



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Santeri Kivinen

Pankkipalveluiden digitalisaatio

Opinnäytetyö
Syksy 2021
SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri
Tradenomi



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Santeri Kivinen

Työn nimi: Pankkipalveluiden digitalisaatio

Ohjaaja: Virpi Ala-Heikkilä

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 36

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten digitalisaatio on vaikuttanut ihmisten pankkiasiointiin, mobiilipankin kautta. Teoria osuus koostuu digitalisaatiosta, sen vaikutuksesta pankkiin ja muuhun toimintaan.

Digitalisaation vaikutus on nykyään todella suuri, koska enemmän ja vähemmän ihmisten palveluita on mahdollista hoitaa digitaalisesti. Niin tapahtuu myös pankkiasiointi, ”pankki siellä missä sinäkin”. Digitalisaatiolla korvataan nykyään useat palvelut, jotka ennen hoidettiin kasvotusten, mutta samalla se parantaa palvelun laatua, koska se on usein nopeampi ja helpommin saatavilla.

Pankissa digitalisaatio näkyy niin, että muun muassa tapaamiset voidaan nykyään järjestää verkon välityksellä, eli jokaiseen tapaamiseen ei tarvitse matkustaa konttorille. Digitalisaatio on myös muokannut pankkia niin, että kommunikointi asiakkaan kanssa voi tapahtua verkkopankin välityksellä.

Tutkimusosuudessa oli tavoite selvittää, miten asiakkaat kokevat POP Mobiilin helpottavan heidän arkeaan sekä se, että mitä mahdollisesti he kaipaavat lisää sovellukseen. Tutkimus toteutettiin luomalla kysely, johon asiakkaat ovat päässeet vastaamaan. Kyselyssä oli niin monivalintakysymyksiä kuin vapaasti vastattavia. Samalla voimme kehittää POP Mobiilia entistä paremmaksi.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author: Santeri Kivinen

Title of thesis: Digitalisation of banking services

Supervisor: Virpi Ala-Heikkilä

Year: 2021

Number of pages: 35

Number of appendices: 1

The aim of the thesis was to find out how digitalisation has influenced people's banking, through mobile banking. The theory part consists of digitalisation, its impact on the bank and other activities.

The impact of digitalisation today is really big, as people's services can increasingly be managed digitally. This also happens in banking, "the bank is where you are". Today, digitalisation replaces many services that were previously taken care of face-to-face, but at the same time it improves the quality of the service because it is often faster and more easily accessible.

At the bank, digitalisation is reflected in the fact that, among other things, meetings can now be arranged online, which means that you do not have to travel to the branch for each meeting. Digitalization has also shaped the bank in such a way that communication with the customer can take place via online banking.

The aim of the research section was to find out in what way customers feel POP Mobile makes their daily lives easier, as well as what other features they might like the application to have. Research by creating a survey that prospective customers have been able to answer. The survey had both multiple-choice and free-choice questions. At the same time, we can make POP Mobile better and better.

Keywords: Bank, Digitalisation, Mobilebank

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
1 Johdanto	5
2 Digitalisaatio	7
2.1 Digitalisaation määritelmä	7
2.2 Pankki ja Digitalisaatio	8
2.3 Mobiilipankki.....	10
2.4 Digitalisaatio yritysmaailmassa.....	11
2.5 Digitalisaation vaikutukset	13
3 Sovellus.....	15
3.1 POP Mobiili	15
3.2 POP Avain	15
4 Tutkimuksen suunnittelu	16
4.1 Kysely	16
4.2 Toteutus	16
4.3 Luominen	17
5 Tutkimustulokset	19
6 Johtopäätökset ja yhteenveto	32
Lähteet	34
Liitteet.....	37
Ikäsi? * 38	
Sukupuoli*	38
Onko sinulla POP Mobiili käytössä? *	38
Kuinka usein käytät sovellusta?	38
Mihin näistä käytät POP Mobiilia eniten?.....	39
Oliko sinulla vaikeuksia oppia käyttämään sovellusta?	39

Miten POP Mobiili on helpottanut pankkiasiointiasi?	39
Onko jotain, mitä kaipaisit POP Mobiiliin?	39
Onko sovelluksen kautta helppo saada yhteys asiantuntijaan?	40
Koetko sovelluksen käytön turvalliseksi?	40
Onko sinulla POP Avain käytössä? *	40

1 Johdanto

Digitalisaatio on aikakautemme suurin muutosvoima. Se muuttaa radikaalisti ihmisten tapaa hankkia informaatiota, ostaa tuotteita, kuluttaa palveluja, hoitaa asioitaan, jakaa kokemuksiaan ja olla vuorovaikutuksissa muiden kanssa. Se sekoittaa yritysten kilpailuympäristöä ja murtaa perinteisiä toimialarajoja (Ilmarinen & Koskela 2015).

Hämäläinen, Maula ja Suominen (2016) rinnastavat digitalisen murroksen lumipalloefektiin. Vaikka lähtötilanne olisi vaatimaton ja kehitysaskleet alussa hitaita ja hapuilevia, jotain suurempaa syntyy vauhdilla. Alkuvaiheessa kokeilut lähtevät hyvin onnistuessaan eksponentiaaliseen kasvuun, jonka myötä syntyy dominoefekti, jonka pysäyttäminen ei ole mahdollista. Siksi bitit syövät atomeita nopeammin, samaan aikaan kuin alan vanha atomeihin perustuva logiikka muuttuu vääjäämättömästi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten digitalisaatio on muuttanut ihmisten pankkiasiointia, mobiilipankin näkökulmasta. Mobiilipankki on kasvattanut suosiotaan helppoudellaan ja kätevyydellään, kun pystyy hoitamaan pankkiasioita missä vaan, milloin vaan.

Digitalisaatio on kiinnostanut minua ennenkin, ja halusin sen myötä yhdistää sen pankkipalveluihin, joiden kautta halusin POP Mobiiliin käyttöä tutkia, että kuinka paljon asiakkaat sitä käyttävät ja samalla saada mahdollisia kehitysideoita sovellukseen. Tutkimuksen päätehtävänä on selvittää asiakkaiden mobiilipankin käyttöä, sekä myös saada kehitysideoita. Aihe on ajankohtainen, koska mobiilipankkien suosio on kasvanut hurjasti viimeisten vuosien aikana, ja samalla perinteinen pankissa asiointi on vähentynyt.

Pankkipalvelut ovat muuttuneet vuosien saatossa melkoisesti, kun nykyään digitalisaation ansiosta voi pelkkä puhelin riittää ongelmien hoitamiseen. Perinteinen konttoriasointi on vähentynyt, ja useat neuvottelut käydään nykyisin verkon välityksellä, joten vaatimuksena on kamera sekä toimiva verkkoyhteys. Verkkopankin kautta viesteillä saa helposti virkailijat kiinni ja voi esimerkiksi lainoihin tehdä muutospyyntöjä sen kautta. Sen myötä konttorilla käytävä neuvottelu on paljon vähentynyt ja samalla on mahdollisuus entistä helpommin niitä hoitaa.

Myös moneen muuhun palveluun nykypäivänä kirjaudutaan verkkopankkitunnusten avulla, kuten Kelaan ja Veroon. Pankkitunnusten vuoksi joutuu käymään konttorilla, jonka jälkeen asiakas saa ne käyttöönsä. Pankeilla on nykyisin käytössä monesti tunnuslukusovellus, jonka avulla kirjautuminen on mahdollista edellä mainittuihin palveluihin. Myös paperisia tunnuslukukortteja on jossain käytössä, ja siihen on tullut lisävahvistuksena tekstiviestivahvistus.

Gerdt ja Eskelinen (2018) huomauttavat, että digitalisaatio on ollut puheissa sekä kirjallisuudessa, että johtoryhmissä vuosikymmenien ajan. Muutos on ollut hallittava, ja yrityksillä on riittänyt aikaa sopeutua muutoksiin ja ottaa teknologia haltuun.

Tulevina vuosien aikana on pankkien vastattava isompien trendien, kuten digitalisaation, tuomiin haasteisiin. Digitalisaatio etenee rahoitustoimialalla, koska muu yhteiskunta digitalisoituu ja kuluttajat siirtyvät entistä enemmän käyttämään palveluita mobiilisti. Pankkien digitalisaation odotetaan parantavan pankkien heikkoa kannattavuutta pidemmällä aikavälillä, sillä sen odotetaan korvaavan toimintaa aiempaa kevyemmällä kustannusrakenteella. Digitaaliseen liiketoimintaan tarvitaan vähemmän sekä konttoreita että henkilöstöä, koska tietotekniikka hoitaa osan palveluntuotannosta.

2 Digitalisaatio

2.1 Digitalisaation määritelmä

Digitalisaatiolla tarkoitetaan arkielämässä yleistyvää tietotekniikkaa. Sen alkamiseksi on katsottu 1980-luku. Digitalisaatio on ajankohtainen, ja se on yhteiskuntaa koskettava ilmiö. Digitalisaatio on tärkeänä välineenä esimerkiksi kaikkien tuntemassa soteuudistuksessa, ja siinä on tavoite tehostaa ja parantaa terveydenhuollon prosesseja ja tiedonsaantia sähköisillä järjestelmillä. Pienemmässä mittakaavassa digitalisaatiota edustavat muun muassa bussipysäkkien sähköiset aikataulunäytöt.

Digitalisaatiolla ei haeta sitä, että nykyisin kaikki asiat hoidetaan tietokoneella, vaan enemmänkin ajattelutavan muutoksesta. Palvelut muuttavat muotoaan ja niitä korvataan uusilla vaihtoehdoilla. Esimerkiksi työvaiheita on mahdollista automatisoida.

Digitalisaatio helpottaa arkea melko huomaamattomasti, mutta se tuo myös huolia, kun kasvatusten hoidettu palvelu korvataan digitaalisella palvelulla. Mutta samalla meitä haastetaan kyseenalaistamaan nykyiset toimintatavat sekä luomaan ne uudelleen, entistä parempina ja toimivampina. (Valtiovarainministeriö, [viitattu 18.11.2021].)

Digitaalisen murroksen taustalla on kehittynyt tietotekniikka ja teknologia sekä sen käyttömahdollisuudet uusilla elämän alueilla. Digitalisaatiolla viitataan yleensä koko toimintaympäristön murrokseen, joka ei pelkästään rajaudu omaan organisaatioon ja jossa kysymys on innovaatiosta asiakaslähtöisyydestä ja digitaalitekniikan uudeltaisesta käytöstä. Yrityksen näkökulmasta ei puhuta pelkästään kanavan muutoksesta, vaan kokonaan erilaisesta tavasta tehdä liiketoimintaa, mikä lisää olennaisesti muutostyöhaastetta ja monimutkaisuutta. (Hämäläinen ym. 2016.)

Digitalisaatio on muuttamassa maailmaa peruuntumattomasti. Osin muutos tapahtuu lineaarisesti pienin askelin ja osin se tapahtuu murroksina, missä uusi palvelu, liiketoimintamalli tai toimintatapa on erilainen kuin se, mihin on aiemmin totuttu. Digitalisaatio tarkoittaa monella toimialalla paradigman muutosta, jossa pitää samanaikaisesti aktiivisesti luopua vanhasta sekä rakentaa ja oppia täysin uutta. Vanhat

toimintamallit, ajattelutavat ja käytännöt pitää korvata uusilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 51.)

Digitalisaatiossa tietoa ja tietotekniikkaa hyödynnetään toiminnan muuttamiseen tai uuden mahdollistamiseen. Esimerkiksi, Silloin kun verovelvollisen täyttämä veroilmoitus korvattiin veroviranomaisen kokoamalla veroehdotuksella, kyse oli digitalisaatiosta. (Kasvi 2019 [viitattu 10.06.2021].)

2.2 Pankki ja Digitalisaatio

Pankkien nostoautomaatit tulivat Suomeen 1970- ja 80-lukujen taitteessa, kun pankit avasivat niitä konttoreiden yhteyteen. 1990-luvulla Automatia osti pankkien automaatit, jolloin niistä tuli Ottopiste-automaatteja. 2010-luvulla on tuotu käyttöön TalletusOtto-automaatteja, joissa on myös mahdollista tallettaa sekä seteleitä että kolikoita. 2000-luvulla tuli lisäksi Nosto-automaatteja, joita on muissakin Pohjoismaissa. (Wikipedia [viitattu 22.11.2021].)

Vastaavasti pankkien tuulikaappeihin ilmestyi laskunmaksuautomaatteja 1990-luvulla, ja niitä oli kovassa käytössä vuosituhatlukuun saakka, jolloin verkkopankit alkoivat olla entistä yleisempiä suomalaistalouksissa (Wikipedia [viitattu 22.11.2021]).

Viime vuosien aikana on entistä enemmän pankkipalvelut mahdollista hoitaa verkon välityksellä. Mutta myös asiakkaat haluavat hoitaa itse asioitaan, mutta digitalisaation vuoksi konttorikäynnit ovat vähentyneet. Sen vuoksi pankin pitää tehdä palveluiden tarjoaminen helpoksi ja turvalliseksi.

Finanssipalveluita on alettu digitalisoimaan ja tämän myötä palvelut tavoittavat yhä laajemman asiakaskunnan. Finanssipalveluiden digitalisoimista edesauttaa nykyinen kuluttajasukupolvi, joka on jo tottunut muun muassa mobiiliin käyttöliittymään. Nykyisen kuluttajasukupolven on varsin helppo omaksua uusia sovelluksia ja palveluita nopeasti sekä ennakkoluulottomasti. Automaation lisääntymisen sekä tekoälyn kehittymisen myötä

myös palvelut, jotka aikaisemmin eivät ole olleet koko asiakaskunnan saatavilla, saadaan kaikille asiakkaille tarvittaessa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi sijoitusneuvonta. Kun palvelut digitalisoidaan, kasvaa myös tietojenkäsittelykapasiteetti, mikä mahdollistaa palveluiden kohdentamisen yhä yksilöidymmin. (Finanssialalle [viitattu 18.11.2021].)

Finanssiteknologia muuttaa nykyisiä markkinarakenteita sekä finanssialan toimijoiden liiketoimintamalleja. Finanssiala on ollut aikojen saatossa hyvin suljettu liiketoimintaympäristö. Erilaisten draivereiden vuoksi kilpailu finanssialalla on avautumassa eri toimijoille. (Finanssialalle [viitattu 18.11.2021].)

Mobiilipalvelut monipuolistuvat, ja yhteistyöratkaisut parhaiden palveluntarjoajien kanssa yleistyvät. Koska ympäristö digitalisoituu, niin yhteydet asiakkaita kohden ovat tärkeitä. Vaikka ympäristö muuttuisi, niin silti tavoitteet säilyvät. (Hämäläinen ym. 2016.)

Aikoinaan pankit ajoivat suomalaiset ensin konttoreista tuulikaappien laskunmaksuautomaateille ja sitten koteihin hoitamaan pankkiasiat verkossa. Henkilökohtainen, kasvollinen ihmisten tarjoama palvelu muuttui itsepalveluksi, jonka asiakkaat kokivat lopulta niin hyväksi, että konttoriasioinnin perään haikailevat vain harvat. Parhaimmillaan asiakkaat kokevat itsepalvelun parantuneena palveluna, joka on saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta ilman jonottamista. Valtaosa suomalaisista arvostaa mahdollisuutta tutustua tuotteisiin ja palveluihin rauhassa ja pyytää myyjää avuksi vain tarvittaessa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55, 56.)

Itsepalvelun lisääntyminen tulee jatkumaan digitalisaation isona trendinä, vaikka tekniikan kehittyessä itsepalvelun tueksi ja rinnalle on tullut uudenlaisia henkilökohtaisen palvelun muotoja, kuten esimerkiksi Chat, proaktiivinen Chat (*proactive Chat*), videoneuvottelu (*videoconferencing*) tai yhteisselailu (*co-browsing*). (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.)

Pankkikortteihin on viime vuosina lisätty lähimaksumahdollisuus, jossa asiakkaan ei tarvitse kortilla maksaessaan lainkaan näpytellä PIN-koodia, vaan riittää, että kortin vie maksupäätteeseen kiinni, jolloin asiointi on erittäin nopeaa. Lähimaksurajat nousivat vuonna 2019 25 eurosta 50 euroon. Jotta väärinkäytökset saadaan minimoitua, niin välillä asiakkaalta vaaditaan PIN-koodi. (Nordea [viitattu 20.11.2021].)

Mobiilimaksuilla on mahdollista maksaa myös yli 50 euroa olevat ostokset. Tunnetuin näistä maksuvälineistä on MobilePay, missä maksuja voi suorittaa pelkästään puhelinumeron avulla. MobilePayta on myös mahdollista käyttää kaupoissa, mikäli tämä on yrityksen toimesta käytössä. Sen lisäksi vastaavia sovelluksia on muun muassa PIVO sekä Siirto.

Vaikka finanssialan henkilöstö näkee teknologia-avusteisen itsepalvelun lisääntyvän, nähdään henkilökohtaisen palvelun merkitys vahvana itsepalvelun rinnalla. Yhdeksän kymmenestä (89 %) finanssialalla työskentelevästä uskoo pankki- ja vakuutusalan palveluiden jakautuvan kahtia siten, että toisaalla on pitkälle automatisoitu digipohjainen palvelu ja toisaalla pitkälle viety henkilökohtainen palvelu. Vastaajista 86 % uskoo asiakkaiden haluavan tulevaisuudessa pankeilta ja vakuutusyhtiöiltä yhä yksilöllisempää palvelua. Samanaikaisesti 69 % vastaajista uskoo, että asiakkaat edellyttävät pankki- ja vakuutusyhtiöiltä tulevaisuudessa palvelua viikon kaikkina päivinä ja kellonaikoina. Finanssialalla työskentelevistä 69 % uskoo, että pankki- ja vakuutusalan rooli kuluttajien neuvojana ja ohjaajana kasvaa selvästi tulevaisuudessa. (Finanssiala [viitattu 10.06.2021].)

2.3 Mobiilipankki

Mobiilipankki on pankin luoma sovellus, joka on luotu mobiilisovellukselle käytettäväksi. Se on verrattavissa perinteiseen verkkopankkiin, mutta siellä ei kuitenkaan välttämättä pysty hoitamaan kaikkia samoja asioita, mutta päivittäisasiointi onnistuu nopeasti ja helposti. Sen vuoksi viime vuosina mobiilipankkien käyttö on lisääntynyt. (Top5credits [viitattu 1.12.2021].)

Pankit alkoivat avata mobiilisovelluksia 2010-luvun alussa. Tänä päivänä ne ovat ajaneet suosiossa perinteisen verkkopankin ohi, kuten mitataan kirjautumismääriä. (Solla 2017].)

Sovellusta pidetään nykyisin turvallisempana kuin perinteistä verkkopankkia, koska sovellus on pankin toimesta luotu ja yhteydet verkkopankkiin on myös salattu (Senioriliitto.fi [viitattu 10.11.2021]).

Mobiilipankin voi ladata helposti ja nopeasti älylaitteen sovelluskaupasta ja sovelluksen käyttöön on mahdollista saada apua pankista.

Mobiilipankkiin kirjaututaan samalla tavalla kuin verkkopankkiin, missä tunnusluku sisältää nelinumeroisen koodin. Myös nykyisin uusilla puhelimilla on mahdollista kirjautua sormenjälkitunnistumisen avulla. (Top5Credits.com 2020.)

Mobiilisovelluksia pidetään turvallisempina kuin verkkopankkeja, koska sovellukset on luotu pankkien toimesta ja niiden yhteys verkkopankkiin on salattu. (Senioriliitto [viitattu 1.12.2021].)

Mobiilipankin käyttäjä pystyy maksaa laskut, seurata maksukorttien käyttöä sekä hakea lainaa. Mobiilipankin avulla on myös helppoa maksaa verkossa tehtäviä ostoksia. Mobiilipankki on siis yksinkertaisempi versio kuin perinteinen verkkopankki. (Top5credits [viitattu 1.4.2021].)

Mobiilipankin yleistymisen suurin syy on sen tuoma helpotus arkeen. Sen avulla on mahdollista hoitaa raha-asiat paikkaa ja aikaa katsomatta, kun ei ole riippuvainen tietokoneesta. (Top5credits [viitattu 1.4.2021].)

Mobiilipankkien tavoitteena on sekä helpottaa että nopeuttaa asiakkaiden pankkiasioiden hoitamista. Laskujen maksaminen, tilisiirtojen tekeminen, tilitietojen katselu sekä muut yleiset pankkiasiat ovat yleisimpiä mobiilipankeilla hoidettavia asioita. Ylen 2018 tekemän tutkimuksen mukaan vain neljä prosenttia suomalaisista maksaa nykyisin laskut pankin tiskillä, maksupalvelussa tai maksuautomaatilla. Tulevaisuudessa pankeissa maksaminen tulee varmasti vielä laskemaan entisestään (Finanssialalle.fi [viitattu 18.11.2021].)

2.4 Digitalisaatio yritysmaailmassa

Digitalisaatiolla työmaailmassa tarkoitetaan eri toimintatapojen tai eri prosessien muuttamista digitaalisiin välineisiin.

Sekä teollinen internet ja esineiden ja asioiden internet ovat olleet kovasti esillä 2010-luvun yritysmaailmassa. Teknologian nopea kehitys sekä halventuvat yksikköhinnat ovat mahdollistavat tulevan kymmenen vuoden aika ennen näkemättömän teollisen,

yhteiskunnallisen sekä sosiaalisen muutoksen. Tämä maailma tulee olemaan vuonna 2025 hyvinkin erilainen kuin mitä se oli 2008 tai mitä se on esimerkiksi tälläkin hetkellä.

Muutoksen nopeus on siirtänyt keskustelun teknologiaan, laitteisiin sekä järjestelmiin. Liiketoimintaan ei ole syytä tehdä muutoksia teknologia edellä.

Internet on mahdollistanut sen, että digitalisaatio on ajanut monta toimialaa murrokseen. Markkinointiala on loistava esimerkki. Ennen mainostajat käyttivät massamarkkinointia ja seurasivat myyntilukuja. Nykyään mahdollista saada tarkempaa tietoa, että millä asteella erilaiset käyttäjät ovat sitoutuneet ja mikä sitten on mainosten tuoma palautus suhteutettuna mainontaan sijoitettuihin varoihin. (Scrive [viitattu 10.11.2021].)

Tämä pätee sähköpostiin. Nykyisin täysin on mahdollista seurata sitä, kuka avaa saapuneen viestin ja myös sitä, että miten ihmiset lukevat viestin sisällön.

Digitalisaatio on siis liiketoiminnan uudistamisen väline. Siksi on tärkeää ymmärtää, millaisin keinoin sillä voidaan vaikuttaa liiketoiminnan perustekijöihin. Kasvu, kannattavuus ja kilpailukyky ovat liiketoiminnan keskeisiä tavoitteita kaikissa menestykseen tähtäävissä yrityksissä strategiasta riippumatta. Jokainen yritys voi digitalisaation avulla vauhdittaa kasvuaan, karsia kulujaan, parantaa toimintansa laatua ja tarjota parempaa asiakaskokemusta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31.)

Organisaatioissa strategia työ on tuonut sekä uusia vaatimuksia että haasteita. Siinä missä ennen strategisen johtamisen kulma kivi on ollut analyttinen suunnitteleminen ja laskeminen, niin nykyisin rinnalle on noussut asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksen ymmärtäminen ja tulkitseminen. Toimialojen ja yritysten rajojen hämärtyminen ja murtuminen on tuonut uudet haasteet digiajan johtajille. Ennen teollisuudenala määritteli liiketoimintamallin, muokkasi liiketoimintamallit nykyisiä teollisuudenaloja ja saman alan sisällä saattaa olla paljon erilaisia tai alojen rajoja ylittäviä malleja. Ennen liiketoimintamalli valittiin usein bisneksen alkuvaiheessa, mutta nykyään uusien mallien etsiminen on kokeellista sekä jatkuvaa. (Hämäläinen ym. 2016, 67.)

2.5 Digitalisaation vaikutukset

Digitalisaatio on muokannut merkittävästi sitä, missä ja millä tavalla yritykset mainostavat ja markkinoivat tuotteita ja palvelujaan sekä miten panostukset kohdentuvat eri kanaviin. Asiakaskäyttäytymisen muutos sekä mahdollisuudet esimerkiksi kohdentamiseen ja mittaamiseen ovat kasvattaneet digitaalisten kanavien osuutta muiden markkinoinnin ja mainonnan muotojen kustannuksella. (Ilmarinen & Koskela 2015. 44.)

Tulevina vuosina pankkien täytyy pystyä vastaamaan isojen trendien, kuten digitalisaation, tuomiin haasteisiin. Digitalisaatio etenee rahoitustoimialalla, sillä koko muu yhteiskunta digitalisoituu ja kuluttajat siirtyvät yhä enemmän käyttämään palveluita mobiilisti. (Euro ja Talous.fi [viitattu 10.06.2021].)

Asiakaskokemusten kehitystyölle on digitalisaation vuoksi laitettu uudet tavoitteet. Asiakkaiden tarpeet sekä vaatimukset ovat kasvaneet globaalien kilpailijoiden sekä uusien standardien vuoksi. Asiakkaat ovat hyvin perillä uusista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista, usein paremmin kuin yritykset. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42.)

Digitalisaation tarkoitus on sekä auttaa kasvamaan että parantamaan kannattavuutta samanaikaisesti. Se tarjoaa keinoja, jotka parantavat sekä toiminnan tehokkuutta ja laatua.

Näin digiaikana eri työtehtävät kehittyvät nopeaa vauhtia. Digiaikana johtajien on tärkeä ymmärtää, millaisia asiantuntijoita tarvitaan menestyneen liiketoiminnan pyörittämiseen. (Pyyhtiä 2019, 11.)

Asiakkaat vievät paljon aikaa ja vaikuttaa kauppojen suuruuteen. Digitalisaation avulla on helppo räätälöidä monenlaisia asiakaspalvelu- ja myyntiprosesseja pienten ja potentiaalisten asiakkaiden hoitoon. Verkko on helppo ja nopea paikka tarjota laadukasta palvelua, jonka vuoksi asiakkaat saavat tiedon nopeasti ja voivat tehdä tilauksia. (Rautakoura [viitattu 02.07.2021].)

Digitalisoitumisesta saattaa tulla melko merkittävä kustannuserä, mutta m se pitäisi ottaa sijoituksena tulevaisuuteen. Liialliset aikailut voivat johtaa siihen, että kilpailuetu siirtyy muille.

Digitalisaation lisäksi käynnissä on jatkuva keskustelu eri työpaikkojen tulevaisuudesta. Digitalisaatio saattaa johtaa eri alojen työpaikkojen häviämiseen. Sekä kehittyvä robotiikka ja automaatio vähentävät ihmisten tekemää manuaalisen työn määrää, ja sen vuoksi voivat vaikutukset työllisyyden suhteen saattavat olla huomattavat. Samalla on mainittava se, että digitalisaatio luo uusia työpaikkoja. Sekä terveydenhuolto, koulut että julkiset palvelut ovat paikkoja, missä ei voida toimia täysin ilman ihmisiä, sekä myös joidenkin ihmisten on pakko sekä kehittää että ylläpitää jatkuvasti suurentuvaa laitekantaa ja myöskin sähköisiä palveluita. Asiantuntijoita on myös täysin mahdoton korvata ainoastaan koneella. (Talentree.fi [viitattu 24.11.2021].)

3 Sovellus

3.1 POP Mobiili

POP Mobiili on POP Pankin luoma mobiilisovellus, jolla on mahdollista hoitaa pankkiasioita mobiililaitteella. Nykyisin sovellusta käytetään POP Avaimen kanssa, kun paperiset tunnuslukulistat ovat poistumassa. (POP Pankki [viitattu 15.02.2021].)

POP Mobiiliin kirjautuminen on mahdollista tehdä sormenjäljellä, PIN-koodilla tai kasvotunnistuksella. Sovelluksessa voi hoitaa päivittäisiä raha-asiointia, kuten maksaa laskuja, siirtää rahaa tililtä toiselle tai toiselle ihmiselle. Rahastoihin on mahdollista tehdä merkintöjä tai mahdollisesti jatkuvia säästösopimuksia.

3.2 POP Avain

POP Avain on POP Pankin luoma digitaalinen tunnuslukusovellus. POP Avainta voi käyttää sekä älypuhelimilla ja tableteilla, ja sillä voit vahvistaa maksut sekä tunnistautua verkkopankkiin ja verkkopalveluihin, ilman paperista tunnuslukulistaa. POP Avaimen pystyy kirjautua sormenjälkesi tai kasvojesi avulla edellyttäen, että laitteesi tukee biometristä tunnistautumista. Biometrinen tunnistautuminen on turvallista ja nopeaa. Biometrinen tunnistautuminen on nykyään turvallinen vaihtoehto PIN-koodille. (POP Pankki [viitattu 15.02.2021].)

Nykyisin POP Avaimen suosio on kasvanut turvallisuutensa vuoksi ja siksi, että vähitellen on vähennetty paperisten tunnusten käyttöä. Tämän vuoksi verkkopankkiin tai mobiilipankkiin pääsee nopeammin kirjautumaan ja halutut tapahtumat voidaan tehdä nopeammin.

4 Tutkimuksen suunnittelu

4.1 Kysely

Kyselyssä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, missä on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. (tilastollinentutkimus.fi [viitattu 04.05.2021].)

4.2 Toteutus

Tein kyselyn, jota jaettiin pankin sosiaalisen median kautta, johon asiakkaat sitten pääsivät vastaamaan. Kysely on siis luotu Webropol-ohjelmalla ja siihen ovat voineet vastata kaikki, kuitenkin toivottu, että ovat pankin omia asiakkaita. Kysely on hyväksytty pankin toimesta, ja kysely on testattu ja varmistettu etukäteen, että se toimii sekä näkyy myös oikein.

Kun varmistui, että kysely toimii ja näkyy oikein, niin sen jälkeen kysely jaettiin sosiaalisessa mediassa, ja kysely oli auki runsaan kuukauden ajan, jolloin kuka tahansa pääsi siihen vastaamaan.

Koska tutkimus on tuotettu kyselyllä, niin siihen on mahdollista saada mahdollisimman paljon vastauksia ja kysymykset ovat kaikille samat. Heikkouksena voidaan pitää sitä, että koska kysely on jaettu netissä, niin vastaajat eivät ota kyselyä tosissaan, vaan vastaavat sen mukaan, miten helpoiten pääsee.

Monivalintakysymykset on mahdollista jakaa yhden ja usean vastauksen kysymyksiin. Yhden vastauksen kysymykset ovat yleisin monivalintakysymysten tyyppi, ja niissä vastaajaa pyydetään valitsemaan ennalta laaditusta luettelosta yksi vaihtoehto. (Surveymonkey [viitattu 10.06.2021].)

Kyselyssä on sekä monivalintakysymyksiä ja muutama avoin kysymys. Tavoitteena oli saada monivalintakysymyksillä selkeitä vastauksia, että esimerkiksi mihin ihmiset mobiilipankkia käyttävät eniten. Sitten avoimilla kysymyksillä oli mahdollisuus saada selville se, että mitä asiakkaat taas haluaisivat lisää mobiilipankkiin. Sen avulla saamme monipuolisesti selvitettyä, että mitkä ovat palvelut, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä kuten myös, mitä he mahdollisesti kaipaavat sinne lisää.

4.3 Luominen

Kyselyssä on käytetty siis sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kyselyllä on pyritty selvittämään, että millaisiin palveluihin asiakkaat käyttävät POP Mobiilia ja myös se, mitä asiakkaat siihen mahdollisesti kaipaavat lisää. Kysymykset on pyritty pitämään yksinkertaisina ja helppoina, jotta kysymykset ovat helposti ymmärrettävissä. Samalla halusin selvittää, minkä ikäiset ihmiset ovat POP Mobiilin käyttäjiä. Koska halusin myös saada selville, mitkä ovat asiakkaiden mielestä sovelluksessa hyvin ja mitä taas parannettavaa, niin sen myötä kyselyssä on kaksi avointa kysymystä, niin asiakkaat saivat omin sanoin kertoa. Sen myötä vastauksista on mahdollisesti luettavissa, mitkä ovat asiakkaiden mielestä selkeästi kehitettävissä, ja mitkä taas ovat hyvällä mallilla

Monivalintavastaukset ovat helposti analysoitavissa, koska asiakkaat valitsevat valmiiksi annetuista vaihtoehdoistaan mieleisensä vaihtoehdon. Tavoitteena kyselyssä oli saada heti alkuun taustatiedot, ja samalla vastaajille käy selväksi heti alusta, että minkä pankin kysely on kyseessä.

Avoimissa kysymyksissä vastaajat pääsevät taas omin sanoin kertomaan sovelluksen hyvät puolet ja sekä heidän mielestään kehitettävät osa-alueet.

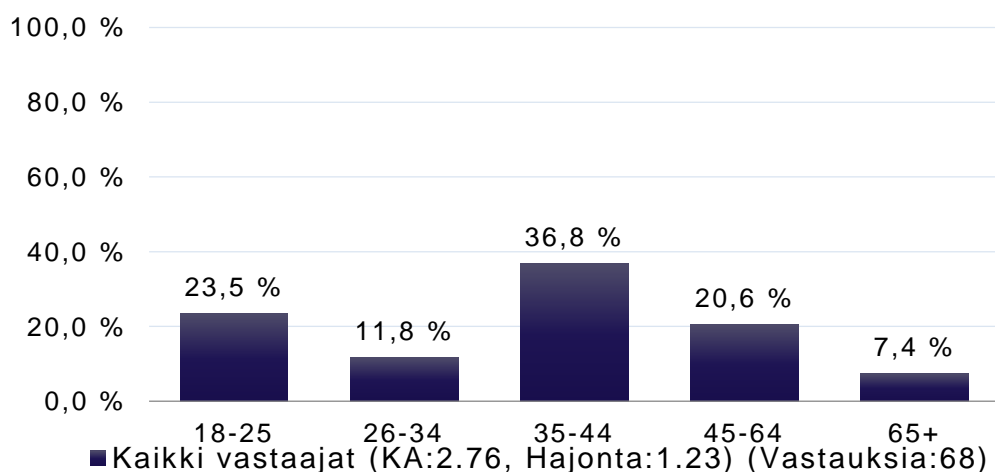
Kysely on myös sen vuoksi jaettu vain netin välityksellä, koska koin, että haluttua kohderyhmää saa tavoitettua paremmin netin välityksellä. Jos kysely olisi jaettu vain paperisena versiona esimerkiksi pankin kassalla, niin tulos olisi ollut varmasti erilainen, mutta koska tavoite oli nimenomaan saada POP Mobiilin käyttäjiä vastaamaan kyselyyn. Näin saimme kyselyyn haluamamme kohderyhmän ja mahdollisimman monen, joka on

sovelluksen ottanut käyttöön ja joka hoitaa pankkiasioitaan pääsääntöisesti verkönvälityksellä.

5 Tutkimustulokset

Kysely on siis jaettu Facebookissa, jossa pankin asiakkaat ovat voineet vapaasti käydä vastaamassa kyselyyn. Kyselyyn vastasi lopulta 68 pankin asiakasta tai asiasta kiinnostunutta. Kyselyä voidaan pitää onnistuneena, koska vastanneita oli oikein hyvin, ja mikä parasta, niin vastanneita tuli mukavasti eri ikäryhmistä, jonka myötä saadaan erilaisten ihmisten tarpeet ja toiveet huomioitua. Myös se, että avoimiin kohtiin saatiin hyvin erilaisia vastauksia, mikä on hyvä, jotta mahdolliset kehityskohteet on helppo löytää. Samalla saadaan laajalla kuvalla, mitä eri-ikäiset ja eri elämäntilanteissa olevat asiakkaat kaipaavat ja miten paljon ja usein he käyttävät sovellusta.

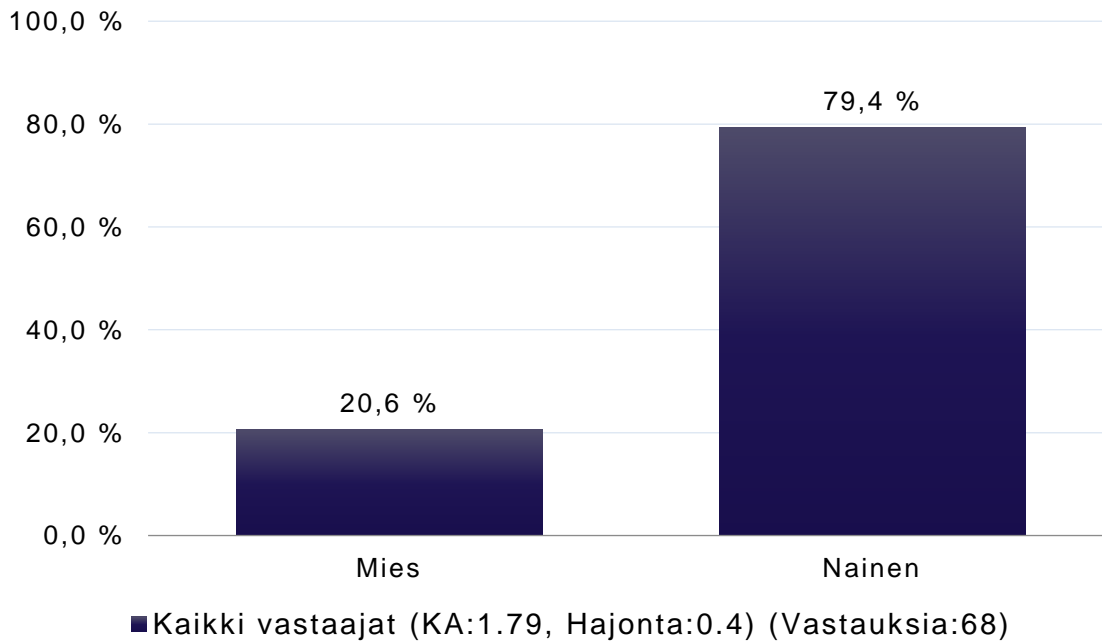
Ensimmäisenä selvitettiin vastaajan ikä.



Kuvio 1. Ikäsi?

Ikäjakaumasta näkee, että vastaajista suurin osa eli 36,8 % oli 35–44-vuotiaita, kun taas vähiten vastaajia oli 65+-ikäisissä. Kuitenkin kaikkiin ikäluokkiin löytyi vastaajia, sopivalla hajonnalla. Sen myötä tulokset saadaan laajalta skaalalta ja eri näkökulmista vinkkejä ja palautetta.

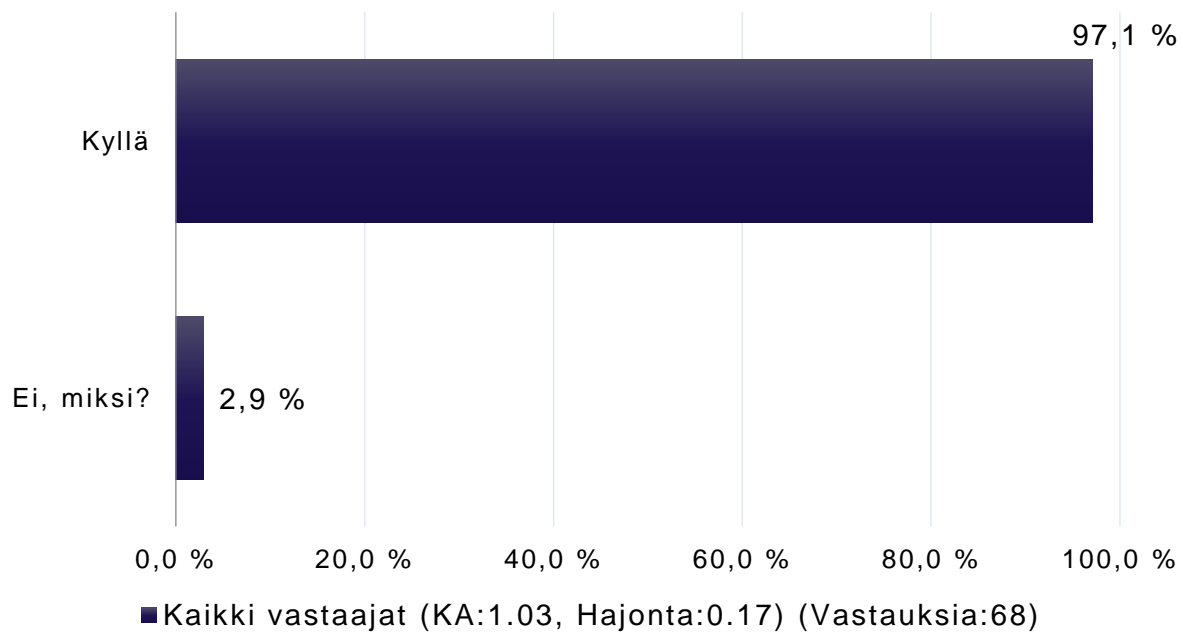
Seuraavaksi selvitettiin sukupuoli.



Kuvio 2. Sukupuoli.

Kyselyyn huomattavasti enemmän vastasi naisia, kun heitä oli vastauksen perusteella 79,4 %, kun taas miehiä oli vain 20,6 %. Tästä voimme päätellä, että joko asiakkaista naiset ovat innokkaampia vastaamaan tai mahdollisesti asiakkaina on enemmän naisia.

Seuraavana kysymyksenä selvitettiin POP Mobiilin käyttöä ja kuinka monelta sellainen löytyy.



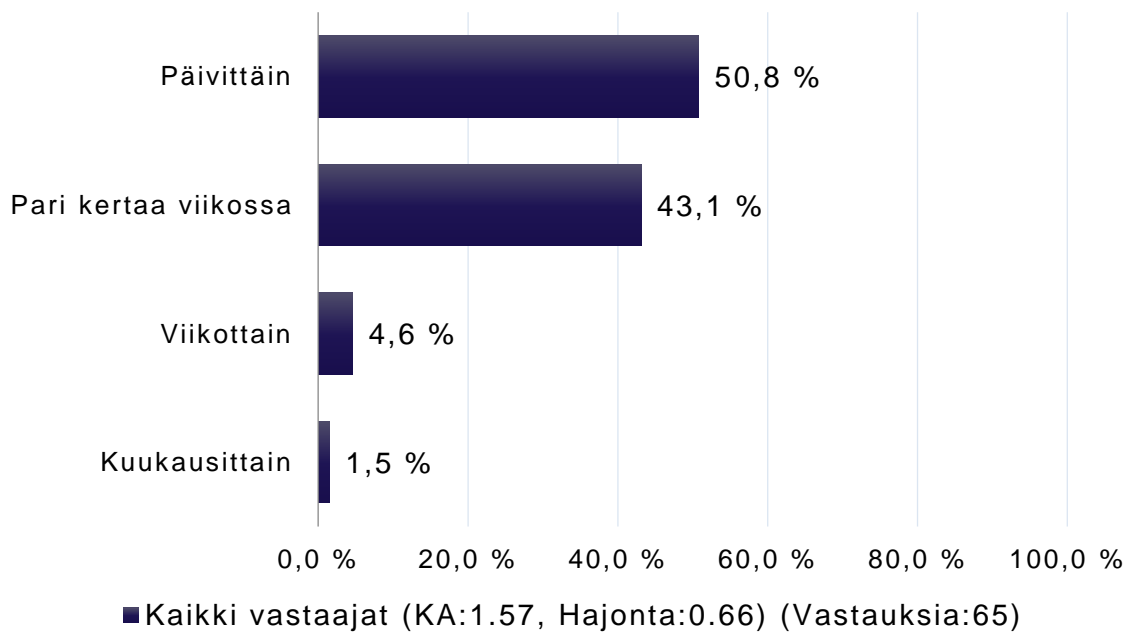
Kuvio 3. Onko sinulla POP Mobiili käytössä?

Ei, miksi?

- En ole pop-pankin asiakas
- En ole pankin asiakas

Kyselyn perusteella ihmiset ovat hyvin ahkerasti ottaneet POP Mobiilin käyttöönsä, koska ainoastaan he, joilla ei ole POP Pankin asiakkuutta, niin heillä ei ole käytössä mobiilisovellusta. Ja koska nimenomaan POP Mobiilia on tarkoitus käydä läpi, niin sen vuoksi tarvitsemme POP Pankin asiakkaita.

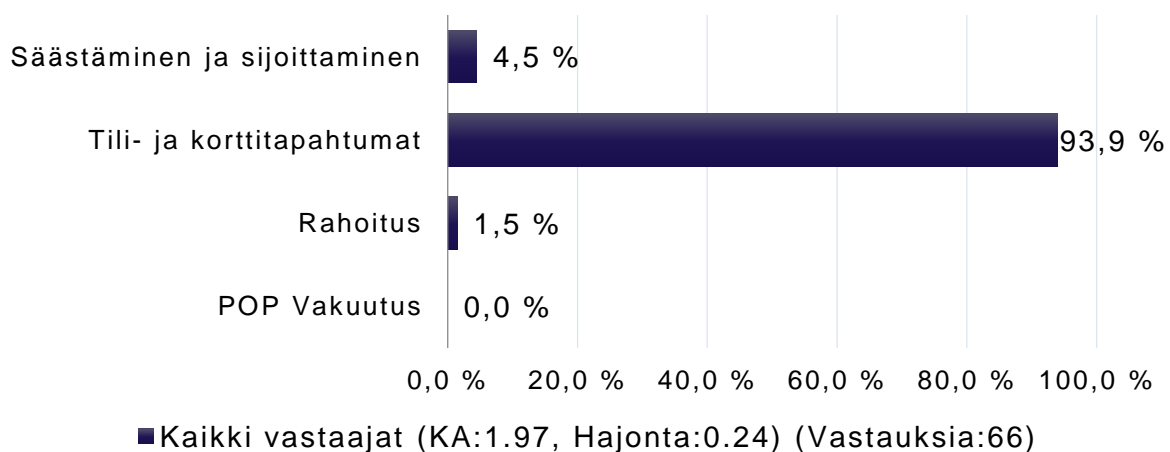
Seuraavaksi tarkasteltiin, kuinka usein sovellus on käytössä.



Kuvio 4. Kuinka usein käytät sovellusta?

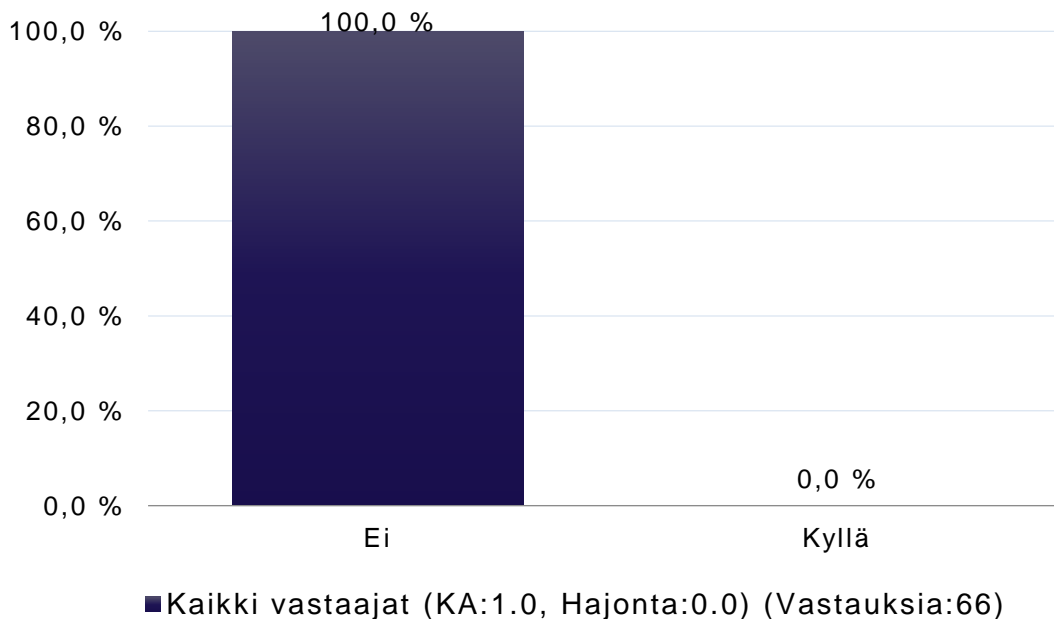
Vastaajissa näkyy, että POP Mobiili on viikossa isossa käytössä ja yli puolet käyttääkin sovellusta nykyään päivittäin. Hieman vähemmän vastaajissa käyttää pari kertaa viikossa ja hyvin pieni osaa vain viikoittain tai kuukausittain.

Seuraavaksi katsotaan, mihin sovellusta käytetään eniten?



Kuvio 5. Mihin näistä käytät POP Mobiilia eniten?

Kuten tilastoista näkee, niin lähes kaikki käyttää POP Mobiilia tili- ja korttitapahtumiin pääsääntöisesti ja vain pieni prosentti säästämiseen ja sijoittamiseen sekä rahoitukseen. Hajontaa tuo 4,5 % verran säästäminen ja sijoittaminen, jonka lisäksi rahoitusta käyttää eniten 1,5 % ihmisistä.



Kuvio 6. Oliko sinulla vaikeuksia oppia käyttämään sovellusta?

Vastauksista pystyy heti näkemään, että sovellus on tehty helposti opittaviksi, koska kaikki vastaajat ovat kokeneet, että sovellus on helppokäyttöinen. Tämän vuoksi voidaan todeta, että sovellus on helppokäyttöinen sekä helposti opeteltava.

Miten POP Mobiili on helpottanut pankkiasiointiasi?

- Laskunmaksussa viivakoodinlukija toimii hienosti. Liikkuminen ja asioiden löytäminen on helppoa. Tapahtumien hakutoiminto on huippu.
- Rahan siirtäminen tililtä toiselle on nopeaa (esim. lasten tileille). Laskujen maksu on helppoa joko virtuaalivirtakoodilla tai skannaamalla laskun viivakoodi.
- Laskun maksu helppoa, kun käyttää viivakoodi lukijaa ja rahastojen tiedot löytyvät vaivattomasti myös.

- Laskunmaksu on nopeaa ja kätevää. Kameralla saa kuvattu laskujen viivakoodit. Kirjautuminen nopeaa yhdellä numerosarjalla. Säästää aikaa.
- Laskut pystyy maksaa näppärästi, ja verkkopalkka on helposti tarkistettavissa.
- Ei tarvitse paperisia tunnuksia.
- Maksut ja tilinsaldon voi tarkistaa mihin aikaan tahansa.
- Pankkiasioita voi hoitaa missä vain
- Pankki kulkee koko ajan mukana, ei ole riippuvainen siitä onko tietokone lähettyvillä vai ei.
- Nopeaa ja vaivatonta maksaa laskuja, seurata rahastoja ym.
- Mobiilisovellukset helpottavat arkea, saa juoksusta hoidettua asioita.
- Nopeasti haettavat pankkitiedot, laskujen maksu käy kädenkäänteessä ja viestien lähetys pankkiin, kun tarvitsee kysyä ammattilaisen neuvoa.
- Nopeuttanut huomattavasti
- Raha-asiat aina käsillä
- Ei tarvitse näpytellä pankkitunnusta eikä salasanaa.
- Laskujen maksaminen todella helppoa ja nopeaa.
- On helpottanut arkista asiointia
 - nopeaa, laskujen maksukin onnistuu sukkelasti
 - helppo käyttää, selkeä
- Oman talouden seuraaminen on entistä helpompaa, verkkopalkka on kätevästi nähtävissä ja rahansiirto helppoa. Laskujen maksu sujuu todella näppärästi viivakoodit lukemalla!
- Nopeaa ja helppoa toimintaa
- Pystyy maksamaan laskuja, laskujen viivakoodit saa näppärästi kuvattua. Ei tarvi avata pöytäkonetta. Käyttelytilin tilanne nopea tarkistaa. Rahastojen tilannetta pystyy helposti seuraamaan
- Kirjautuminen on helpompaa, omien tilien väliset siirrot nopeita, rahastojen tilanne on helppo tarkistaa.
- Tosi paljon! Voi vaikka sängyssä maaten hoitaa pankkiasiani!
- Kaikella tavalla: laskujen maksamiset, tilannetarkistukset ym. käyvät sujuvasti ja nopeasti missä vain.
- Kaikki on nopeampi hoitaa.

- Tunnistautuminen helpompaa, kun joutuu hyppäämään labrassa niin kuin ruikulla.
- Se on aina saatavilla. Laskujen maksu on helppoa viivakoodilla.
- On nopeampi kuin sovellus, pankki on aina mukana.
- Tehostanut ennen kaikkea laskujen maksamista ja tunnistautumista
- Pankki kulkee aina mukana, saan nopeasti yhteyden tarvittaessa pankkiin, helppo ja nopea hallinnoida asioita.
- Todella paljon, koska kaikki hoituu puhelimen avulla missä vain ja milloin vain
- Helppo hoitaa laskut ja tilisiirrot, ei tarvitse tietokonetta käynnistellä
- Raha-asiat aina saatavilla, ei tarvitse erikseen avata verkkopankkia. Näkee nopeasti kaikki tiedot, voi seurata sijoituksia yms. helposti.
- On helppoa, kun verkkopankki on näppärästi kännykässä heti saatavilla. Tilin saldon voi tarkistaa koska vain.
- Saldon näkee todella helposti, omatilisiirrot hyvä asia. Rahastojen saldoa helppo seurata.
- Nopeuttanut, kun ei tarvitse olla tunnuksia mukana
- Pystyn siirtämään rahaa käyttötilille talletustililtä hyvin näppärästi ja maksamaan laskut vaivattomasti.
- Omat pankkiasiat ovat muutaman näppäyksen päästä.
- Tilitapahtumien reaaliaikainen seuranta helpottunut.
- Nopeuttanut ja helpottanut
- Nopea tapa pitää itsensä ajan tasalla. Rahaston kehityksen seuraaminen myös nopeaa ja näppärää.
- helppo ja nopea, aina taskussa.
- Hoidan oikeastaan kaiken pankkiasioinnin Pop Mobiilin kautta. Minun mielestä on kätevää, kun voi missä ja milloin vain tehdä tilisiirtoja ja tsekata tilinsaldon. Toki asiaa Pop avain helpottaa "asiointia" vielä enemmän.
- Helppo asioida sen kautta, pidän varoja kortin takana olevalla tilillä melko vähän, siirrän tarvittaessa toiselta tililtä ja tämä onnistuvat vaikka vasta vähän ennen kassaa tarvittaessa. Pystyy seuraamaan rahastojen arvoa.
- Tilitapahtumien seurannassa. Maksujen maksaminen helppoa, kun voi käyttää viivakoodia. Rahastojen seuranta helppoa.
- näppärää, kulkee mukana koko ajan

- Se on helppo ja nopea, aina mukana, kun puhelin vaan on mukana. Helppo kirjautua, ilman pitkiä tunnuslukuja.
- Nopea tapa seurata omaa rahaliikennettä, tehdä tilisiirtoja ja hoitaa laskuja.
- Saldotiedot löytyvät nopeasti puhelimesta. Olen toisinaan joutunut tekemään tilisiirron kaupan kassalla koska toiselta tililtä ei rahat riittäneetkään. Asia hoitui hyvin mobiililla. Seuraan myös rahastojen kehitystä mobiilista.
- Aina mukana, helppo kirjautua
- Kameran käyttö viivakoodinlukijana helpottaa laskujen maksua. POP Mobiili kulkee aina mukana!

Edelliseen kysymykseen oli vapaasti vastattavissa kenttään, ja vastauksista nousee ensimmäisenä isoimpana esiin se, kuinka helposti ja nopeasti sovelluksen kautta asiakkaiden on mahdollista hoitaa pankkiasioitaan. Toisaalta vastauksista voi myös huomata sen, että pankkiasioinnin voi hoitaa missä vaan, missä on internetyhteys.

Myös esiin nousi sovelluksen helppous, tilitapahtumien seuraaminen sekä rahaliikenteen seuraaminen yleisesti.

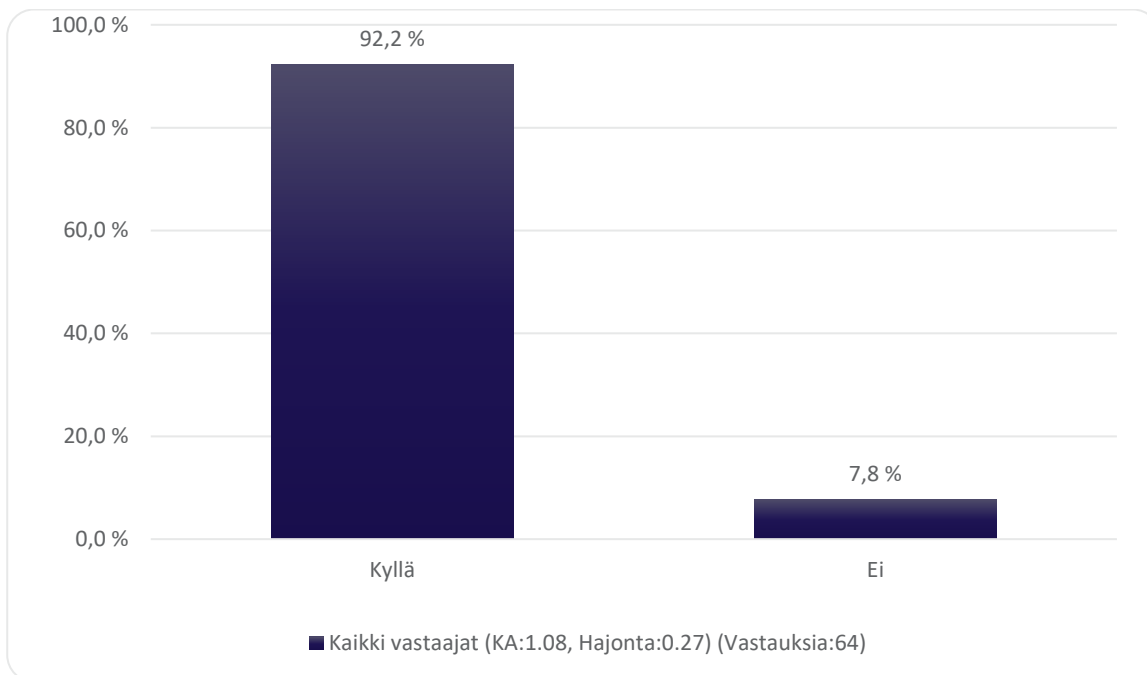
Onko jotain, mitä kaipaisit POP Mobiiliin?

- Talouden seurantaa, eli yhteenvetoja mihin rahaa on kulunut.
- Vakuutusten helpompi hallinta. Kaikki rahastot (esim. Aktia) ei ole mukana rahasto-osiossa.
- Rahastojen lunastukset. Lainahakemukset.
- Ei tule mieleen.
- Verkkopalkan selaaminen on vähän työlästä, ei anna kätevästi selata useampaa tilinauhaa, vaan pitää aina palata Pop Mobiilin "etusivulle". Lisäksi kaipaisin Pop Pankille ylipäätään mahdollisuutta sellaiseen "säästämiseen" missä jokaisesta korttitapahtumasta menisi tietty summa esim. säästötilille. Tällainen palvelu on usealla pankilla käytössä.
- Rahastoihin liittyvä kaupankäynti olisi tärkeää saada tehtyä myös mobiilissa. Myös allekirjoitukset täytyisi voida hoitaa mobiilissa.
- Toimintavarmuutta. Päivityksiä ja toimimattomuutta Usein

- Ei tule mieleen.
- Verkkotiliote olisi hyvä juttu.
- Samanlaista systeemiä mitä esimerkiksi Nordea Wallet, jossa pystyy kategorisoimaan ostoksiaan ja täten pystyisi seurata omaa kulutustaan paremmin.
- Kaipaisin lapsille omaa pop sovellusta, josta tarkistaa tilin saldo. Vastaava on OP:lla, Pivo Junior tms. Sinne rekisteröidytään vanhemman verkkopankkitunnuksilla ja sen jälkeen lapsi pystyy näkemään oman tilin saldon. Iso puute POP mobiilissa.
- Olisi mielenkiintoista nähdä jotain tilastoja esimerkiksi siitä mihin rahat kuluvat. Itse pidän kyllä kirjaa siitä erikseen, mutta toki jos se tapahtuisi automaattisesti, olisi se entistä vaivattomampaa. En tiedä miten se käytännössä tapahtuu ja onko se edes mahdollista, mutta olen kuullut, että joillain pankeilla on tämänkaltainen ominaisuus.
- En osaa sanoa tällä hetkellä. Tarpeitani vastaa nyt
- Luottokorttisaldon maksaminen sen kautta, ilman laskua. Asiakirjojen sähköinen allekirjoitus myös Mobiiliin.
- Paremmat e-laskun avaus mahdollisuudet mobiiliin.
- En osaa kaivata mitään!
- Eipä tule mieleen mitään.
- Säästämisen ja sijoittamisen helpottamista.
- Huaweiin puhelinta käytettäessä sovellusten yhteys joskus katkeaa. Siihen muutos.
- Lasten rahastot näkyisivät myös vanhemmillä ja voisi siellä myös tehdä ylimääräisiä kerta merkintöjä.
- E-possua. Eli jos maksan kortilla, saisin haluamani summan talteen toiselle tilille. Esim. Jos maksan kortilla 30e, ja olen valinnut e-possu summaksi 3e, menee tililtäni 33e
- Jonkun näköinen budjetointi/kulutuksen seuranta työkalu saattaisi olla hyödyllinen
- Ei.
- Aiemmin ei ainakaan pystynyt lunastamaan rahastoja. En tiedä, onko tällaista päivitystä vielä tullut. Jos ei, olisi kätevä.
- Allekirjoituspyynnöt oisivat kiva pystyä kuittaamaan Mobiilissa.

- Kuukausittaisen rahankäytön seuraaminen erilaisten diagrammien avulla voisi olla mielenkiintoista ja helpottaa omaa taloudensuunnittelua, kun näkisi konkreettisesti mihin rahaa menee eniten. Periaate siis sama kuten esimerkiksi Nordealla ja S-ryhmällä, jossa etusivulla on ympyrädiagrammiin eriteltynä kuukausittainen rahankäyttö.
- Oman talouden budjettilaskuri/ sovellus, joka näyttää paljonko kk on esimerkiksi mennyt ruokakauppaan, viihteeseen jne.
- Rahastojen lunastusmahdollisuus.
- Laajemmat ominaisuudet omien pankkiasioiden hoitoon. Toki verkkoviestit ovat väylä tehdä lähes mitä tahansa, kunhan vain malttaa odottaa.
- Sähköinen allekirjoitus ja kaikkien viestien lukuominaisuutta. Asiakkaan oma soveltuvuusarvio rahastoihin tiettyjen kysymysten pohjalta, auttaa sijoituspäätöstä tehdessä antamalla suosituksia koko valikoimasta.
- Allekirjoitusmahdollisuus sopimuksille.
- Hmm, jos tekee toistuvia tilisiirtoja (ei mitenkään "säännöllisiä") niin olisi kiva, kun pop mobiiliin saisi tallennettua eniten käytetyt tilinumerot valmiiksi.
- Alaikäisten lasten rahastot olisivat kiva saada näkyviin myös vanhempien mobiiliin ja/tai verkkopankkiin.
- Säästösalkut eivät näy mobiilissa.
- Eipä tule mieleen
- Ei kyllä tule nyt mieleeni.
- Sähköinen allekirjoitus olisi tärkeä saada myös mobiiliin. Asiakkaiden allekirjoitusten vahvistaminen nopeutuisi myös.
- Lisää monipuolisuutta: lainahakemusten teko, sähköiset allekirjoitukset, arkistot yms.
- Sähköinen allekirjoitus
- Kysymyksessä oli avoin kenttä, jossa vastaaja voi kertoa, mikä on sellainen asia, mitä itse kokee tarvitsevansa sovelluksessa, mitä vielä ei ole tai sitä voisi parantaa. Vastauksista näkyy, että eniten ihmiset kaipaavat sitä, että voisi nähdä kuukausittain sen, mihin ihmiset käyttävät rahaa ja kuinka paljon. Sen lisäksi esiin nousee rahastojen tarkistus, sekä allekirjoittaminen sovelluksessa.

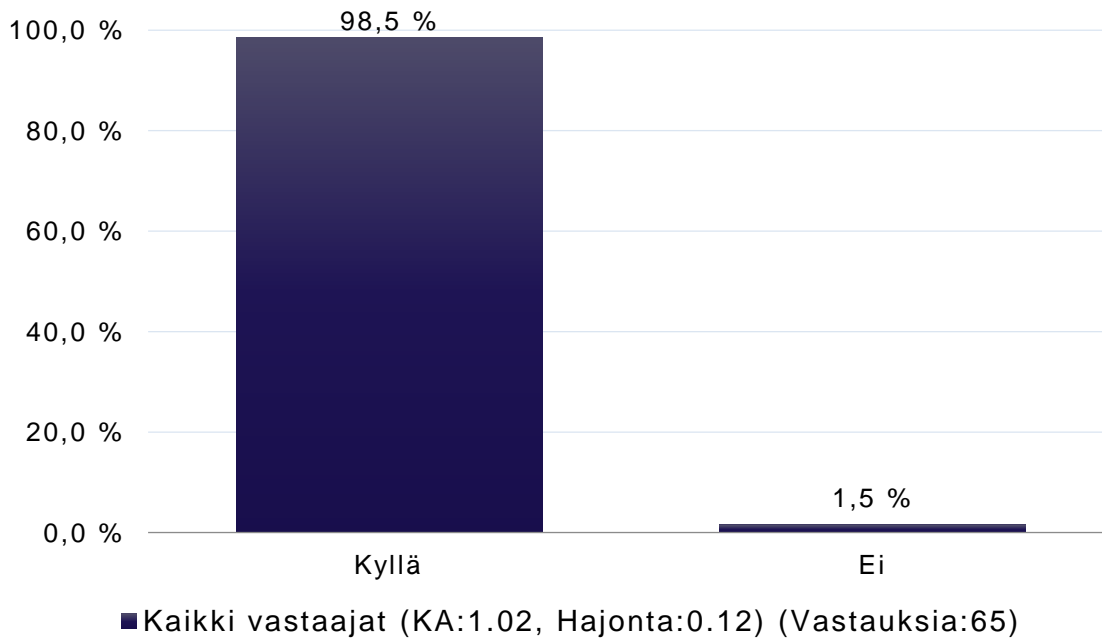
- Myös muita vastauksia tuli, kuten e-laskun avausta, tilinumeroiden tallennus, mutta myös oli vastaajia, jotka eivät kokeneet mitään uutta muutosta.



Kuvio 7. Onko sovelluksen kautta helppo saada yhteys asiantuntijaan?

Lähes kaikki olivat vastauksissaan sitä mieltä, että asiantuntijaan saa helposti yhteyden sovelluksen avulla.

Seuraavaksi tiedusteltiin sovelluksen turvallisuutta.



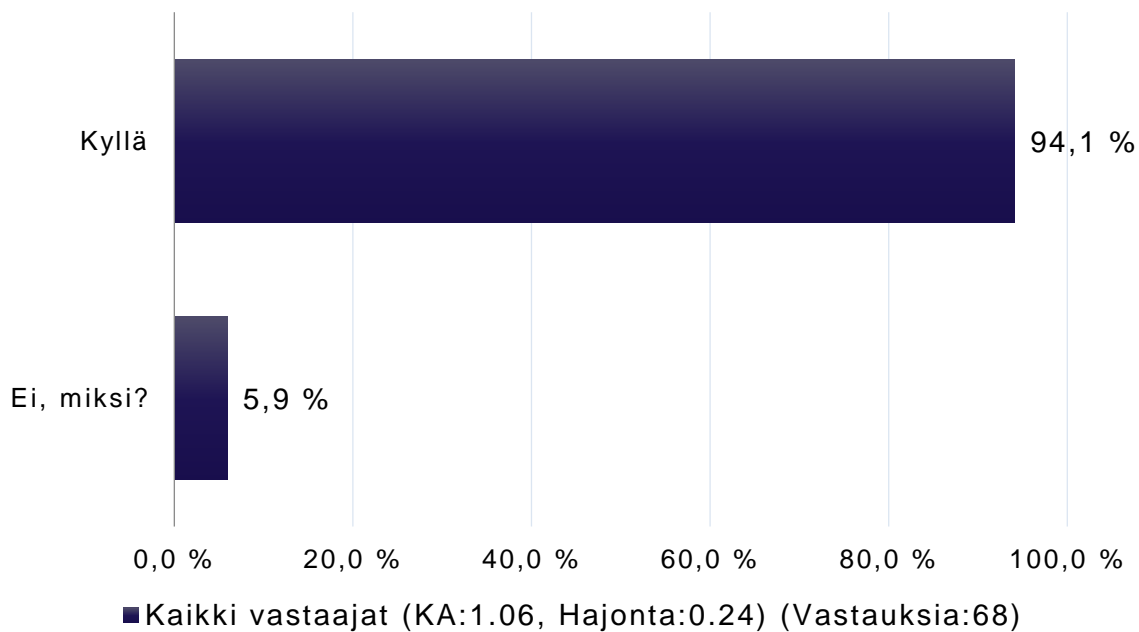
Kuvio 8. Koetko sovelluksen käytön turvalliseksi?

Ei, Miksi?

- Mikään ei ole bittimaailmassa turvallista

Kuten kuviossa näkyy, niin vastaus on aika yksipuolinen, eli se, että ihmiset kokevat sovelluksen käytön turvalliseksi ja voivat hyvillä mielin käyttää sitä, ilman pelkoa. Vain 1,5 % kokee, että sovelluksen käyttö ei ole turvallista.

Viimeisenä kysyttiin POP Avaimen käytöstä, joka kuuluu kuitenkin olennaisesti nykyisin pankin palveluiden hoitamiseen.



Kuvio 10. Onko sinulla POP Avain käytössä?

Ei, miksi?

- POP Avain on käytössä mutta sovellus takkuu usein, ja on hidas. Tämän takia käytän muiden pankkien palveluita mm. tunnistautumiseen.
- Ei toimi
- En ole pop-pankin asiakas
- En ole pankin asiakas

Vastauksista voi päätellä, että asiakkaat ovat POP Mobiilin yhteydessä hyvin myös POP Avaimeen siirtyneet, koska kielteisesti vastanneista puolet eivät ole POP Pankin asiakkaita, kun taas toisen puolikkaalla sovellus ei ole valitettavasti toiminut haluamallaan tavalla. Pääsääntöisesti kuitenkin, 94 % vastanneista on kuitenkin ottanut sovelluksen käyttöön.

6 Johtopäätökset ja yhteenveto

Digitalisaation etenemisvauhti on kiivas. Viime vuosien aikana digitalisaatio on muuttanut monia asioita, mutta suurimmat ja eniten maailmaa ravisuttavat muutokset ovat todennäköisesti vielä edessäpäin. Se myös alleviivaa asiakaskokemuksen merkitystä ja kasvattaa asiakkaiden odotuksia sekä korostaa eri yritysten eroja toisiinsa.

Keskustelussa digitalisaatiosta on nykyisin todella paljon hypeä ja sille luodaan todella korkeat odotukset. Kuitenkin on huomattavissa, että digitaalinen murros on jo nyt koskettanut ja muuttanut monia toimialoja pysyvästi. On myös selvää, että muutoksen etenemistä on mahdoton pysäyttää, teknologia kehittyy, tietokoneiden laskentakapasiteetti kasvaa ja uusia teknisiä ratkaisuja hyödyntäviä toimijoita tulee markkinoille kovaan tahtiin. (Hämäläinen ym. 2016, 228.)

Asiakaskäyttäytymisen muuttuessa yritysten tulee oppia asiakkaiden tavoille. Asiakas sanelee yhä useammin, miten, missä ja milloin hän haluaa asioida. Asiakkaalle on digitaalisessa maailmassa tarjolla vaihtoehtoja, jos yksi yritys ei pysty vastaamaan odotuksiin. Nämä vaihtoehdot eivät välttämättä tule totuttujen kilpailijoiden joukosta, vaan ne voivat tulla mistä päin maailmaa tahansa.

Päämäärän saavuttaminen edellyttää aina muutoksia yrityksiin, kuten osaamiseen, organisoitumiseen, it-valmiuksiin, kehittämistapoihin asiakasymmärryksen hyödyntämiseen tai asiakkaiden osallistamiseen kehittämisessä. (Ilmarinen & Koskela, 2015, 257.)

Tutkimuksesta käy ilmi, että asiakkaat ovat hyvin ottaneet mobiilipankin käyttöönsä ja hyödyntää sitä pankkiasioiden hoitamisessa. Suurin muutos sen kautta on se, että kuinka helposti sekä nopeasti asiakkaat voivat hoitaa asiointiaan, kun sen voi hoitaa silloin kuin itse haluaa ja missä haluaa. Sovellus on monipuolistunut vuosien saatossa, ja siellä voikin melkein kaikki samat asiat tehdä kuin verkkopankissa. Myös POP Mobiilin käyttäjiä löytyy hienosti kaikesta ikäryhmästä. Sen myötä ihmisten tarve käydä konttorilla vähenee, ja se säästää ihmisten aikaa ja helpottaa asiointia.

Sen näkee myös, että vastaajat ovat ottaneet POP Avaimen hyvin käyttöönsä, varmasti osa siksi, koska paperiset avainlukutunnukset ovat vähenemässä. Vain pieni osa kokee sovelluksen toimintakyvyn huonoksi. Kuten vastauksissa näkee, niin suurin osa käyttää mobiilipankkia nimenomaan päivittäisasiointiin, eli kuten rahansiirtoon sekä laskujen maksamiseen. Vastaajat ovat myös sitä mieltä, että sovelluksen kautta saa asiantuntijoihin hyvin yhteyttä.

Tuloksista saadaan selville myös, että asiakkaat kaipaavat tarkempaa rahanseurantaa, eli näkisi mihin tarkalleen eurot menevät, sekä myös kehitystä säästämisen ja sijoittamisen palveluihin. joista esiin nouseekin rahastojen lunastus ja myös sähköinen allekirjoitus, joka nopeuttaisi asioiden hoitamista.

Palveluiden siirtyminen vaikuttaa siihen, että entistä enemmän niitä hoidetaan digikonttorin kautta, kun niitä tulee mobiilipankin kautta. Se taas vaikuttaa pankin toimihenkilöiden työtä, kun voi keskittyä konttoreilla oleviin keskeneräisiin asioihin paljon paremmin. Samalla asiakkaat voivat asuessaan toisella paikkakunnalla hoitaa asiat kotoa käsin, eikä välttämättä tarvitse matkustaa toiselle puolta Suomea.

On hyvä huomata, että suurin osa kokee POP Mobiilin käytön turvalliseksi. Sen myötä uskon, että sovelluksen käyttöaste tulee vuosi vuodelta entistä enemmän vielä nousemaan.

Lähteet

- Arkilahti, N., 28.01.2019. [Verkkajulkaisu]. Helsinki Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? [Viitattu 20.04.2021]. Saatavissa: <https://www.finanssiala.fi/kolumni/voiko-pankki-olla-yhta-aikaa-digitaalinen-ja-tavoitettavissa/>
- Digitaalinen Helsinki. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu] Mitä digitalisaatio tarkoittaa? [Viitattu 22.11.2021] <https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/>
- Euro ja Talous.fi. 2019. [Verkkajulkaisu] Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen [Viitattu 10.06.2021]. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/>
- Finanssialalle.fi. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Digitalisaatiosta finanssialalla. [Viitattu 18.11.2021]. Saatavana: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/digitalisaatiosta-finanssialalla>.
- Gerdt, P. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 04.05.2021] [Verkkajulkaisu]. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/>
- Heikkinen, H. Ei päiväystä. Digitalisaation peruskurssi. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 01.07.2021]. Saatavissa: <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>
- Hämäläinen, V., Maula, M. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Talentum.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon Käsikirja. Helsinki: Talentum
- Kasvi, J. 15.10.2019. Mitä se on se digitalisaatio? [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 10.06.2021]. Saatavissa: <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>
- Katajamäki, M. Ei päiväystä. Digitalisoinnin johtaminen [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 18.11.2021] Saatavissa: <https://www.itewiki.fi/opas/digitalisoinnin-johtaminen/>
- Mobiilipankki aina mukana. Ei päiväystä. Finanssialalle, [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 10.06.2021]. Saatavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/mobiilipankki-pankki-aina-mukana.html>

Nordea. Ei päiväystä. Lähimaksaminen. [Verkkosivu]. Helsinki: Nordea. [Viitattu 20.11.2021]. Saatavana: <https://www.nordea.fi/henkiliasiakkaat/palvelumme/maksuluottokortit/lahimaksaminen.html>

POP Pankki. Ei päiväystä. [Viitattu 15.02.2021]. Saatavissa: <https://www.poppankki.fi/palvelut/verkkopalvelut/pop-mobiili>.

POP Pankki. Ei päiväystä. [Viitattu 15.02.2021] <https://www.poppankki.fi/palvelut/verkkopalvelut/pop-avain>.

Rautakoura, Marko. Ei päiväystä. Mitä digitalisaatio tuo tullessaan. [Verkkojulkaisu] <https://www.e21.fi/ajankohtaista/2019/10/14/mita-digitalisaatio-tuo-tullessaan> Viitattu [02.07.2021]

Scrive. Ei päiväystä. Digitalisaatio [Verkkojulkaisu] <https://www.scrive.com/fi/digitalisaatio/> [Viitattu 10.11.2021]

Senioriliitto.fi. Ei päiväystä. Hoidatko pankkiasiat mobiilissa vai netissä? [Verkkojulkaisu] <https://www.senioriliitto.fi/jasenille/seniorit-nettiajassa/hoidatko-pankkiasiat-mobiilissa-vai-netissa> [Viitattu 10.11.2021]

Solla, K. 2017. Yle. Digitreenit: Miten pankkiin mennään kännykällä? Viisi kysymystä pankkien mobiilisovelluksista. 09.08.2017. Helsinki. [Verkkojulkaisu] Viitattu 23.11.2021. Saatavana: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/08/09/digitreenit-miten-pankkiin-mennaan-kannykalla-viisi-kysymysta-pankkien>

Surveymonkey. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu] <https://fi.surveymonkey.com/mp/multiple-choice-questions-everything-you-need-to-know/> [Viitattu 10.06.2021]

Talentree.fi. Ei päiväystä. Digitalisaation pikakurssi.. [Verkkojulkaisu] <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/> [Viitattu 24.11.2021]

Tilastotiede. 2014. [Viitattu 01.07.2021]. Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

T-Media. 2015. Muuttuva työ finanssialalla. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: T-Media. [Viitattu 10.06.2021]. Saatavana: https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_tyo_finanssialalla.pdf

Top5Credits.com. 2020. [Viitattu 1.4.2021]. Saatavana: <https://www.top5credits.com/fi/lainasanasto/mobiilipankki/>.

Valtiovarainministeriö. Ei päiväystä. Julkisen hallinnon digitalisaatio. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.11.2021] Saatavana: <https://vm.fi/digitalisaatio>

Wikipedia. Ei päiväystä. Suomen pankkiautomaatit [Verkojulkaisu]. [Viitattu 18.11.2021].
Saatavana: https://fi.wikipedia.org/wiki/Pankkiautomaatti#Suomen_pankkiautomaatit

Liitteet

Liite 1. Kysely asiakkaille

Liite 1. Kysely pankin asiakkaille

Ikäsi? *

- 18–25
- 26–34
- 35–44
- 45–64
- 65+

Sukupuoli*

- Mies
- Nainen

Onko sinulla POP Mobiili käytössä? *

- Kyllä
- Ei, miksi?

Kuinka usein käytät sovellusta?

- Päivittäin
- Pari kertaa viikossa

- Viikottain
- Kuukausittain

Mihin näistä käytät POP Mobiilia eniten?

- Säästäminen ja sijoittaminen
- Tili- ja korttitapahtumat
- Rahoitus
- POP Vakuutus

Oliko sinulla vaikeuksia oppia käyttämään sovellusta?

- Ei
- Kyllä

Miten POP Mobiili on helpottanut pankkiasiointiasi?

Onko jotain, mitä kaipaisit POP Mobiiliin?

Onko sovelluksen kautta helppo saada yhteys asiantuntijaan?

- Kyllä
- Ei

Koetko sovelluksen käytön turvalliseksi?

- Kyllä
- Ei

Onko sinulla POP Avain käytössä? *

- Kyllä
- Ei, miksi?