämään kerrottu asia paremmin.

Lisäksi opinnäytetyöprosessin suunnitteluvaiheeseen on kuulunut opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen, mikä antoi hyvän pohjan lähteä kirjoittamaan tätä työtä. Suunnitteluvaiheessa tutustuin erilaisiin oppaisiin ja tein niistä itselleni muistiinpanoja. Muistiinpanojen avulla pystyin hyvin vertailemaan erilaisia oppaita keskenään sekä vertaamaan niitä opittuun tietoon. Muista oppaista poimin itselleni vinkkejä, joita voin hyödyntää oman oppaan tekemisessä. Oppaan laatimiseen ja tiedonhakuun tutustuin erilaisiin kirjallisuuksiin sekä verkkosivuihin, joissa perehdyttiin oikeinkirjallisuuden ja visuaaliseen ulkonäköön.

7.2 Canva

Opasta suunnitellessa pohdin erilaisten graafisten sivustojen ja kuvankäsittelyohjelmien välillä. Vaikka tässä oppaassa ei käytetä kuvia ja sen visuaalinen ilme on hyvin yksinkertainen, halusin toteuttaa oppaan jollain muulla pohjalla kuin Wordilla. Canva oli minulle ennestään tuttu nettisivusto, jolla olen tehnyt paljon koulutöitä, mainoksia verkkoon ja lehteen sekä ansioluetteloita.

Canva on ilmainen, graafiseen suunnitteluun tarkoitettu verkkosivusto. Sen on perustanut Australialainen Melanie Perkins vuonna 2012. Canvalla työskentelee tällä hetkellä lähemmäs tuhat ihmistä, ja sen pääkonttori sijaitsee Australiassa. (Craft www-sivut.)

Canva tarjoaa käyttäjilleen lukuisia valmiita kuvapohjia, joita voi muokata helposti omiin tarpeisiin sopivaksi. Canva on helppo työkalu aloittelijoille, mutta se on suosittu alusta myös ammattilaisten keskuudessa. Käyttäjiä viehättää Canvan helppous ja se tarjoaa tuhansia ilmaisia vaihtoehtoja fonteissa, väreissä ja kuvissa sekä graafisissa elementeissä. Se on nykyaikainen suunnittelualusta, jota moni yritys hyödyntää markkinoinnissa ja mainonnassa. (Lancet & Zukerman, 2014.)

Canva on selainpohjaisesti toimiva alusta, jota ei tarvitse asentaa erikseen koneelle. Canvalle voi joko kirjautua omalla sähköpostilla, Facebook- tai Googlen tunnuksilla. Vaikka Canvasta löytyy paljon ilmaisia valmiita kuvapohjia, ovat osa pohjista myös maksullisia. Ilmaiset kuvapohjat tunnustat FREE-merkistä. Canvan kuvapohjat on ammattilaisten suunnittelema, joten käyttäjän ei tarvitse itse suunnitella ja tehdä, hän vain päättää itselleen mieluisan pohjan. Valmiissa pohjassa olevia kuvia ja tekstejä voi muokata tai poistaa. Canvalla on oma kuvakirjasto, mutta pohjaan voi ladata myös oman kuvan tai logon. Valmis kuva tallentuu automaattisesti Canvaan, mutta sen voi ladata myös tietokoneelle. (Kuvaja, 2017.)

Päädyin Canvaan juuri sen helppouden ja monipuolisuuden vuoksi. Lisäksi alusta oli minulle ennestään tuttu ja tiesin mitä kaikkea sillä voi tehdä ja mistä mikäkin tarvittava löytyy. Monipuolisista valmispohjista löytyi satoja vaihtoehtoja, joista lähdin suunnit-

telemaan Osuuspankin tyyliin sopivaa kuvapohjaa. Tutustuin myös Osuuspankin mainoksiin, esitteisiin sekä heidän graafiseen ohjeistukseensa (kappale 6), jotta osasin tehdä heidän tyyliinsä ja visuaalisuuteen sopivan oppaan. Osuuspankin mainokset ja esitteet olivat tyyliiltään hyvinkin yksinkertaisia, eikä niissä käytetty mitään ylimääräistä.

7.3 Oppaan kirjoittaminen ja viimeistely

Alun perin olin suunnitellut oppaan olevan kaksipuolinen, jossa etusivulla kerrotaan lyhyesti OP-mobiilista ja toiselle puolelle on laadittu vaiheittain ohjeet mobiili-sovelluksen lataamiselle. Halusin tehdä oppaasta mahdollisimman selkeän ja että siinä on selitetty hyvin sovelluksen lataaminen ja siinä tuotaisiin kaikki oleellinen asia esille, mitä mahdollisesti uusi käyttäjä tarvitsee kun hän tutustuu OP-mobiiliin. Lopuksi oppaasta tuli neljän sivun mittainen, jossa jokaisella sivulla käydään perinpohjaisesti läpi tietyt aihealueet.

Vaikka Canvasta löytyy paljon hyviä ja valmiita mallipohjia, päädyin tekemään mallin, jossa on mukautetut mitat. Suunnittelumallin mitat ovat 297 millimetriä kertaa 210 millimetriä. Sovittelin opasta eri kokojen välillä, sillä sen tuli olla laadultaan hyvä ja samalla tarpeeksi suuri A4-kokoisella paperilla, johon opas oli tarkoituksena painattaa. Koska opasta jaetaan sekä paperisena versiona, jonka voi jakaa henkilökohtaisesti asiakkaille, kuin myös pdf-tiedostona verkossa, tuli sen olla kooltaan ja laadultaan hyvä, jotta sitä on helppo lukea. Tulostettavassa versiossa tulisi pienetkin fontit ja yksityiskohdat näkyä laadukkaana.

Oppaan pohja on valkoinen ja siinä on oranssit kehykset (Liite 1). En halunnut oppaaseen ylimääräisiä kuvia tai kuvioita, joten valitsin valmiiksi tyhjän pohjan. Käytin oppaassa kuitenkin muutamia erilaisia elementtejä tuomaan visuaalisuutta. Canvasta löytyy satoja erilaisia elementtejä, joista voi valita omaan tarpeeseensa sopivia. Kaikki elementit ovat samaa oranssin sävyä kehyksen kanssa. Oppaan fontiksi valitsin "Ailerin Thin", sillä se oli mielestäni sopivan siro fontti, jolloin tekstistä ei tullut liian raskaan näköinen. Viimeisellä sivulla (Liite 1) hyödynsin Osuuspankin laatimia

ikoneja, joiden avulla on helppo hahmottaa oleellimmat ja käytetyimmät mobiili-sovelluksen toiminnot.

Jokainen sivu on tyyliltään samanlainen (Liite 1). Pääotsikkona on “Ensiaskleet OP-mobiilin käyttöön” ja jokaisen sivun oma otsikko kuvastaa, mitä sillä sivulla käsitellään. Kirjoitin sivuille mahdollisimman tiiviisti käsiteltävät asiat, jotta sivut eivät olisi liian täynnä tekstiä.

Ensimmäisellä sivulla kerroin lyhyesti OP-mobiilista. Olen koonnut sivulle asioita, joilla uusi käyttäjä ymmärtää, mistä mobiilisovelluksessa on kyse. Näillä kohdilla on tarkoitus herättää asiakkaan mielenkiintoa sovelluksen lataamiselle ja ajatukselle siitä, että OP-mobiilin tarkoituksena on helpottaa asiakkaidensa arkea. Toisella ja kolmannella sivulla käydään läpi mobiilisovelluksen lataaminen ja Mobiiliavaimen aktivointi. Näissä kohdissa käytin käskymuotoa, jota oppaissa yleensä käytetään (kappale 6). Lisäsin vielä toiselle sivulle Osuuspankin yhteystiedot siltä varalta, että jos asiakkaalle tulee ongelmia sovelluksen lataamisessa tai hän tarvitsee jotenkin muuten apua. Viimeiselle sivulle on koottu OP-mobiilin yleisimmät toiminnot, jotka nuolen avulla kuvaillaan mitä kyseinen toiminto pitää sisällään ja mitä sen kautta asiakas pystyy mahdollisesti itse tekemään. Osuuspankin käyttämät ikonit eivät välttämättä kerro kaikille, mitä ne pitävät sisällään.

8 VALMIS TUOTOS

Opas, sen sisältö ja opinnäytetyö on viimeistelty yhdessä ohjaavan opettajan sekä opponoijan kanssa. Ennen kuin opas oli kokonaan valmis ja julkaisukelpoinen, kuului sen viimeistelyyn ohjetekstin tarkennusta ja korjaamista sekä tekstin jäsentelyä parempaan muotoon. Oppaan ulkoasun viimeistely ja ohjeiden muuttaminen parempaan muotoon on kuulunut myös oppaan viimeistelyvaiheisiin. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana on ollut tapaamisia ohjaavan opettajan kanssa, ja hän on antanut kommentteja ja ehdotuksia niin oppaan tekemisessä kuin opinnäytetyön kirjoittamisessa.

Visuaaliselta ilmeeltään valmis tuotos on neutraali ja vastaa mielestäni hyvin Osuuspankin luomaa brändiä ja ohjeistusta (OP Brand Book). Värimaailma on oranssinsävyinen, niin kuin on Osuuspankin logo ja fontti mahdollisimman lähellä heidän käyttämäänsä fonttia. Valmis opas on tiivistetty neljälle sivulle.

Valmis opas oli tarkoitus jakaa sekä paperisena versiona että ladattavana PDF-tiedostona. Tämänhetkisen vallitsevan tilanteen vuoksi valmista opasta on hankala jakaa henkilökohtaisesti paperisena versiona asiakkaille, sillä joka paikassa (kuin myös Osuuspankeissa) on pyritty minimoimaan ihmiskontaktit. Ikäihmiset eivät voi liikkua julkisilla paikoilla, jonka vuoksi tämän kohderyhmän tavoittaminen tuotti hankaluuksia.

9 POHDINTA

Aiheena oppaan kirjoittaminen ja sen laatiminen itse kiinnosti minua. Halusin hyödyntää jo oppimiani asioita OP-mobiilista, mutta halusin myös kehittää omaa osaamistani markkinoinnista, visuaalisuudesta ja digitalisaatiosta. Opinnäytetyöhön etsimäni tieto oli ajankohtaista, sillä aihe on ajankohtainen ja pankkien digitalisoitumisesta ja palveluiden siirtymisestä verkkoon kirjoitetaan lähes jatkuvasti.

En asettanut itselleni tarkkaa aikataulua. Ajatus oppaan tekemiseen sain kuitenkin jo loppukesällä 2019, mutta opinnäytetyön kirjoittamisen aloitin joulukuun 2019 loppupuolella. Opinnäytetyötä kirjoitin aina mahdollisuuksien mukaan, välillä enemmän ja välillä pystyin kirjoittamaan harvemmin. Opinnäytetyön ohella kävin normaalisti koulua, sekä kävin töissä, jonka vuoksi aika työn kirjoittamiseen oli välillä hyvin rajallinen. Tämän vuoksi en halunnut asettaa itselleni tiettyä aikataulua, jolloin työn tulisi olla valmis. Visio oppaasta oli kuitenkin ollut mielessäni jo hetken aikaa, jonka vuoksi sitä oli helppo lähteä tekemään. Kaiken kaikkiaan oppaan kirjoittamiseen kului noin puolivuotta, mikä oli itselleni sopiva aika, sillä halusin tehdä opasta ja kirjoittaa opinnäytetyötä kaikessa rauhassa.

Opinnäytetyölläni ei ole toimeksiantajaa, joka teki välillä oppaan työstämisestä hankalaa. En saanut alan asiantuntijoilta tai Osuuspankissa työskenteleviltä neuvoja, parannusehdotuksia tai palautetta oppaasta. Ohjaavalta opettajaltani sain kuitenkin hyviä ehdotuksia oppaan parantamisessa.

Tämä opinnäytetyöprojekti päättyi valmiiseen oppaaseen, jota voivat hyödyntää kaikki Osuuspankin asiakkaat. Opasta voidaan jakaa tarvitseville henkilöille pankkien konttoreissa, tai PDF-tiedoston voi ladata verkosta suoraan omalle koneelle. PDF-tiedoston voi halutessaan myös tulostaa. Käyttäjät saavat itselleen konkreettista materiaalia Osuuspankin mobiilisovelluksesta ja voivat sen avulla itse tutustua omassa rauhassa ohjeisiin ja mobiilisovellukseen. Pystyin näyttämään valmiin oppaani perheenjäsenille, joilta sain kommenttia oppaan ulkonäöstä. Tällä oppaalla ei tällä hetkellä ole palautetta muulta kuin ohjaavalta opettajaltani sekä oppilaalta, joka arvioi opinnäytetyötäni. Tarkoitukseni on kuitenkin säilyttää opasta tulevaisuuden varalle, sillä olen keskustellut muutaman yrittäjän kanssa esimerkiksi digiopastuksesta ikäihmisille, jossa heille voisi näyttää tämän oppaan.

Opasta pystyy käyttämään tulevaisuudessakin, eikä sen käyttämiselle ole mitään tiettyä aikarajaa. Mahdollisia uudistuksia on helppo korjata Canvan kautta. Aihe ja opas ovat ajattomia. Useammat ihmiset siirtyvät älylaitteiden käyttöön, ja asioiden helppous ja käytännöllisyys saa yhä useamman ihmisen lataamaan itselleen oman pankkinsa mobiilisovelluksen. Verkkomaksamista helpotetaan jatkuvasti, eikä enää tavallisten pankkiasioiden hoitamisessa tarvitse käydä konttorissa. OP-mobiilin opasta pystyy hyödyntämään myöhemmin, sillä uusia käyttäjiä löytyy tulevaisuudessakin ja uskon, että muutamien vuosien päästä OP-mobiili pystyy tarjoamaan asiakkailleen entistä enemmän palveluja.

LÄHTEET

Aktia www-sivut. Aktia Mobiilipankki. Viitattu 16.4.2020

<https://www.aktia.fi/fi/mobiilipankki>

App Store, OP-mobiili. Viitattu 23.1.2020

<https://apps.apple.com/fi/app/op-mobiili/id767393591?l=fi>

Arkilahti, N. 2019. Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? Viitattu 22.1.2020

<https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digiadhoc-arkilahti.aspx>

Craftin www-sivut. Canva. Viitattu 12.3.2020

<https://craft.co/canva>

Ferratum www-sivut. Pankki meni puhelimeen – appsit vertailussa. Viitattu 16.4.2020

<https://www.ferratumbank.fi/blog/pankki-meni-puhelimeen>

Finanssivalvonta, 2017. Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialalla. Viitattu 30.3.2020

https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/Digitalisaatio_lisaa_kilpailua_pankkitoimialalla.pdf?sequence=1

Fulmoren www-sivut, 2011. Markkinoinnin suunnittelu – Osa 3: Miten se asiakas sitten tavoitetaan? Viitattu 13.2.2020

<https://fulmore.fi/uncategorized/markkinoinnin-suunnittelu-osa-3-miten-se-asiakas-sitten-tavoitetaan/?cookie-state-change=1581599365955>

Google Play. OP-mobiili. Viitattu 23.1.2020

<https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.op.android.opmobiili&hl=fi>

Handelsbanken www-sivut. Mobiilipankki. Viitattu 16.4.2020

<https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/mobiili-ja-verkko/mobiilipankki>

Heikkinen, H. Talntree. Digitalisaation pikakurssi: hyödyt ja haasteet yrityksille. Viitattu 30.3.2020

<https://talentree.fi/blogi/digitalisaation-pikakurssi/>

Heinonen, S. 13.12.2019. Kannamme vastuuta kaikenikäisten tasapuolisista mahdollisuuksista pankkiasiointiin. Viitattu 1.5.2020

<https://op.media/talous/raha-ja-arki/kannamme-vastuuta-kaikenikaisten-tasapuolisista-mahdollisuuksista-pankkiasiointiin-99ad81db1a61481e83a43561b5558ba8>

Jalonen, E. Digitalisaatio – työelämän muutokset. Tunnistatko uudet haasteet? Viitattu 2.4.2020

<https://oivaltaen.fi/digitalisaatio/>

Jalonen, I. Mobiiliavain - turvallinen tapa tunnistautua ja vahvistaa. Viitattu 4.2.2020

<https://op.media/talous/raha-ja-arki/mobiiliavain-turvallinen-tapa-tunnistautua-ja-vahvistaa-e183da4258a74437b3e9c9d0e89a55af>

Kauko, K. 2017. Digitalisaatio pankkialalla – kuinka käy työllisyyden? Viitattu 6.2.2020

<https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2017/blogi-digitalisaatio-pankkialalla-kuinka-kay-tyollisyyden/>

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2002. Yritysviestinnän ABC. Helsinki: Edita. Viitattu 6.2.2020

Kotimaisten kielten keskus www-sivut. 2020. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Viitattu 11.2.2020

Kuvaja, J. 2017. Canva – paras ilmainen kuvankäsittelyohjelma. Viitattu 12.3.2020

<https://www.kuulu.fi/blogi/canva-paras-ilmainen-kuvankasittelyohjelma/>

Lancet, Y & Zukerman, E. 2014. Canva review: Free tool brings much-needed simplicity to design process. Viitattu 12.3.2020

<https://www.pcworld.com/article/2079100/canva-review-free-tool-brings-much-needed-simplicity-to-design-process.html>

Lapatto, M. 2017. Verkkopankin käyttö siirtyy mobiiliin. Viitattu 23.1.2020

https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/SLM_tutkimus.aspx

Melkko, E. 2013. Oppijan verkkopalvelun käyttöohjeiden laatiminen. Viitattu 13.2.2020

<https://confluence.csc.fi/download/attachments/23234105/Kayttoohjeiden+laatiminen.pdf?version=1&modificationDate=1360930591591>

Nordea www-sivut. Nordea Mobile -mobiilipankki. Viitattu 16.4.2020

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-mobile.html>

OP Brand Book, 3-4 & 4-8. Ikonit. Viitattu 23.4.2020

<file:///C:/Users/Jenna%20Levola/Desktop/OPPARI/OP%20BRAND%20BOOK%205.0.%20Ikonit.pdf>

Osuuspankin www-sivut. Henkilöasiakkaat, op-mobiili. Viitattu 22.1.2020

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/op-mobiili>

Osuuspankin www-sivut. Henkilöasiakkaat, päivittäinen maksaminen. Viitattu 3.2.2020

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/siirto-maksu>

Osuuspankin www-sivut. Historia. Viitattu 22.1.2020

<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti-historia>

Osuuspankin www-sivut. Lapin Osuuspankin tilinpäätös. 2018. Viitattu 20.12.2019

<https://www.op.fi/documents/281446/14800053/OP+Lappi+Tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+ja+toimintakertomus+2018.pdf/87a40074-b2f5-1b8f-b33e-0dfa4f360236>

Osuuspankin www-sivut. Mobiiliavain laajenee. Viitattu 23.3.2020
<https://www.op.fi/mobiiliavain-laajenee>

Osuuspankin www-sivut. Omistaja-asiakas ja edut. Viitattu 22.1.2020
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/omistaja-asiakas-ja-edut>

Osuuspankin www-sivut. Osuuspankkien esittely. Viitattu 22.1.2020
<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/osuuspankit/osuuspankkien-esittely>

Osuuspankin www-sivut. Pankin esittely. Viitattu 10.12.2019
<https://www.op.fi/web/op-lappi/pankin-esittely>

Osuuspankin www-sivut. Pivo. Viitattu 23.3.2020
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/pivo>

Osuuspankin www-sivut. Strategia. Viitattu 18.12.2019
<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia>

Pesonen, S. & Tarvainen J. 2003. Julkaisun tekeminen. Porvoo: WS Bookwell. Viitattu 11.2.2020

POP Pankki www-sivut. Lataa uusi POP Mobiili sovelluskaupasta. Viitattu 16.4.2020
<https://www.poppankki.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/asiointi/mobiilipankki>

Pivo, Mikä ihmeen siirto? Viitattu 3.2.2020
<https://pivo.fi/mika-ihmeen-siirto/>

Pyhälähti, M. 2002. Käyttö- ja kokoamisohjeet – haaste tekstintekijälle. Viitattu 6.2.2020
<https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>

Rentola, M. 2002. Kirjoita hyvin – ilmaise itseäsi, tavoita lukijasi. Helsinki: Tammi. Viitattu 6.2.2020

Siirto, Miten siirto toimii? Viitattu 3.2.2020
<https://siirto.fi/>

Säästöpankki www-sivut. Säästöpankki, mobiilipankki. Viitattu 16.4.2020
<https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/yhteydenottokanavat/mobiilipankki>

Tukes, Tuotteiden käyttöohjeet. Viitattu 13.2.2020
https://tukes.fi/documents/10197/8647605/Tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto, 2017. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Viitattu 3.5.2020

https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/Pankkipalvelut_kevyt.pdf

Vilkkä, S. & Airaksinen, A. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi. Viitattu 16.2.2020

WSBI www-sivut. Experienced, older workers in high demand. Viitattu 30.3.2020

<https://www.wsbi-esbg.org/press/latest-news/Pages/Experienced-older-workers-in-high-demand.aspx>

LIITE 1

Ensiaskleet OP-mobiilin käyttöön

OP-mobiili pähkinänkuoressa

Osuuspankin laatima ilmainen mobiilisovellus, jota voit käyttää omalla älypuhelimella tai tabletilla

Mutkaton tapa hoitaa päivittäisiä pankkiasioita

Voit tarkastella tiliesi saldoja ja siirtää rahaa tililtä toiselle kätevästi, missä ja milloin tahansa

Kirjaudut nopeasti mobiiliavaimen avulla



OP-Mobiilin lataaminen

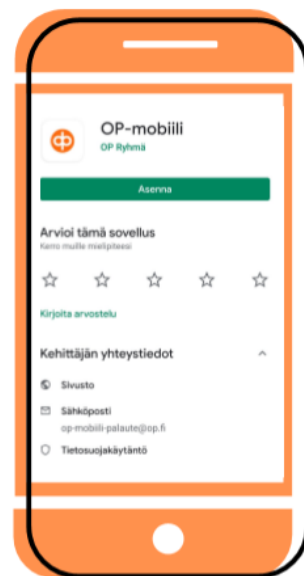
Lataa sovellus maksutta älypuhelimesi sovelluskaupasta (Google Play tai App Store)

Kirjaudu OP-Mobiiliin omilla verkkopalvelutunnuksilla. Ensimmäisellä kerralla tunnistaudut avainlukulistalla

Tämän jälkeen voit ottaa Mobiiliavaimen käyttöön. Valitse itse 4-8 lukuinen koodi, jonka muistat jatkossa kirjautuessasi Op-Mobiiliin

Seuraa sovelluksen antamia ohjeita

Mikäli kohtaat sovelluksen kanssa ongelmia, voit soittaa Osuuspankin asiakaspalveluun: 0100 0500 arkisin 8:00 - 16:00



Mobiiliavaimen aktivointi

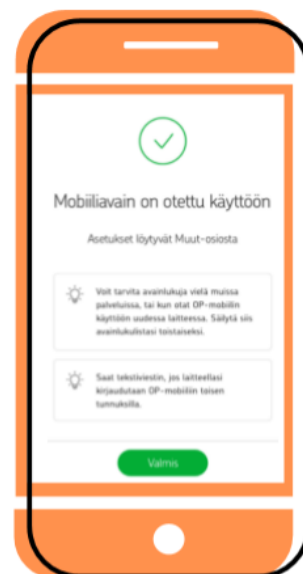
Tarkista, että puhelinnumerosi on oikein.
Saat lisävahvistusviestin antamaasi
puhelinnumeroon

Tämän jälkeen saat tekstiviestillä "Ota
Mobiiliavain käyttöön". Paina "Jatka" ja "Aloita"

Nimeä laitteesi jatkaaksesi käyttöä. Laitteen
nimeksi käy vaikkapa oma etunimesi

Valitse itsellesi 4 - 8 numeroinen PIN-koodi,
jonka muistat helposti

Tämän jälkeen saat viestillä koodin, jolla
lopuksi aktivoit Mobiiliavaimen käyttöösi



OP-Mobiilin yleisimmät toiminnot

