



**ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS  
SÄHKÖISEEN NIMIKIRJOITUK-  
SEEN AITO SÄÄSTÖPANKIN LIE-  
LAHDEN KONTTORISSA**

Henna Niemi

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2014  
Liiketalouden koulutusoh-  
jelma  
Taloushallinnon suuntautu-  
misvaihtoehto

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

HENNA NIEMI

Asiakkaiden tyytyväisyys sähköiseen nimikirjoitukseen Aito Säästöpankin Lielahden konttorissa

Opinnäytetyö 51 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Huhtikuu 2014

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Aito Säästöpankin Lielahden konttorin asiakkaiden tyytyväisyyttä uuteen allekirjoitus järjestelmään, sähköiseen nimikirjoitukseen. Tavoitteena oli myös kertoa, mikä on sähköinen nimikirjoitus ja miten se eroaa vanhasta manuaalisesta allekirjoituksesta. Tavoitteena oli myös kertoa sähköisen nimikirjoituksen hyödyistä ja miksi sellaiseen ollaan siirtymässä Aito Säästöpankissa. Opinnäytetyössä kävi myös ilmi palvelun tärkeys pankki työskentelyssä.

Opinnäytetyön otantana on käytetty yli 18-vuotiaita ja sähköistä nimikirjoitusta käyttäneitä asiakkaita. Puhelinhaastattelu tehtiin 27 asiakkaalle. Asiakastyytyväisyyskysely sähköisestä nimikirjoituksesta tehtiin siksi, koska sähköinen nimikirjoitus on vielä todella uusi asia allekirjoitus vaihtoehdoissa.

Tutkimusongelmana oli, kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat sähköiseen nimikirjoitukseen ja mitä hyötyjä ja riskejä siitä oli asiakkaille. Tutkimusmenetelmänä oli puhelinhaastattelu Lielahden konttorin asiakkaille, koska muissa Aito Säästöpankin konttoreissa sähköinen nimikirjoitus ei ole vielä käytössä. Opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään Case tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä käytettiin kuiluanalyysiä vastauksissa ja kyselyissä eli verrattiin asian tyytyväisyyttä ja tärkeyttä asiakkaalle.

Tuloksissa selvisi, että asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä sähköiseen nimikirjoitukseen, koska useampaan kysymykseen tuli, että yli puolet oli erittäin tyytyväisiä sähköiseen nimikirjoitukseen liittyviin asioihin. Tutkimuksessa huomioitavaa oli myös, että asiakkaat pitivät asiaa erittäin tai melko tärkeänä. Sähköisen nimikirjoituksen tekninen toiminta oli ainoa missä tuli huonoimmat vastaukset asiakkailta.

Sähköinen nimikirjoitus sai paljon hyvää palautetta ja allekirjoituksen kehitystä pidettiin hyvänä asiana. Kehittämisehdotuksissa tuli esille, että tekniseen puoleen sähköisen nimikirjoituksen alustassa pitäisi vielä paneutua tarkemmin ja että sopimukset saisivat olla helpompilukuisia tietokoneen ruudulta. 56 prosenttia kaikista vastaajista oli sähköiseen nimikirjoitukseen kokonaisuutena erittäin tyytyväinen ja 52 prosenttia piti kokonaisuutta erittäin tärkeänä, joten sähköinen nimikirjoitus oli kaikista vastaajista yli puolten mielestä erittäin tärkeä ja yli puolten mielestä erittäin tyytyväisiä siihen.

---

Asiasanat: sähköinen nimikirjoitus, asiakastyytyväisyys, palvelu

## **ABSTRACT**

Tampere University of Applied Sciences  
Degree programme in business administration  
Accountancy and Business administration

**HENNA NIEMI**

A Study Customer Satisfaction with Electronic Signature in the Lielähti Branch of Aito Säästöpankki.

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 3 pages  
April 2014

---

The purpose of this study was to investigate customer satisfaction with the new signature system, the electronic signature at the Lielähti branch of Aito Säästöpankki. The aim was also to explain what an electronic signature is and how it differs from the old manually signed system. The aim was also to introduce the benefits of the signature and the reasons of starting to use it at Aito Säästöpankki. The study also showed the importance of the banking service work.

The research problem was the name of customer satisfaction with electronic signature, and what the benefits and risks of the customers. The sampling for the thesis was formed of customers of more than 18 years of age using the electronic signature. The research method was a telephone interview with Lielähti-office customers, as in other branches of the Aito Säästöpankki electronic signature is not yet available. The phone interview was conducted with 27 customers. The study resulted in using case research methods. The study used a gap analysis of the responses to queries.

The results show that the customers were very satisfied with the electronic signatures in place, because the more questions came, more than half were very satisfied with the name of the electronic writing-related issues. The research note also that customers consider this as a very important or quite important. electronic signature technical activities was the only one which was the worst answers to the customers. 56 percent of all respondents was a whole very satisfied with electronic signature and 52 percent had a whole is very important so that the electronic signature was all over the sides of the respondents believes that a very important and over the sides of view, very happy with it.

---

Key words: electronic signature, customer satisfaction, service

## SISÄLLYS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO.....   | 7  |
| 2 | TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....  | 9  |
|   | 2.1 Aito Säästöpankki Oy .....  | 9  |
|   | 2.2 Aito Säästöpankin palvelut .....  | 9  |
| 3 | ASIAKASPALVELU PANKISSA JA PANKIN KILPAILUKYKY .....  | 11 |
|   | 3.1 Asiakaspalvelu ja kilpailukyky pankissa .....   | 11 |
|   | 3.2 Asiakaspalvelun laatu .....   | 12 |
|   | 3.3 Palvelun epäonnistuminen .....  | 13 |
|   | 3.4 Sisäinen sitoutuminen asiakaspalveluun.....   | 14 |
| 4 | PALVELUKULTTUURI 2000-LUVULLA.....  | 16 |
|   | 4.1 Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys .....   | 16 |
|   | 4.2 Muutos palvelussa.....  | 17 |
|   | 4.3 Aito Säästöpankin näkökulmat .....  | 19 |
| 5 | SÄHKÖINEN NIMIKIRJOITUS OSANA AITO SÄÄSTÖPANKIN TOIMINTATAPAA .....   | 21 |
|   | 5.1 Sähköinen nimikirjoitus .....   | 21 |
|   | 5.2 Pilottikokeilu.....   | 21 |
|   | 5.3 Sähköinen nimikirjoitus verrattuna sähköiseen allekirjoitukseen ja manuaaliseen allekirjoitukseen .....       | 22 |
|   | 5.4 Sopimuksen esittely asiakkaalle ennen sähköistä nimikirjoitusta .....   | 25 |
|   | 5.5 Sähköisen nimikirjoituksen edut.....  | 25 |
|   | 5.6 Sähköisen nimikirjoituksen haasteet.....  | 27 |
| 6 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....  | 29 |
|   | 6.1 Tutkimuskysymys/tutkimusongelma .....   | 29 |
|   | 6.2 Tutkimusmenetelmä.....  | 30 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TULOKSET .....  | 31 |
|   | 7.1 Tutkimuksen taustakysymysten vastaukset .....   | 31 |
|   | 7.2 Tutkimuksen pääkysymysten vastaukset liittyen sähköiseen nimikirjoituksen tyytyväisyyteen ja tärkeyteen ..... | 33 |
|   | 7.3 Avoimet kommentit sähköiseen nimikirjoitukseen .....  | 44 |
| 8 | JOHTOPÄÄTÖKSET .....  | 45 |
| 9 | POHDINTA.....   | 47 |
|   | LÄHTEET.....  | 48 |
|   | LIITTEET .....  | 49 |
|   | Liite 1. Asiakaskysely Sähköisestä nimikirjoituksesta.....  | 49 |

**ERITYISSANASTO**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Asiakirjapankki             | Asiakirjapankki on Aito Säästöpankin järjestelmä, josta löytyy tärkeitä asiakirjapohjia.   |
| Allekirjoitus/nimikirjoitus | Allekirjoitus eli nimikirjoitus on nimen kirjoitettu asu tai muu tunnistusmerkki, jonka henkilö kirjoittaa asiakirjaan todisteeksi henkilöllisyydestä ja tahdosta.   |
| Kokonaisasiakas             | Pankkiasiat on keskitetty Aito Säästöpankkiin.   |
| Kontaktointi                | Asiakkaille soittelu puhelimella   |
| Next AAA projekti           | AAA (Allekirjoitus, arkisto, asiakirjapalvelu)- palveluiden perustoiminnallisuuden tuotantoon saattaminen. Ohjelmistokehitysprojekti pankeille.  |
| Pilot projekti              | Pilotointi on kokeilua, testausta tai sitten voi olla pilotointiprojekteja joilla testataan uusi asia/hanke.   |
| SAMLINK                     | Samlink on Säästöpankkien, Pop pankkien, Aktian ja Handelsbankenin omistama yritys. Samlink tuottaa Aito Säästöpankille ATK- ohjelmat ja pankkijärjestelmät.   |
| Sähköinen työpöytä          | Sähköinen työpöytä on pankin ja toimihenkilöiden sähköinen toimintaympäristö. Se on keskeisessä osassa sähköisessä nimikirjoituksessa, koska siellä sopimukset arkistoidaan pankille ja siellä on myös ohjelma jota käytetään sähköisen nimikirjoitukseen. Sieltä löydämme myös asiakkaidemme tiedot ja sähköinen työpöytä osaa arkistoida sopimukset oikealle asiakkaalle, koska avaamme tarkasteluun asiakkaan tiedot ennen sähköistä nimikirjoitusta. |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Sähköinen allekirjoitus | Tunnistautuminen henkilönä/yrityksenä esimerkiksi joillekin internet sivuille verkkopankkitunnuksilla.   |
| Sähköinen nimikirjoitus | Palvelumuoto, jolla asiakas voi konttorissa allekirjoittaa asiakirjat sähköisellä nimikirjoituksella. Sähköisellä nimikirjoituksella tarkoitetaan asianmukaisesta henkilöllisyysasiakirjasta tunnistetun asiakkaan allekirjoitus alustalla tekemää allekirjoitusta. Sähköinen nimikirjoitus on verrattavissa perinteiseen allekirjoitukseen.   |
| Verkkopankki            | Verkkopankki on asiakkaan henkilökohtainen verkossa oleva pankki, jossa voi hoitaa raha-asioitaan milloin vain.  |
| Verkkopankin arkisto    | Verkkopankista löytyy arkisto johon allekirjoitetut sopimukset menevät. Arkisto on samanlainen kuin mihin on paperiset versiot arkistoitu johonkin tiettyyn kansioon, mutta nyt sopimukset on saatavilla helpommin arkistoon yhden klikkauksen päähän. Kun asiakas hakee jotain tiettyä sopimusta joka on allekirjoitettu sähköisellä nimikirjoituksella, se löytyy helposti verkkopankin arkistosta järjestyksessä. |

## 1 JOHDANTO

Suomi on yksi edistyksellisimmistä maista pankkiteknisessä kehityksessä. Suomalaiset pankit ovat kehittäneet uusiin teknologioihin perustuvia pankkipalveluita. Asiakkaiden halu omaksua nopeasti uusia asiointitapoja ja tietoteknisiä ratkaisuja on ollut avainasemassa näiden uusien palvelujen yleistymisessä. (Finanssialan Keskusliitto: sähköinen asiointi 2013.)

Opinnäytetyö käsittelee sähköistä nimikirjoitusta ja kuinka tyytyväisiä Aito Säästöpankin Lielahden asiakkaat ovat uuteen palveluun. On tärkeää tutkia, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat uudistukseen vai onko uudistus täysin huono asia, koska Aito Säästöpankki on kiinnostunut asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Sähköinen nimikirjoitus on mielenkiintoinen aihe, koska siitä ei moni vielä tiedä kovin paljoa, koska sähköinen nimikirjoitus ei ole ollut kovin paljon esillä eikä käytössä vielä. Opinnäytetyö tuo myös vastauksen kysymykseen mikä on sähköinen nimikirjoitus. Tärkeä asia pankkialalla on kilpailukyky ja palvelun laatu, opinnäytetyöni tuo siihen vastauksen lukijalleen miksi ne ovat tärkeitä. Yleisesti allekirjoitus eli nimikirjoitus on tärkeässä roolissa pankkielämässä, koska allekirjoitus on perinteisesti todiste allekirjoittajan henkilöllisyydestä että yksilön tahdosta asiakirjan suhteen. Allekirjoitus sitoo sen kirjoittajan asiakirjaan. Monissa asiakirjoissa allekirjoitus todistaa allekirjoittajan henkilöllisyyden ja antaa sen lisäksi näytön hänen aikomuksestaan sopimuksen suhteen, tiedon sen sisällöstä sekä suostumuksestaan siihen.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mikä on sähköinen nimikirjoitus ja kuinka se eroaa muista allekirjoitus mahdollisuuksista. Tavoitteena on myös kertoa sähköisen nimikirjoituksen hyödyistä ja miksi sellaiseen ollaan siirtymässä Aito Säästöpankissa. Sähköistä nimikirjoitusta käyttäville asiakkaille tehdään puhelinhaastattelu ja haastatellaan sähköistä nimikirjoitusta käyttäneiden asiakkaiden tyytyväisyys sähköiseen nimikirjoitukseen. Tavoitteena on myös kertoa palvelusta laadusta yleisesti ja pankkitasolla, koska sähköinen nimikirjoitus liittyy hyvin läheisesti palveluun. Työssä tullaan kertomaan myös palvelukulttuurista yleisesti.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä tyytyväisyystutkimus sähköistä nimikirjoitusta käyttäneille asiakkaille. Kysely sähköisestä nimikirjoituksesta asiakkaille tehdään puhelinhaastatteluna ja otanta joukkona käytetään asiakkaita, jotka ovat käyneet konttorissa

ja käyttänyt sähköistä nimikirjoitus alustaa allekirjoitukseen, yli 18-vuotiaita, asuntolainallisia ja Lielahden Aito Säästöpankin asiakkaita. Otantaan otetaan 27 henkeä. Sähköinen nimikirjoitus on uusi palvelumuoto, joten nyt halutaan selvittää, mitä mieltä asiakkaat siitä ovat.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on, millainen on asiakkaiden tyytyväisyys sähköiseen nimikirjoitukseen Aito Säästöpankin Lielahden konttorissa. Opinnäytetyössä myös käsitellään sähköisen nimikirjoituksen käyttövaiheet.

Tutkimusmenetelmä on opinnäytetyössä case-tutkimus, koska case- eli tapaustutkimus on sellainen empiirinen tutkimus, joka käyttää monipuolista ja monilla eri tavoilla hankittua tietoa analysoimaan tiettyä nykyistä tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä. (Virtuaali ammattikorkeakoulu: Case-tutkimus.)

Työssä kerrotaan ensin pankin asiakaspalvelusta. Tämän jälkeen kerrotaan työn tutkimuksellisesta otteesta ja sitten kerrotaan ja analysoidaan puhelinhaastattelun kautta saatuja tuloksia.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY**

### **2.1 Aito Säästöpankki Oy**

Aito Säästöpankki on kotimainen ja paikallisesti toimiva pankki. Säästöpankit ovat Suomen vanhin pankkiryhmä. Se kuuluu Säästöpankki ryhmään ja toimii Pirkanmaan alueella. Aito Säästöpankilla on 13 konttoria 9 kunnan alueella. Aito Säästöpankin toimitusjohtajana toimii Pirkko Ahonen. Aito Säästöpankki on syntynyt huhtikuussa 2010 Ikaalisten- ja Luopioisten Säästöpankkien yhdistyessä. Pankin juuret ovat kuitenkin noin 140 vuoden takaa. (Aito Säästöpankin tiedote 2013).

Henkilökunnan määrä on noin 80 ja asiakkaita on yli 40 000. Aito Säästöpankin liikevoitto ajalla 1.1.-30.6.2013 oli 2,2 miljoonaa euroa. Alkuvuonna 2013 uusia asiakkaita oli tullut ennätysmäärä 2000 uutta asiakasta haastavasta toimintaympäristöstä huolimatta. Aito Säästöpankin vakavaraisuus kesäkuun 2013 lopussa oli 18 %, ollen yli kaksinkertainen vähimmäistasoon verrattuna. (Aito Säästöpankin tiedote 2013).

### **2.2 Aito Säästöpankin palvelut**

Aito Säästöpankilla on suuren pankin palveluvalikoima, mutta samalla joustava ja mukava palvelu pienen pankin tyyliin. Aito Säästöpankin tavoittaa helposti niin puhelimitse kuin konttoreissakin. Aito Säästöpankin laajaan palveluvalikoimaan kuuluvat lainat, päivittäisasiointipalvelut, yrityspalvelut ja säästäminen ja sijoittaminen. Säästöpankin perustehtävä on säästämisen edistäminen. (Aito Säästöpankin tiedote 2013).

Aito Säästöpankin palveluvalikoima laajeni vakuutuksilla vuonna 2013 toukokuussa. Säästöpankin vakuutukset tuottaa Suomen vahinkovakuutus Oy. Yhteistyökumppanimme on Sp-koti, joka on paikallinen ja kodikas kiinteistönvälityspalvelu. Erikoisuutena Aito Säästöpankilla on Oman Talouden Tuokio, jossa käydään asiakkaan taloudellinen tilanne niin tulevaisuuden suunnitteluihin asti läpi tarkasti neuvottelussa. (Aito Säästöpankin tiedote 2013).

Finanssivahti on myös erilainen kuin muilla pankeilla, koska siellä asiakas pääsee koajan seuraamaan mihin asiakkaan rahat menevät ja mitä jää säästöön tai miten paljon jää miinukselle kuukauden saldo, finanssivahti luokittelee automaattisesti asiakkaan

menot. Finanssivahtia pääsee käyttämään Aito Säästöpankin verkkopankissa. Aito Säästöpankin Lielahden konttori on yksi muutamasta pankista, joka on ottanut jokapäiväiseen käyttöönsä sähköisen nimikirjoituksen. (Aito Säästöpankin tiedote 2013).

### 3 ASIAKASPALVELU PANKISSA JA PANKIN KILPAILUKYKY

#### 3.1 Asiakaspalvelu ja kilpailukyky pankissa

Asiakaspalvelusta on tullut yhä tärkeämpi tekijä markkinoilla erottautumiseen. Asiakkaan kokemaan asiakaspalveluun vaikuttaa asiakastyössä olevan kanssa käydyn vuorovaikutuksen lisäksi myös tuote/palvelu ja yrityksen toimintatapa. Asiakaspalvelun parantaminen edellyttää erityisesti panostusta toimintatapojen kehittämiseen. Laatu koostuu pienistä askelista ja siten asiakaspalvelun kehittämisessä riittää jatkuvasti haasteita. Siksi tämä alue myös tarjoaa mahtavan mahdollisuuden kilpailuedun kehittämiseen. Asiakas voi valita pankkinsa asiakaspalvelun laadun ja toimintatapojen perusteella. Siihen vaikuttaa myös isona osana tuleeko asiakas toimeen palveluneuvojan kanssa. Silloin on hyvin tärkeää pankin asiakaspalvelu, koska asiakas mieluiten valitsee parhaiten asiakasta palvelevan pankin. Mutta toki pankkimaailemastakin löytyy sellaisia asiakkaita, jotka haluavat kilpailuttaa pankkinsa hinnan perusteella, joten silloin asiakas valitsee sen pankin mistä on saanut halvimman tarjouksen ja silloin asiakaspalvelu ei ole niin suuressa roolissa. (Reinboth 2008, 5; Ylikoski, Järvinen, Koski 2006, 64-65; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

Pankissa annetaan asiakkaalle myös hyvin paljon ammattitaitoisia neuvoja ratkaisujen tekemiseen esimerkiksi säästämisen- ja sijoittamisasioissa. Kun palveluneuvoja osaa asiansa ja osaa olla ammattitaitoinen ja vakuuttava silloin asiakas uskoo neuvojan ratkaisuihin ja helpommin ostaa palvelut, mutta jos neuvoja ei tunne palveluja eikä ole vakuuttava niin silloin asiakkaallekin varmasti tulee turvaton olo. Asiakkaalle pitää osata myös tehdä tarvekartoitus, mitä juuri tietty asiakas tarvitsee. Palveluneuvojan pitää osata kertoa asiakkaalle asiansa ymmärrettävästi, eikä saisi käyttää liian vaikeita termejä neuvottelussa, koska silloin asiakkaan mielenkiinto asiaan voi lopahtaa, jos asiakas ei ymmärrä mitään asiasta. (Reinboth 2008, 5; Ylikoski, Järvinen, Koski 2006, 64-65; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

Hyvä asiakaspalvelu pankissa on myös sitä, että osataan kuunnella asiakasta, eikä vain tarjota joitakin palveluja. Myynnin vuoksi pankissa täytyy osata tulkita asiakasta ja osata kysellä asiakkaalta asioita, jotta pankissa päästään asiakaspalvelutilanteessa mahdollisimman monipuoliseen ja asiakkaalle sopivaan ratkaisuun. Hymy ja hyväntuulisuus ovat myös äärimmäisen tärkeitä, koska ei kukaan halua ilkeän ja pahantuulisen palvelu-

neuvojan kanssa asioida. Asiakasta pitää muistaa kunnioittaa asiakkaana ja ihmisenä ja sen täytyy näkyä palvelussa, että palveluneuvoja on keskittynyt täysin asiakkaan asiaan, eikä tee sillä hetkellä muita töitä. Asiakkaalle pitää varata tarpeeksi aikaa, koska jos palveluneuvojasta näkyy kauhea kiire, niin silloin asiakkaalle voi tulla sellainen olo, että hänen pitäisi päästä nopeasti lähtemään. (Reinboth 2008, 5; Ylikoski, Järvinen, Koski 2006, 64-65; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

Pankit voivat kilpailla mm. uusilla palveluilla, palvelun laadulla, asiakkaiden toivomilla muutoksilla, hinnoittelulla, kotimaisuudella ja saatavuudella (konttoriverkosto). Aito Säästöpankissa on valittu kilpailustrategiaksi palvelun laatu, joten siihen panostetaan todella paljon. Tärkeä asia mikä pitää muistaa on se, että tuotteita voi kopioida, mutta palvelua ei, joten pankkialalla kannattaa hyvin merkittävästi keskittyä palvelun laatuun kilpailutekijänä, jos hinnan kanssa ei pysty/halua alkaa kilpailemaan. Erilaiset palvelukanavat ovat myös tärkeä kilpailustrategia, pankeilla löytyy niitä erilaisia mm. verkkopankki, verkkopankki viestit, puhelinpalvelu ja chat-neuvottelut verkossa. (Reinboth 2008, 5; Ylikoski ym. 2006, 64-65; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

### **3.2 Asiakaspalvelun laatu**

Asiakaspalvelun laatu syntyy, kun asiakas on vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan kanssa. Näissä tilanteissa asiakkaalle muodostuu käsitys palvelun laadusta. Asiakaspalvelijan tehtävänä on paitsi tuottaa hyvää laatua, myös tulkita, mitä asiakas pitää hyvänä laatuna ja mukauttaa tämän perusteella palveluaan asiakkaiden odotuksiin ja toivomuksiin tai laadussa ilmenneisiin ongelmiin. (Ylikoski ym. 2006, 66-67.)

Asiakaspalvelu voi olla huonoa laatua, jolloin odotukset eivät täyty asiakkaan mielestä kokonaan, tai jokin asia menee kokonaan pieleen. Asiakkaan hyväksymä laatu on silloin kun, asiakkaan mielestä odotukset täyttyvät ja asiakas on palveluun tyytyväinen. Ihanteellinen laatu on kun, asiakkaan odotukset ylittyvät palvelun suhteen. Kestävän asiakasuskollisuuden luominen voi vaatia sen, että monta kertaa saavutetaan tasoista ihanteellinen laatu. Silloin asiakas on yllätynyt palvelusta monta kertaa ja on varmasti kehunut palvelua muille ja ei halua enää palvelupaikkaa vaihtaa. Mutta jos aina vain tulee ihanteellista laatua, niin silloin asiakaspalvelija voi joutua pahaan kierteeseen, eikä enää onnistu ihanteelliseen laatuun eli yllättämään asiakasta joka kerta, silloin toivotaan, että asiakas on jo tarpeeksi uskollinen asiakas. Yrityskään ei voi liian kalliita menetelmiä

käyttää ihanteelliseen laatuun samalle asiakkaalle joka kerta, se ei välttämättä ole yritykselle kannattavaa. (Ylikoski ym. 2006, 66-67.)

Asiakkaan odotukset muodostuvat paljolti hänen aikaisempien palvelukokemusten perusteella. Myös kokemukset muista pankeista tai palveluyritysten toiminnasta yleensä muodostuvat asiakkaalle vertailuperustan, joka muokkaa hänen odotuksiaan siitä, mitä palvelu asiakaspalvelutilanteessa on tai voisi olla. Myös muiden asiakkaiden kertomukset, mainonta ja muu markkinointiviestintä vaikuttavat odotuksiin. Jos mainonnassa luvataan palvelun olevan joustavaa ja yksilöllistä, asiakas odottaa tämän toteutuvan käytännössäkin. Asiakaspalveluun kohdistuvat odotukset riippuvat monista tekijöistä. Asiakkaan tarpeet vaikuttavat siihen, mitä hän palvelulta odottaa. Tarpeiden taustalla taas ovat vaikuttamassa asiakkaan ominaisuudet: ikä, sukupuoli, koulutustaso, persoonallisuus, elämänvaihe jne. Ne vaikuttavat myös siihen mitä asiakas pitää hyvänä palveluna. (Ylikoski ym. 2006, 66-67.)

Palveluodotukset ovatkin hyvin asiakaskohtaisia. Asiakkaalle vaikeat päätökset saattavat lisätä esimerkiksi asiakaspalvelijan asiantuntemukseen ja avuliaisuuteen kohdistuvia odotuksia. Asiakkaan odotukset saattavat vaihdella myös palvelu- ja tilannekohtaisesti. Asiakkaalle tärkeissä asioissa hänen odotuksensa ovat suuremmat kuin vähäpätöisimmässä asioissa. Aina asiakas odottaa palvelun olevan luotettavaa ja virheetöntä. Jos palvelun käytöstä aiheutuu asiakkaalle runsaasti vaivannäköä, hän odottaa palvelulta enemmän. (Ylikoski ym. 2006, 66-67.)

### **3.3 Palvelun epäonnistuminen**

Asiakaspalvelija on epäonnistunut, jos asiakas saa huonoa palvelua ja asiakas on palveluun tyytymätön. Huonoa asiakaspalvelutilannetta ei voi helposti kokonaan korjata, niin kuin esimerkiksi rikkoutuneen tuotteen voi antamalla asiakkaalle uuden ehjän tuotteen. Jotta asiakasta ei menetettäisi, virheet täytyy korjata parhaalla mahdollisella tavalla ja nopeasti. Tärkeintä kuitenkin on, että asia hoidetaan kuntoon ja ettei asiakkaalle jäisi pahamieli. Jos tilanne pystytään ratkaisemaan asiakasta tyydyttävällä tavalla, niin silloin asiakas on yhtä tyytyväinen kuin sellainen asiakas, jolle ei ole sattunut mitään ongelmia palveluissa. Tulevaisuudessa täytyy entistä tarkemmin seurata, ettei pahoja virheitä pääse sattumaan, koska montaa kertaa virheitä ei voi tehdä yhdelle asiakkaalle tai usko yri-

tykseen loppuu ja asiakas on valmis poistumaan lopullisesti yrityksestä. (Ylikoski ym. 2006, 71-75; Reinboth 2008, 102-103.)

Jokainen sattunut virhe herkistää asiakasta. Asiakas valittaa kun hän huomaa pienetkin epäkohdat. Ongelmatilanteessa täytyy selittää asiakkaalle ongelma tilanteessa hyvin tarkkaan mistä virhe tai ongelma johtui, eikä saa suoranaisesti syyttää asiakasta. Jos asiaa ei saada ratkaistua heti, sanotaan asiakkaalle että asiasta soitetaan kun se on ratkennut ja jokin aikatieto. Nopea reagointi estää sen, että asia laajenee liian suureksi ja lisää asiakkaan tyytymättömyyttä. Virheen tunnistaminen, anteeksi pyytäminen ja jokin huomion osoitus auttavat. Palvelussa virheistä voi oppia ja näin vähentää syntyneiden virheiden määrää. Toisaalta epäonnistuminen voi johtua myös siitä, että asiakkaan odotukset ovat liian kaukana palveluntarjoajan mahdollisuuksista esimerkiksi hintaan tai saatavuuteen. (Ylikoski ym. 2006, 71-75; Reinboth 2008, 102-103.)

### **3.4 Sisäinen sitoutuminen asiakaspalveluun**

Yrityksen sisäiset asiat täytyy olla kunnossa, jotta asiakaspalvelija pystyy onnistumaan asiakaspalvelussa parhaalla mahdollisella tavalla. Työtovereiden kanssa pitää tulla toimeen ja heidän täytyy pystyä auttamaan toisiaan kun tarve vaatii. Työtoverit ovat tällöin toistensa sisäisiä asiakkaita. Sisäisellä asiakkaalla tarkoitetaan jokaista yhtiön työntekijää, joka käyttää yhtiön sisällä jonkun toisen työntekijän palveluita omissa työtehtävissään. (Ylikoski ym. 2006, 69-70.)

Sisäistä asiakaspalvelua kuvaavat samat tekijät kuin asiakaspalvelua yleensä. Sisäistenkin asiakkaiden tarpeet on tyydytettävä. Vaikka tarpeet liittyvät ensisijaisesti työtehtäviin, myös sisäiset asiakkaat odottavat hyvää palvelua. Sisäisellä asiakkaalla on yleensä se ongelma, että hän ei voi hankkia palvelua mistään muualta. Sisäisiä palvelutilanteita voi olla työpäivän aikana useitakin ja organisaation eritasoilla. Sisäisen palveluiden onnistuminen vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja siten asiakaspalveluun. Ellet ole tyytyväinen työhösi, ei asiakas ole päällimmäisenä mielessäsi, todetaan eräässä tutkimuksessa. (Ylikoski ym. 2006, 69-70.)

Sisäisen asiakaspalvelun laatuun ja sisäisten asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat samat tekijät kuin ulkoiseen asiakaspalveluun. Sisäisenkin asiakas arvostaa toiveidensa ja tarpeidensa huomioon ottamista. Tavallisimpia sisäisiä palveluja ovat tietotekniik-

kaan liittyvät tukipalvelut. Esimiehen ja yrityksen johdon täytyy olla myös läheisesti mukana kehittämässä asiakaspalvelua ja antamassa apuja kun tarve vaatii. Pankin jokaisen organisaation täytyy sitoutua palvelun kehittämiseen, jotta palvelun kehittäminen onnistuu toivotulla tavalla. (Ylikoski ym. 2006, 69-70.)

## 4 PALVELUKULTTUURI 2000-LUVULLA

Internetin räjähdysmäinen kasvu ja sähköisen asioinnin lisääntyminen pankeissa on jokseenkin muuttanut palvelunluonnetta, koska asiakkaille ei ole enää tarvetta välttämättä mennä asioimaan konttoreihin, vaan asiakkaat hoitavat kotona sähköisesti enemmän asioitansa, joten silloin pankit ovat alkaneet kontaktoimaan, jotta asiakkaita saataisiin edelleen konttorille. Unohtamatta kuitenkin vanhuksia, jotka asioivat viikoittain konttorilla, koska heillä on aikaa. Palveluiden kehitystä tehdään jatkuvasti pankeissa, joten toimihenkilöiden tulee tehdä hyvin paljon työtä asiakkaiden ohjaamisessa uusiin palveluihin ja pankin markkinoida niitä myös riittävästi, koska kukaan ei itsekseen ala käyttämään uusia palveluja, jollei niistä ensin kerrota. Rutiiniasiointi on siis pitkälle siirtynyt verkkoon ja nyt palveluneuvojalla on enemmän aikaa hoitaa neuvotteluja, sekä huoltaa että ylläpitää asiakassuhteita. (Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

### 4.1 Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys

Vaikka palvelujen määrä on muuttunut vuosien varrella, itse palvelutapahtuma ei ole muuttunut juurikaan, on tullut vain helpottavia tekijöitä lisää ja muutoksia tapahtumaan. Konttorissa käy asiakkaita neuvotteluissa muutosta on tullut enimmäkseen tietokoneohjelmiin, sähköiseen palveluntarjontaan ja asiakkaiden kontaktoimiseen (asiakkaille soittamista) ja myynnillisyyden lisäämiseen pankeissa. Edelleen asiakkailta on odotuksia ja toiveita palvelusta ja asiakkaiden pitää päästä myös asioimaan henkilökohtaisesti, joten kaikkea ei voida siirtää sähköiseen asiointiin. Vaikka tällä hetkellä ja varmasti tulevaisuudessa kehitetään lisää sähköisiä palveluja pankissa. (Ylikoski ym. 2006, 64-68; Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Helpottavia tekijöitä palvelutapahtumaan kaivataan, tämänlainen on esimerkiksi sähköinen nimikirjoitus. Palvelu ei saa kuitenkaan muuttua liian paljon, koska aina täytyy kuitenkin muistaa kuinka tärkeätä on asiakkaille palvelu ja sen laatu. Palvelun pitää olla helppoa, joustavaa ja nopeasti saatavilla ja pankin pitää olla läsnä asiakkailleen, ettei pankki tunnu liian kaukaiselta ja vaikeasti tavoitettavalta. Joitakin tuotteita ja palveluita pitää tuottaa yhä edelleen ”vanhalla ja perinteisellä tavalla”. Kaikki ei vain sovi kaikille on oikein hyvä kuvaamaan palveluiden tarjontaa, kaikki ei vain halua asioida sähköisesti tai allekirjoittaa sähköisellä nimikirjoituksella sopimuksia, silloin käytämme vanhoja menetelmiä. Palvelu on kuitenkin loppujen lopuksi asiakkaiden toiveiden ja odotusten

täyttämistä parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakas pitää saada vakuuttuneeksi palvelusta ja erilaisista palvelumuodoista. Eli asiakas pitää saada uskomaan sähköiseen nimikirjoitukseen ja että se on yhtä varma ja turvallinen kuin vanha käsintehty allekirjoitus. (Ylikoski ym. 2006, 64-68; Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Palvelun laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Asiakkaan käsitys palvelun laadusta muodostuu jo ensimmäisellä kerralla, joten jokainen asiakas on kohdattava ja palveltava parhaalla mahdollisella tavalla, vaikka olisikin se niin sanottu ”huono päivä”. Asiakas arvioi palveluja myös sen perusteella, mikä niiden arvo tai hyödyllisyys asiakkaalle on. Tällöin asiakas vertaa, mitä kaikkea hän saa palvelun tuloksena verrattuna omaan panostukseensa: aikaan, kustannuksiin ja vaivannäköön. Finanssialan asiakkaiden tyytyväisyys perustuu palveluihin ja niiden sopimukseen sekä myös palveluprosessissa koettuun asiakaspalveluun. Pankeilla on hyvin samanlaisia tuotteita ja palveluja, joten jotta pankki erottuu muista pankeista, on keskityttävä tarkasti palvelun laatuun ja osattava tarjota asiakasta helpottavia ja vähemmän aikaa vieviä ratkaisuja. (Ylikoski ym. 2006, 64-68; Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Asiakkaasta täytyy välittää, koska asiakkaat pitävät liiketoiminnan pystyssä. Palvelun täytyy olla myös tehokasta pankille, koska kun uusista toimintamalleista puhutaan. Uusi toimintamalli pitää palvella asiakasta paremmin, mutta myös täytyy tehdä pankille tehokkuutta ja tuottoa. Hyvällä palvelulla on monta vaikutusta pankin toimintaan, kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun, hän myös todennäköisesti pysyy asiakkaana pitkään ja myös suosittelee tyytyväisenä pankkia lähipiirilleen. Ja siinä hyötyy silloin pankki ja asiakas, pankki saa pitkäaikaisen kokonaisasiakkaan ja asiakas saa miellyttävää palvelua. Kokonaisasiakkaan täytyy kattaa pankille aiheutuvat kulut ja se toteutuu muutaman vuoden aikana, joten siinäkin mielessä pitkäaikaiset asiakkaat ovat hyötyä pankille. (Ylikoski ym. 2006, 64-68; Pankinjohtaja Haverinen 2014).

## **4.2 Muutos palvelussa**

Maailmassa tulee uusia sähköisiä palveluita ja enemmän ja enemmän siirrytään sähköiseen asiointiin ja paperit muuttuvat vain tiedostoiksi tietokoneella. Arkistotilaa tulee yrityksille enemmän ja paperia säästyy todella paljon. Silloin kun arkistoa käytettiin niin kuin ennen eli manuaalisesti, silloin asiakkaita odotettiin saapuviksi konttorille,

mutta nykyään sekin on muuttunut. Nykyään kontaktoidaan ahkerasti asiakkaita ja kutsutaan konttorille neuvotteluun. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Aukioloajat ovat myös vaihtuneet joustaviksi, pankissa voit siis asioida myös nykyään ilt-aikoina. Palvelukanavat ovat laajentuneet pankeissa huomattavasti. Nykyään on mahdollista verkkopankin viestien kautta tai soittamalla pankkiin hoitaa pankkiasioita eli pankkiasioiden hoito ei vaadi aina pankissa käyntiä nykyään. Verkkopankissakin pystyy hoitamaan helposti päivittäiset laskun maksut ja muut päivittäiset pankkiasiat. Ennen asiakkaat kävivät aina maksamassa laskunsa pankissa, toki nykyään vielä vanhemmat ihmiset käyvät laskujansa maksamassa pankissa, jos verkkopankkia ei ole halunnut ottaa käyttöön. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Aikaisemmin pankista asiakkaat tulivat hakemaan lainan. Nykyään selvitetään asiakkaan tarpeet ja sen mukaan kootaan asiakkaan tarvitsemaa palvelukokonaisuutta, joten silloin palvelunlaatu korostuu vielä enemmän kuin ennen. Pankit tarjoavat tuotteita enemmän kuin ennen asiakkaille ja asiakkaille kerrotaan myytävistä tuotteista asiakkaille enemmän. Pankit erilaistuvat kilpailunkin takia kokoajan, halutaan erilaisia palveluita tarjota mitä toiset pankin eivät vielä tarjoa esimerkiksi sähköisen asioinnin palvelut on lisääntynyt ja palvelua helpottavat tekijät, koska asiakkaat ovat nykyään hyvin kiireisiä. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Muutkin yritykset kuten Itella on ottanut helpottavat ja kustannus tehokkaamman sähköisen allekirjoituksen käyttöönsä. ”Pakettien hakurumba umpeutui – kiitos sähköisen allekirjoituksen”, niin alkoi Itellan artikkeli uudesta sähköisestä allekirjoituksesta. Itellan käyttöönotto sähköinen allekirjoitus on nopeuttanut lähetyksen hakua postin toimipisteistä. Myyjille tehdyn kyselyn mukaan myös asiakkaat ovat tyytyväisiä uuteen toimintatapaan. Itellan mukaan sähköisten allekirjoitusten tietoturva on kunnossa. Itellan selvityksen mukaan sen reilu kuukausi sitten käyttöönotto sähköinen allekirjoitus on nopeuttanut asiakaspalvelua toimipisteissä. Esimerkiksi lähetyksen luovutus on nopeutunut, kun asiakas hoitaa kuittauksen allekirjoituspaneelille. Kehityspäällikkö Hannu Kolmosen mukaan Itella on saanut uudesta toimintatavasta paljon palautetta. Toimipisteiden myyjille tehty kysely kertoo, että asiakkaat ja työntekijät ovat olleet tyytyväisiä uuteen toimintatapaan. (Yle uutiset: Pakettien hakurumba nopeutui kiitos sähköisen allekirjoituksen 2013.)

Itella hakee sähköisellä järjestelmällä kustannussäästöjä, tehokkuutta ja ekologisuutta. Aiemmin kotiin toimitettu lähetysdokumentti allekirjoitettiin pakettia haettaessa ja toimipisteestä paperilappu lähetettiin eteenpäin skannattavaksi arkistoa varten. Kehityspäällikkö Kolmosen mukaan vanha prosessi on ollut pitkä ja kallis. Asiakkaan sähköinen allekirjoitus yhdistetään postin toimipisteissä lähetystietojen kanssa allekirjoitusdokumentiksi ja se siirretään Itellan elektroniseen arkistoon. Itse sähköinen allekirjoitus ja lähetyksen tiedot hävitetään arkistoinnin jälkeen tietokoneesta sekä muista päätelaitteista. Kehityspäällikkö Kolmonen vakuuttaa, että asiakkaan allekirjoitus on hyvin suojattu ja turvassa, joten väärin käsiin sen ei pitäisi päätyä. Allekirjoitustietoja haetaan vain esimerkiksi tiedustelu- tai reklamaatiotilanteissa. Lähetystietoja kulkee Itellan kautta vuosittain yli 30 miljoonaa kappaletta. Itellasta kerrotaan, että esimerkiksi keskiviikkona sähköisiä allekirjoituksia kertyi yli sata tuhatta. (Yle uutiset: Pakettien hakurumba nopeutui kiitos sähköisen allekirjoituksen 2013.)

### **4.3 Aito Säästöpankin näkökulmat**

Aito Säästöpankissa (Aito Säästöpankki= Aito Sp) on valinnut kilpailustrategiaksi palvelun laadun. Aito Sp:ssä ei niinkään kilpailla hinnalla vaan kotimaisuudella ja paikallisella hyvällä joustavalla palvelulla. Isot pankit tekevät päinvastoin kuin Aito Sp, sillä Aito Sp haluaa olla läsnä asiakkailleensa ja avasi juuri sen takia joulukuussa 2013 uuden konttorin Tampereen Kalevaan. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Suuret pankit yleensä ottavat kilpailuvaltikseen hinnan tai sähköisen palvelun verkkopankissa, koska heidän strategiansa on ollut lyhentää palveluaikoja ja vähentää kontto-reita. Aito Sp on keskittynyt tavallisiin konttorissa tapahtuviin neuvotteluihin sen sijaan, että olisi perustanut erillisen puhelinpalveluyksikön. Aito Sp on pienempi pankki, mutta palveluista löytyy samat palvelut mitä suurimmiltakin pankeilta. Aito Sp:lla on yksinkertainen puhelinpalvelu, joka tulee suoraan konttorille eikä erilliseen puhelinpalveluun ja verkkopankista lähetettävien viestien vastaamiseen. Palvelu on Aito Sp:lle kaiken A ja O, joten siihen panostetaan 100 prosenttisesti. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Pitkäaikaiset kokonaisasiakkaat tuottavat pankille paremmin ja varmemmin kuin esimerkiksi satunnainen asiakas, joka on hajauttanut pankkiasiansa moneen eri pankkiin, tämän vuoksi Aito Säästöpankki tavoittelee ensisijaisesti kokonaisasiakkaita ja sen takia keskittyy palveluun. Kun asiakas oppii tuntemaan pankin ja sen toimintatavat asiakkaan

usko pankkia kohtaan kasvaa ja silloin on hyvin todennäköistä, että pitkä asiakassuhde kestää. Pitkä asiakkuus pankissa helpottaa myös asiakkaan asiointia pankissa, sillä asiakas tuntee palveluneuvojansa, joten kynnys kysyä pankkiasioistaan laskee jolloin myös kynnys vaihtaa pankkia nousee, koska vanhassa pankissa on tuttu ja turvallinen palveluneuvoja, joka tuntee asiakkaan tarpeet ja toiveet. Vaikka sähköiset palvelut kehittyvät ja tulee kokoajan uutta vanha konttoripalvelu kuitenkin säilyy asiakkaille Aito Sp:ssa. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

## **5 SÄHKÖINEN NIMIKIRJOITUS OSANA AITO SÄÄSTÖPANKIN TOIMINTATAPAA**

### **5.1 Sähköinen nimikirjoitus**

Sähköinen nimikirjoitus on uusi palvelumuoto, jolla asiakas voi konttorissa allekirjoittaa asiakirjat/sopimukset. Sähköisellä nimikirjoituksella tarkoitetaan asianmukaisesta henkilöllisyysasiakirjasta tunnistetun asiakkaan allekirjoitus alustalla tekemää allekirjoitusta. Sähköinen nimikirjoitus on verrattavissa perinteiseen allekirjoitukseen. Sähköisellä nimikirjoituksella voi yhtäaikaaisesti allekirjoittaa monta sopimusta kerralla ja tämä on kustannustehokas vaihtoehto, koska sopimukset menevät sähköiseen arkistoon pankille ja asiakkaalle verkkopankin arkistoon. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Paperia ei tarvitse enää antaa asiakkaalle mukaan pankissa asioidessaan, kun avataan tiliä, verkkopankkia, haetaan korttia tai perustetaan asiakkaaksi. Lainasopimukset annetaan vielä paperisena mukaan asiakkaalle, koska osakekirjat ja kiinnitykset ovat vielä paperi muodossa, mutta ovat tulleet saataville sähköinen panttikirja jo 2014, mutta sitä ei vielä ole otettu pankeissa käyttöön. Maanmittauslaitos on tuonut sähköiset palvelut tarjolle 2014 alusta, mikä myös edistää pankkia siirtymästä sähköisiin palveluihin. Positiivinen asia sähköisessä nimikirjoituksessa on se, että jos asiakas haluaa hän saa myös paperille sopimukset, niitä ei ole pakko ottaa asiakkaan omaan verkkopankin sähköiseen arkistoon. Samlink vastaa yleisesti kehitetystä toiminnallisuudesta, ohjeistuksesta, levityksestä, käyttäjätuesta ja allekirjoitusalojen hommaamisesta. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

### **5.2 Pilottikokeilu**

Samlink on toteuttanut pilottikokeilun sähköisestä nimikirjoituksesta pankeille. Pilottikokeilu on uuden palvelun/hankkeen testaamista, lähtekö uusi palvelu/hanke toimimaan kunnolla. Pilottipankit, jotka pääsivät ensimmäisinä kokeilemaan sähköistä nimikirjoitusta ovat Aktia, Handelsbanken, Paikallisosuuspankki ja Säästöpankki, kustakin pankista yksi tai kaksi konttoria. Pilottikäyttö pilottikonttoreissa oli vuoden 2012 lopulla ja koko 2013 vuosi. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Pilotin tavoitteet olivat kokeilla, että tekninen ympäristö toimii, todeta sovelluksen virheetön toiminta ja varmistaa, että sähköinen nimikirjoitus vastaa asiakastarpeeseen. Ja tietenkin saada tieto siitä, että laite toimii asiakaspalvelutilanteessa moitteettomasti ja kokeilla myös, että allekirjoitus alusta myös toimisi. Kokeilulla myös halutaan tietää, että koulutusta ja ohjeistusta on annettu riittävästi käyttöä varten. Itse laitteesta haluttiin saada tietoa suorituskyvystä ja käyttökokemuksia jatkokehittelyä varten ja valmistaa pankkeja mahdollisiin toimintatavan muutoksiin. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

### **5.3 Sähköinen nimikirjoitus verrattuna sähköiseen allekirjoitukseen ja manuaaliseen allekirjoitukseen**

Sähköinen allekirjoitus tapahtuu verkkopankissa hyväksymällä esimerkiksi avainluoklistan tunnuksella jokin sopimus tai tunnistautumalla johonkin palveluun (esim. Kelan sivuille), kun taas sähköinen nimikirjoitus on allekirjoitus alustalle tehtävä nimikirjoitus, jolla voi allekirjoittaa monta sopimusta yhdellä kerralla pankissa. Sähköinen nimikirjoitus on tabletti minitietokoneen näköinen, siinä on ainoastaan toiminto mikä näkyy asiakkaalle, eli musta viiva johon nimikirjoitus tehdään tablettiin kuuluvalla nimikirjoitus kynällä. Nimikirjoitus pitää osua mustan viivan yläpuolelle, että se näkyy kokonaisuudessa sähköisessä arkistoinnissa ja toimihenkilön näytöllä. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Pankissa halutaan korostaa, että sähköinen allekirjoitus- ja nimikirjoitus on täysin kaksi eriasiaa ja niitä ei pidä sekoittaa keskenään. Sähköinen allekirjoitus on vahvempi ja siihen liittyy laki sähköisestä tunnistaumisesta, kun taas sähköinen nimikirjoitus on ns. heikompi ja se on enemmänkin pankin toimintatapa korvata perinteinen paperi allekirjoitus. Kaikissa pankeissa ei ole käytössä sähköistä nimikirjoitus mahdollisuutta, mutta sähköinen allekirjoitus on. Myös asiakkaan tunnistaminen on parantunut sähköisen nimikirjoituksen myötä, koska se vie joka kerta asiakkaan tietoihin tietokoneelle, kun asiakas on pankissa asioinut ja tunnistetaan hyvin tarkkaan. Laki edellyttää sähköisessä asiointissa tietynlaisen asiakkaan tunnistamisdokumentin esimerkiksi kuvallisen henkilökortin. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

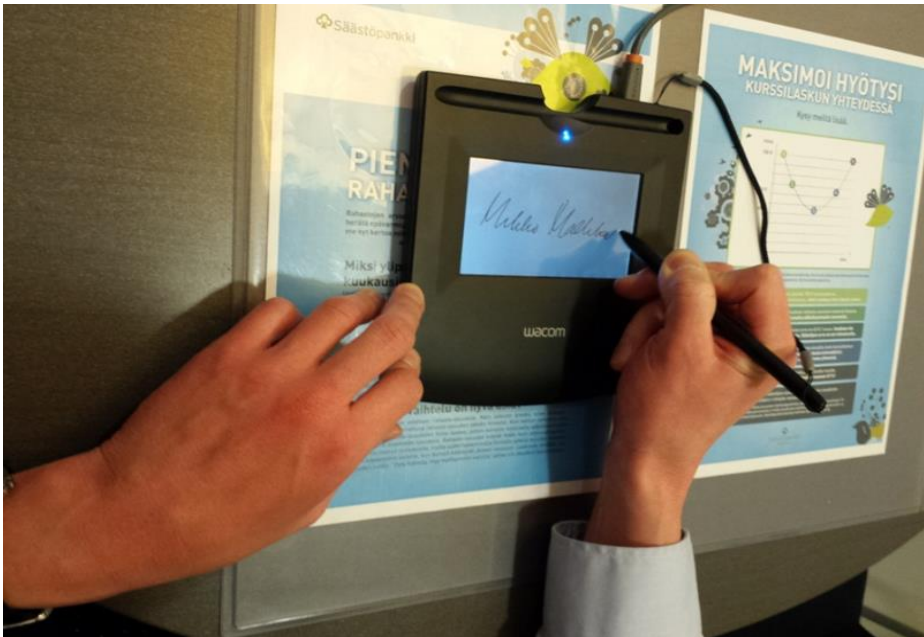
Tavallinen allekirjoitus tehdään paperille ja pystytään kerralla allekirjoittamaan vain yksi paperi, joten jokaiseen sopimukseen täytyy laittaa erikseen allekirjoitus. Sähköinen nimikirjoitus tallentuu tietokoneelle tiedostoksi, josta sen voi muutamalla klikkauksella

kaikki toimihenkilöt löytää ja sitä voi verrata uusiin asiakkaan tekemiin nimikirjoituksiin ja on siten turvallinen. Tavallinen allekirjoitus jää vain sopimuspaperille ja menee kaikkien paperisten sopimusten kanssa tavalliseen arkistoon, mistä se on haastavampi löytää. Kun Aito Säästöpankissa tehdään tavallinen allekirjoitus asiakas saa kaikki sopimukset paperisena mukaan, joten ne vievät kotonakin paljon tilaa, mutta jos asiakas tekee sähköisen nimikirjoituksen asiakkaan sopimukset menevät asiakkaan verkkopankin arkistoon talteen, josta asiakas löytää ne sitten kun asiakas niitä tarvitsee. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

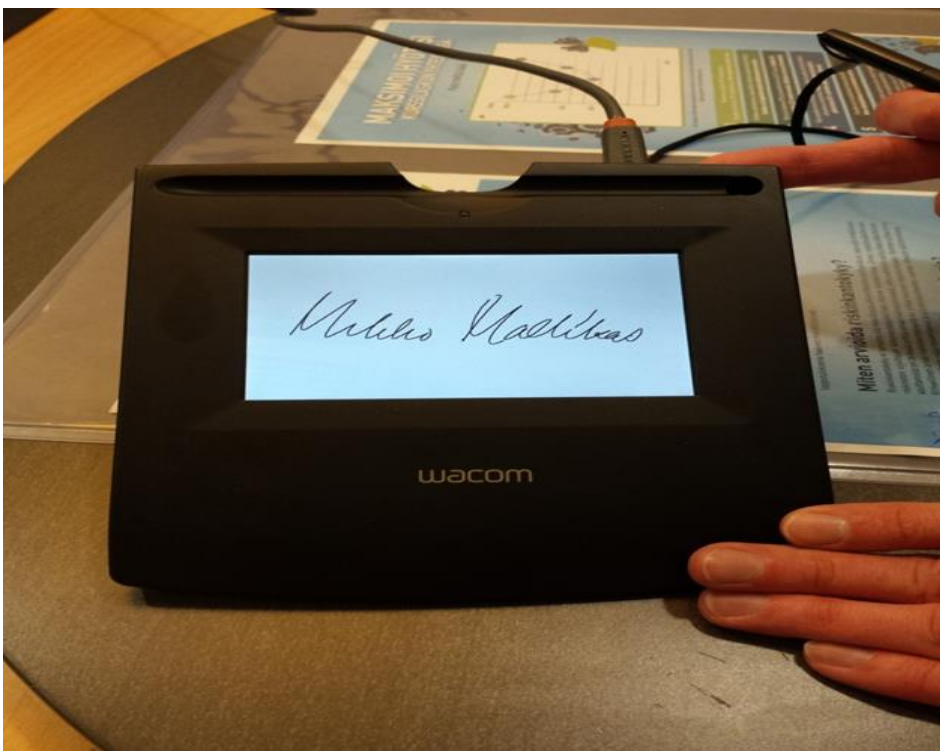
Allekirjoituslusta on tämän näköinen:



KUVA 1. Allekirjoituslusta. (Kuva: Henna Niemi, 2014)



KUVA 2. Sähköisen nimikirjoituksen tekeminen allekirjoitus alustaan. (Kuva: Henna Niemi, 2014)



KUVA 3. Valmiiksi kirjoitettu sähköinen nimikirjoitus. (Kuva: Henna Niemi, 2014)

#### **5.4 Sopimuksen esittely asiakkaalle ennen sähköistä nimikirjoitusta**

Toimihenkilön tulee käydä asiakkaan kanssa läpi tuotteiden/palveluiden pääominaisuudet ja ehtojen olennaiset kohdat. Sopimusta esitellään asiakkaalle tietokoneruudulta näyttöä kääntäen, joten sopimus on hyvä laittaa koko ruudun kokoiseksi, että eivät muut asiat näy koneen näytöltä asiakkaalle. Esimerkiksi automaattimuistutukset kalenterista on hyvä kytkeä pois päältä sopimuksen läpikäymisen ajaksi. Uusi toimintatapa vaatii siis pankin henkilökunnalta myös toimintatapojen päivittämistä, jotta asiakkaiden tietosuojasta pidetään huolta. Aikaisemmin näyttöruutua ei ole näytetty asiakkaalle. Asiakkaalle pitää kertoa, että sähköinen nimikirjoitus on yhtä pätevä kuin paperille tuleva allekirjoitus. (Samlink opetusmateriaali, 2012; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

Tietosuoja on käytössä myös näissä sähköisesti arkistoitavissa ja sähköisen nimikirjoituksen omaavissa sopimuksissa. Asiakas voi nähdä ainoastaan omat sopimuksensa ja tietonsa omasta verkkopankin sähköisestä arkistosta, niin ei tarvitse paperisena säilyttää kotona sopimuksia turvattomasti, jossa näkyy kaikki asiakastiedot mm. henkilötunnus. Toimihenkilön vastuuseen kuuluu, ettei muut kuin ainoastaan asianomainen näe tietoja näytöltä. Kansalaisten yksityisyyden ja oikeusturvan takia on tärkeää, että henkilötietojen käsittely on asianmukaista. Yksityisyyden suoja koskee henkilötietojen käsittelyä, esimerkiksi tietojen luovuttamista. (Samlink opetusmateriaali, 2012; Pankinjohtaja Haverinen 2014; Suomi: Tietosuoja 2010.)

Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on muun muassa suojattava keräämänsä henkilötiedot niin, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi. Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, jotka voidaan yhdistää henkilöön tai tämän perheeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. (Samlink opetusmateriaali, 2012; Pankinjohtaja Haverinen 2014; Suomi: Tietosuoja 2010.)

#### **5.5 Sähköisen nimikirjoituksen edut**

Sähköinen nimikirjoitus vähentää kalliin holvitilan tarvetta konttoreissa. Tavoitteena on, että konttoreissa päästäisiin luopumaan paperitulosteista ja paperille allekirjoittamisesta, koska niiden säilyttäminen ja käsittely manuaalisesti on kallista. Papereiden käsittelyyn menee oma aikansa ja se vie paljon kallista työaikaa. Papereiden etsintä arkistosta on hyvin monimutkaista, mutta sähköisestä arkistosta ne löytyvät parin klikkauksen päästä.

Sähköisen saatavuuden ansiosta paperidokumentit voidaan tarvittaessa siirtää edullisempaan säilytys paikkaan, koska sähköisesti saadaan arkistoitua todella paljon sopimuksia. Sopimukset löytyvät helposti asiakkaan verkkopankista ja pankin sähköisestä arkistosta kaikissa konttoreissa. Joten sopimusten löytyminen helpottuu ja asiakirjat on helpommin saatavilla kaikissa konttoreissa, ei ainoastaan allekirjoitus konttorissa. Asiakas ja pankin toimihenkilöt näkevät saman arkiston, toimihenkilö sähköisessä arkistossa sähköisellä työpöydällä ja asiakas verkkopankin arkistossa, lukuun ottamatta sellaisia sopimuksia, jotka jäävät ainoastaan pankin sähköiseen arkistoon esimerkiksi valtakirjat. Asiakas myös löytää sopimuksensa helpommin verkkopankkinsa arkistosta kuin, että sopimukset olisivat paperilla kotona laatikossa. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Asiakas pystyy luottamaan siihen, että arkistossa asiakirjasopimukset pysyvät oikein hyvässä tallessa. Samlink on varmistanut, että asiakirjat säilyvät arkistossa, toki aina on muistettava että kaikkeen liittyy oma riskinsä, esimerkiksi jos toimihenkilö epähuomiossa poistaa asiakirjan sähköisen työpöydän arkistosta, silloin asiakirja on poissa ja takaisin sitä ei saa. Sähköinen nimikirjoitus on juridisesti pätevä, lain- ja viranomaismääräysten mukainen. Asiakaspalveluprosessi kehittyy esimerkiksi konttori- ja verkkokanavan välillä. Asiakas voi tehdä lainahakemuksen verkossa, mutta myöhemmin tulee allekirjoittamaan konttorille. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Sähköinen nimikirjoitus on asiakkaan kannalta helpompi ja joustavampi, asiakas voi missä vain konttorissa käydä allekirjoittamassa sopimuksensa ja yhdellä sähköisellä nimikirjoituksella asiakas voi allekirjoittaa monta sopimusta ja kaikkia sopimuksia ei tarvitse enää allekirjoittaa yksi sopimus kerrallaan. Jos sopimukseen tarvitaan useamman henkilön allekirjoitusta, niin henkilöt voivat eri konttoreissa käydä allekirjoittamassa ne, koska sopimukset löytyvät aina sähköisestä allekirjoituskorista. Sähköinen nimikirjoitus helpottaa myös konttorin työn organisointia, esimerkiksi kassahenkilö voi tuottaa neuvottelijalle tilisopimukset, korttihakemukset ym. valmiiksi odottamaan asiakkaan seuraavaa käyntiä. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Sähköiseen nimikirjoituksen sisältyy vielä etuna sähköinen arkisto. Toimihenkilö voi selata missä konttorissa tahansa käsittelyssä olevan asiakkaan allekirjoitusta odottavia ja arkistoon tallennettuja sopimuksia ja erillisiä asiakirjoja. Allekirjoitettavat asiakirjat on lista allekirjoitusta odottavista asiakirjoista ja ne häviävät listalta vasta kun ne on kuitattu allekirjoitetuksi. Arkisto osuudessa on lista jo arkistoiduista sopimuksista ja asiakir-

joista, jotka on jo allekirjoitettu ja kuitattu. Kun asiakas tulee käymään konttorilla, on helppo sanoa onko asiakkaalla allekirjoitettavia sopimuksia jäljellä vai onko kaikki sopimukset jo allekirjoitettu. Sama tilanne, jos asiakas on esimerkiksi tuonut valtakirjan tilin asiointiin liittyen, kun se on skannattu sähköiseen arkistoon, niin se on aina helppo löytää asiakkaan tiedoista, eikä aina tarvitse pyytää samaa valtakirjaa kerta toisensa jälkeen. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

## **5.6 Sähköisen nimikirjoituksen haasteet**

Sähköinen nimikirjoitus saa samat oikeusvaikutukset kuin käsintehty allekirjoitus. Eli sähköinen nimikirjoitus on yhtä pätevä kuin paperille käsintehty allekirjoitus. Allekirjoitus tallentuu tietokoneelle pankin tietokantaan, josta sen voi myöhemmin kaivaa esille ja verrata sitä uusiin allekirjoituksiin ja silloin olemme myös varmempia siitä, että sama henkilö on allekirjoittanut ne. Mutta toisaalta siinä on myös omat haasteensa, koska erihenkilö voi opetella henkilön allekirjoitukset samanlaisiksi ja allekirjoittaa sopimuksia, mutta silloin pankissa ei ole täytetty vaateita pankissa, koska asiakkaat pitää aina tunnistaa henkilöpapereista ennen allekirjoituksen ottoa ja tunnistus täytyy viedä tietokoneelle myös asiakkaan tietoihin. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Haasteena on myös, jos koneet kaatuvat kokonaan tai jos tulee atk-yhteysongelmia tietokoneisiin, silloin ei toimi mikään tietokoneohjelma, jolloin ei voida etsiä sähköisestä arkistosta mitään sopimuksia, eikä silloin sinne voida lisätä mitään, eikä myöskään silloin pysty käyttämään sähköistä nimikirjoitusta. Tietenkin aina kun on kyse tietokoneesta ja siellä olevasta ohjelmasta piilee myös tietomurto- tai virusvaara eli joku voi päästä murtamaan suojaukset, vaikka ne olisivat kuinka tehokkaita tahansa, joten riskejä ei saa kuitenkaan unohtaa. Mutta järjestelmiin on suojaukset tehty todella hyviksi eli ulkopuolisen ei ole helppoa päästä suojauksien läpi käsiksi ohjelmiin ja asiakkaan tietoihin. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Haasteena on myös se, jos asiakas ei hyväksyisi uutta toimintatapaa käyttöönsä. Pankin-toimihenkilön toimintatapa siirtää näyttöä asiakkaalle päin, jos asiakas näkeekin vääriä tietoja tietokoneen näytöltä epähuomiossa, joten toimihenkilöiden pitää olla tarkkoja uudessa toimintatavassa. Samlink on pohtinut sitä, jos asiakkaalle laitettaisiin oma näyttö asiakkaan puolelle ja siellä näkyisi ainoastaan asiakkaalle kuuluva materiaali eli sopimukset niin ei tulisi haasteita, että asiakas näkisi vääriä asioita toimihenkilön näytöltä.

Kuitenkin kaikissa uudistuksissa on omat haasteensa, tässä tilanteessa kyse on kustannuksista ja tilasta, kerta sijoitus koneisiin olisi aika suuri ja tila ei välttämättä riitä kahden tietokoneen näyttöön työpöydällä tai ainakin tulisi ahdasta. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus tehtiin sähköisestä nimikirjoituksesta Aito Säästöpankin asiakkaille, jotka ovat sitä jo käyttäneet. Tutkimusmenetelmänä käytettiin case-tutkimusta. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puhelinhaastattelua, koska puhelinhaastattelussa on yleisesti ottaen hyvin suuri vastausprosentti, tässä tutkimuksessa vastausprosentti oli 100 %. Puhelinhaastattelu toteutettiin helmikuussa ja maaliskuussa 2014, tuloksia analysoitiin maaliskuussa ja huhtikuussa vuonna 2014. Tutkimuksen teoria osuuteen haastattelin myös pankinjohtaja Mikko Haverista.

Otos koko oli 27 henkilöä, jotka olivat yli 18 –vuotiaita Aito Säästöpankin asiakkaita ja sellaisia, jotka olivat käyttäneet sähköistä nimikirjoitusta jo pankissa. Tutkimus tehtiin siksi, että haluttiin saada tietoa siitä mitä mieltä asiakkaat ovat uudesta toimintatavasta eli sähköisestä nimikirjoituksesta eli asiakastyytyväisyystutkimus liittyen sähköiseen nimikirjoitukseen. Tutkimustulokset analysoitiin kuiluanalyysiä käyttäen. Tutkimusprosessi onnistui hyvin, koska haastateltavat olivat hyvin yhteistyöhaluisia ja heitä oli mukava haastatella puhelimitse. Tutkimus tulosten analysointi oli hieman hankalaa, mutta kyllä sekin onnistui loppujen lopuksi.

### 6.1 Tutkimuskysymys/tutkimusongelma

Tutkimuksen lähtökohtana voi pitää tutkimusongelmaa. Sen lisäksi, että voidaan perustella, että jostain aiheesta kannattaa hankkia tietoa, on kyettävä perustelemaan aiheen tutkiminen tieteellistä lähestymistapaa ja tieteellisiä menetelmiä hyväksi käyttämällä. Tutkimusongelma sisältää siten paitsi aiheen tutkimisen mielekkyyden perustelun, myös täsmällisemmällä tasolla tutkimuskysymyksen (tai kysymyksiä), joihin tutkimuksessa haetaan vastauksia. Tässä mielessä tutkimusongelman muotoilemisella ja sen vaatimuksella pyritään myös välttämään informaatioarvoltaan mitättömän nollatutkimuksen tuottaminen. (Tutkielmanteon tukisivu: Tutkimusongelma)

Tutkimusongelmana on tässä opinnäytetyössä, millainen on asiakkaiden tyytyväisyys sähköiseen nimikirjoitukseen Aito Säästöpankin Lielahden konttorissa. Lisäksi käsiteltiin mitä hyötyjä ja riskejä se on tuonut tullessaan. Opinnäytetyössä myös käsitellään sähköisen nimikirjoituksen käyttövaiheet.

## 6.2 Tutkimusmenetelmä

Case-tutkimuksen tarkoituksena on tutkia intensiivisesti tiettyä, tavallisesti jotakin sosiaalista kohdetta, esimerkiksi yksilöitä, ryhmiä, laitoksia, yhteisöjä. Tutkimuskohteena voivat olla esimerkiksi kohteiden taustatekijät, ajankohtainen asema ja tilanne, ympäristökijät, sisäiset tai ulkoiset vaikuttavat tekijät. Koska yleensä on kysymys hyvin monista yhdessä vaikuttavista seikoista, pyritään saamaan niistä mahdollisimman kokonaisvaltainen, seikkaperäinen ja tarkka kuvaus. Tapaustutkimus on ns. intensiivinen tutkimusmenetelmä. Se kohdistuu ajankohtaisiin asioihin, siinä on mahdollisuus suorittaa systemaattista observointia sekä haastatteluja. Se on enemmän kohdistunut selitykseen kuin tulkintaan. (Virtuaali ammattikorkeakoulu: Case-tutkimus)

Puhelinhaastattelujen ominaispiirteitä ovat tiedonkeruun nopeus, kysymysten ymmärtämisen ja vastausten loogisuuden tarkistusmahdollisuus, korkeat vastausosuudet ja kohtuulliset kustannukset. Puhelinhaastatteluissa vastausvaihtojen tulee olla varsin lyhyitä ja selkeitä. Puhelinhaastattelussa voidaan esittää käyntihaastatteluja helpommin arkaluonteisia kysymyksiä. Puhelinhaastattelun maksimikesto voi olla korkeintaan 30 minuuttia. (Tilastokeskus: Tiedonkeruumenetelmän valinta 2013.)

Kuiluanalyysi on palvelun laatumittari, jolla voidaan kuvata asiakkaiden tyytyväisyyttä arvioitaessa kyselylomakkeessa esitettyjen laatukriteerien merkitystä ja onnistumista. Se erotus, joka muodostuu, kuinka onnistuneesti laatukriteerit on pystytty asiakkaiden mielestä yrityksessä toteuttamaan suhteessa niiden tärkeyteen, muodostavat kuilun. Kuiluanalyysimallin kehittäneet Zeithaml, Parasuraman ja Berry halusivat pystyä analysoimaan laatuongelmien lähteitä ja valaisemaan palvelun laadun parannuskeinoja. (Ryynänen 2011, 20.)

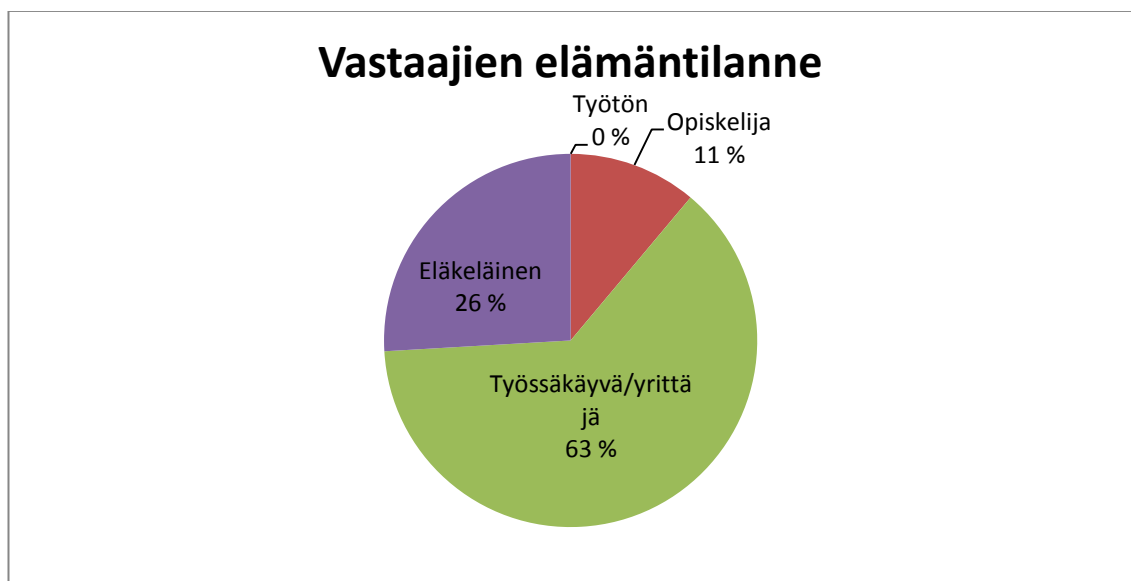
## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä kappaleessa kerrotaan tehdyn haastattelutyön tuloksista. Tutkimuksessa oli 5 kpl taustakysymyksiä ja sähköiseen nimikirjoitukseen liittyviä kysymyksiä oli 13 kpl, koska kaikista kysymyksistä kysyttiin kuiluanalyysin mukaisesti tyytyväisyys ja tärkeys, kysymyksiä oli kaiken kaikkiaan 26 kpl. Haastatteluun vastasi yhteensä 27 Aito Säästöpankin asiakasta.

### 7.1 Tutkimuksen taustakysymysten vastaukset

Kysymyksessä 1 kysyttiin onko vastaaja mies vai nainen. Vastaajista 17 eli 63 prosenttia oli naisia ja 10 eli 37 prosenttia oli miehiä.

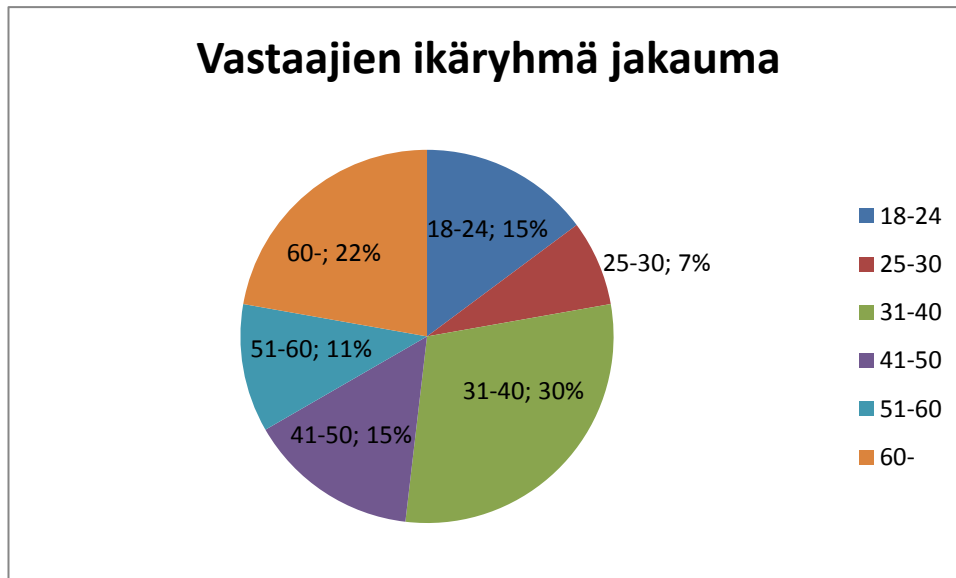
Kysymyksessä 2 kysyttiin vastaajien elämäntilannetta. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa työtön, eläkeläinen, opiskelija tai työssäkäyvä/yrittäjä.



KUVIO 1. Haastatteluun vastaajien elämäntilanne jakauma

Vastaajien elämäntilanne jakautui niin, että työssäkäyviä/yrittäjiä oli eniten eli 63 %, eläkeläisiä 26 % eli toiseksi eniten, opiskelijoita oli 11 % ja työttömiä ei ollut yhtään eli 0 %, niin kuin kuvioista 1 voi nähdä.

Kysymyksessä 3 kysyttiin mihin ikäryhmään vastaajaa kuului. Valittavana oli 6 eriryhmää, 18-24 vuotiaat, 25-30 vuotiaat, 31-40 vuotiaat, 41-50 vuotiaat, 51-60 vuotiaat ja yli 60 vuotiaat.



KUVIO 2. Vastaajien ikäjakaumat

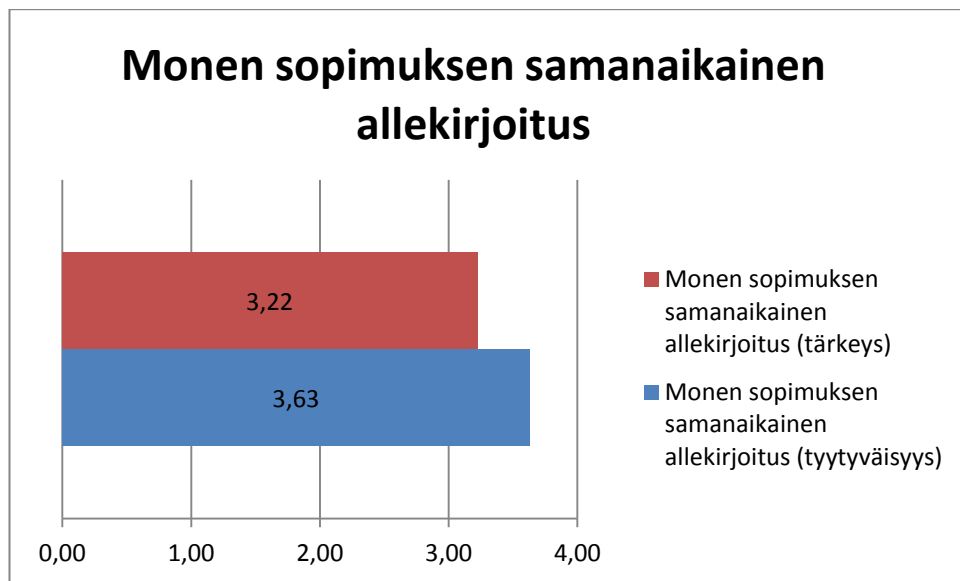
Eniten 27 vastaajasta oli 31- 40 vuotiaita. Seuraavaksi eniten oli yli 60 vuotiaat ja vähiten oli 25-30 vuotiaat. Sama määrä vastaajista oli 41-50 vuotiaita ja 18-24 vuotiaita. Kolme vastaajista oli 51-60 vuotiaita, niin kuin alapuolella kuviosta 2 voi todeta.

Kysymyksessä 4 kysyttiin käyttääkö vastaaja kotona tietokonetta. Vastaajista 22 käyttää kotona tietokonetta ja vain 5 ei käytä, joten siinä huomaa kuinka monella on jo nyky-päivänä tietokone kotona. Tietokone on tärkeässä roolissa tässä elämässä.

Kysymyksessä 5 kysyttiin, onko vastaaja aikaisemmin jossain muualla käyttänyt sähköistä nimikirjoitusta. Yli 60 prosenttia vastaajista on käyttänyt aikaisemmin jossain muualla, kuin pankissa sähköistä nimikirjoitus järjestelmää eli 17 on käyttänyt aikaisemmin ja 10 ei ole käyttänyt.

## 7.2 Tutkimuksen pääkysymysten vastaukset liittyen sähköiseen nimikirjoituksen tyytyväisyyteen ja tärkeyteen

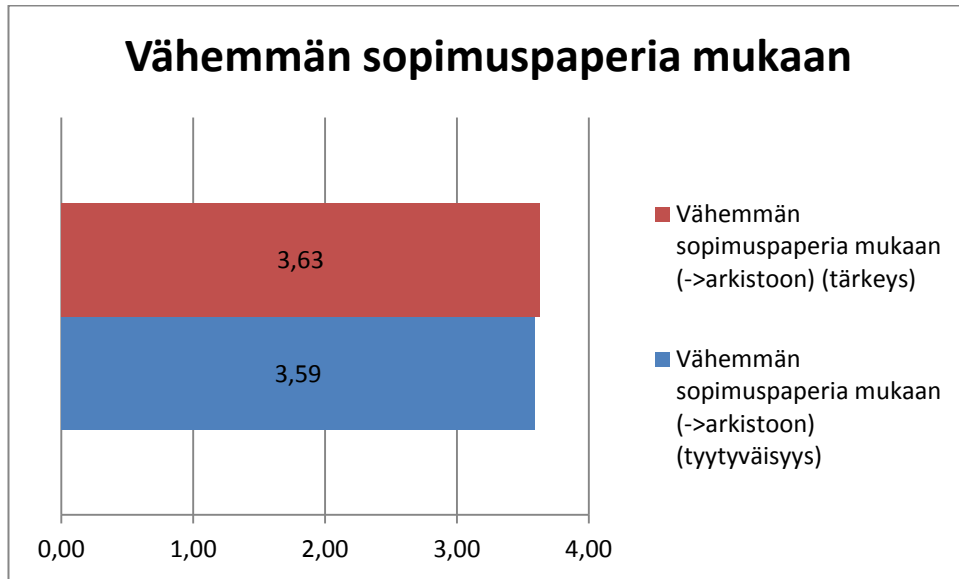
Kysymyksessä 1 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä monen sopimuksen samanaikaiseen allekirjoitukseen. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 3. Monen sopimuksen samanaikainen allekirjoitus

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 3 keskiarvoksi vastaajien kesken tyytyväisyys kysymykseen tuli 3,63, joka on todella hyvä, melkein 4, joka osoittaa sen, että asiakkaat ovat monen sopimuksen samanaikaiseen allekirjoitukseen erittäin tyytyväisiä. Tärkeys kysymyksen vastausten keskiarvoksi tuli 3,22, joka osoittaa sen, että monen sopimuksen allekirjoitus on asiakkaille tärkeä asia.

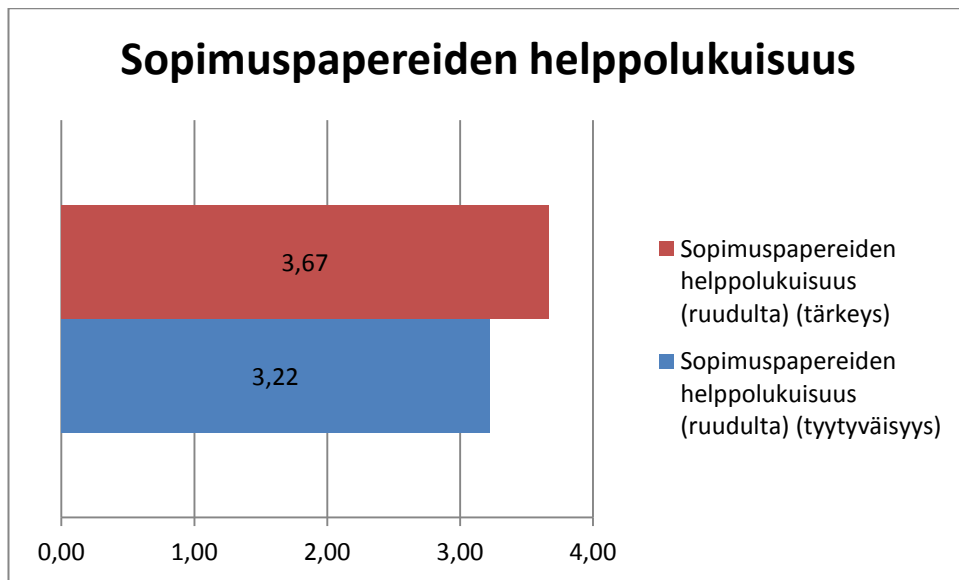
Kysymyksessä 2 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä siihen, että he saivat vähemmän sopimuspaperia mukaan. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 4. Kuinka tyytyväisiä ja kuinka tärkeä asia on, että pankista saa vähemmän sopimuspaperia mukaan ja ne menevät verkkopankin arkistoon.

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 4 käy ilmi, että asian tärkeyden keskiarvoksi tuli 3,63, joka on hyvin lähellä parasta mahdollista keskiarvoa, joten vastaajat pitävät asiaa erittäin tärkeänä. Kuviossa käy ilmi myös tyytyväisyys asia vastaajille ja siihen vastaajat ovat vastanneet keskiarvoksi 3,59 eli hyvin lähellä tärkeyden keskiarvoa ja sitä tässä haemmekin että ne jotka pitävät asiaa tärkeänä olisivat siihen myöskin tyytyväisiä.

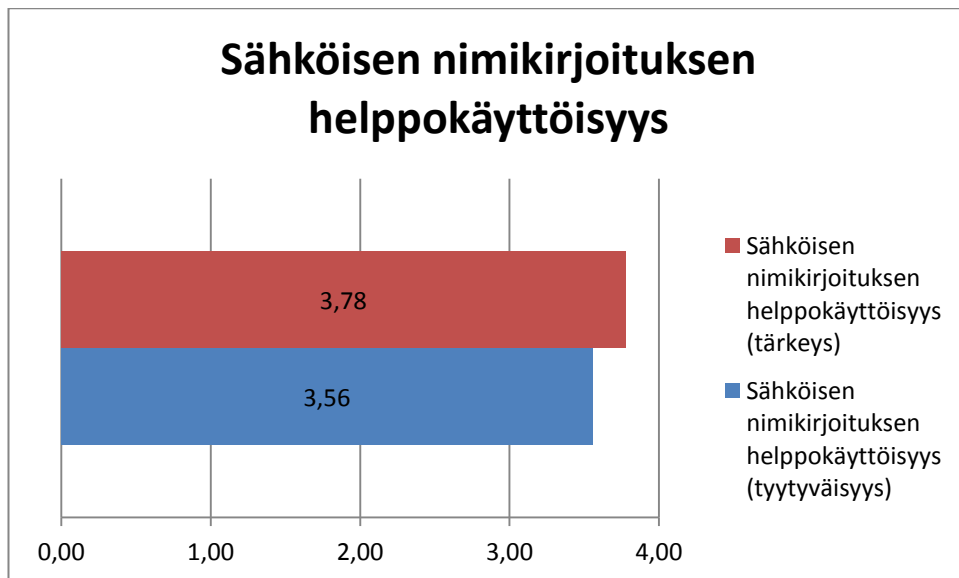
Kysymyksessä 3 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä sopimuspapereiden helppolukuisuuteen. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 5. Kuinka tyytyväisiä ja kuinka tärkeä asia on, että sopimuspaperit ovat helppolukuisia

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 5 asian tärkeyden keskiarvoksi tuli 3,67 ja vastaajat vastasivat asian tyytyväisyyteen 3,22 keskiarvoksi. Joten asia oli vastaajille tärkeä asia, että sopimuspaperit olisivat helppolukuisia, mutta vastaajat olivat asiaan enemmänkin melko tyytyväisiä kun toivottu vastaus olisi tietenkin, että asiakkaat olisivat erittäin tyytyväisiä helppolukuisuuteen.

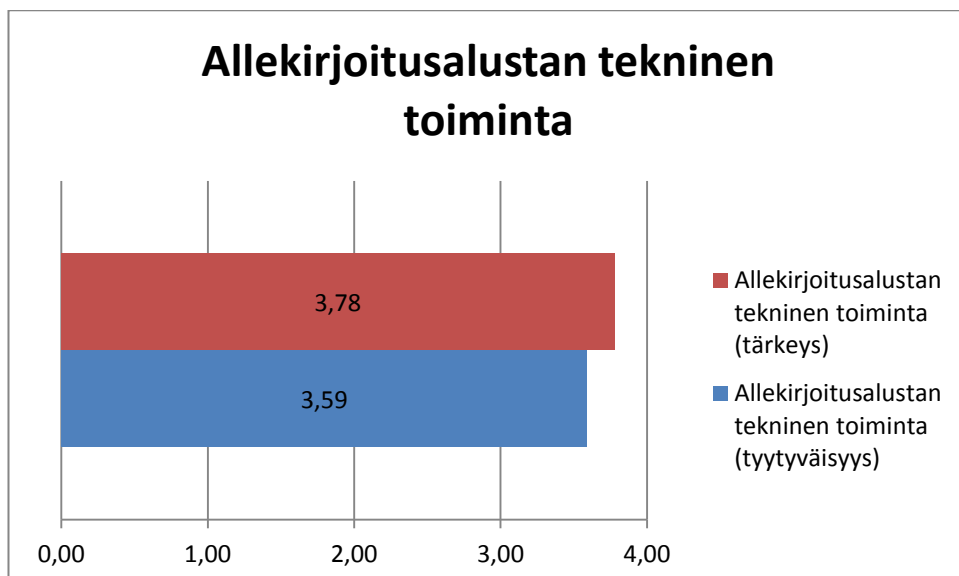
Kysymyksessä 4 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä sähköisen nimikirjoituksen helppokäyttöisyyteen. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 6. Sähköisen nimikirjoituksen helppokäyttöisyys prosentteina

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 6 sähköisen nimikirjoituksen helppokäyttöisyyden tärkeys sai keskiarvoksi vastaajilta 3,78 ja tyytyväisyyspuoli 3,56 eli vähemmän vastaajat olivat tyytyväisiä asiaan ja enemmän pitivät asiaa tärkeänä, joten asiassa on parantamisen varaa.

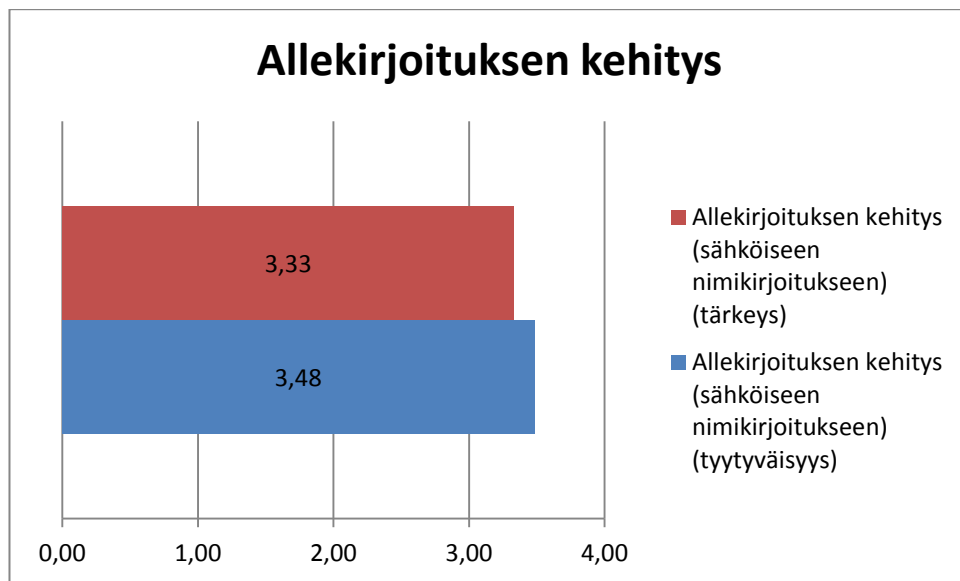
Kysymyksessä 5 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä allekirjoitusalueen tekniseen toimintaan. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 7. Allekirjoitusalueen tekninen toiminta prosentteina

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 7 alustan tekninen toiminta sai asiakkaiden tyytyväisyyden keskiarvoksi 3,59 ja asian tärkeyden 3,78 eli asiakkaat pitivät asiaa vahvasti erittäin tärkeänä ja enemmistö oli asiaan erittäin tyytyväisiä.

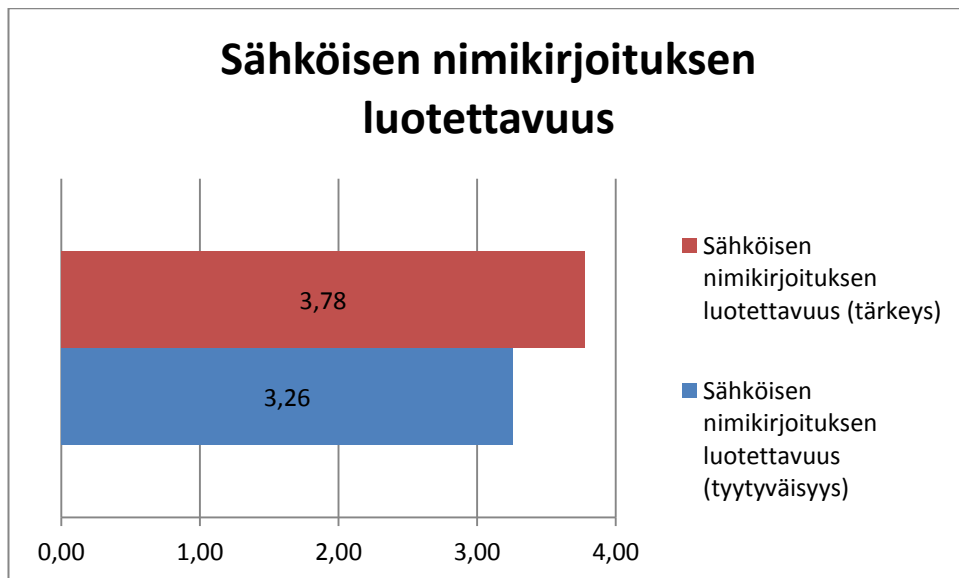
Kysymyksessä 6 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä allekirjoituksen kehittämiseen. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 8. Allekirjoituksen kehitys prosentteina

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 8 allekirjoituksen kehityksen tyytyväisyyden keskiarvoksi tuli 3,48 eli enemmistö piti siitä, että allekirjoitusta kehitettiin. Ja myös vastausten keskiarvo tärkeydessä oli 3,33 eli asiakkaat pitivät sitä myös erittäin tärkeänä.

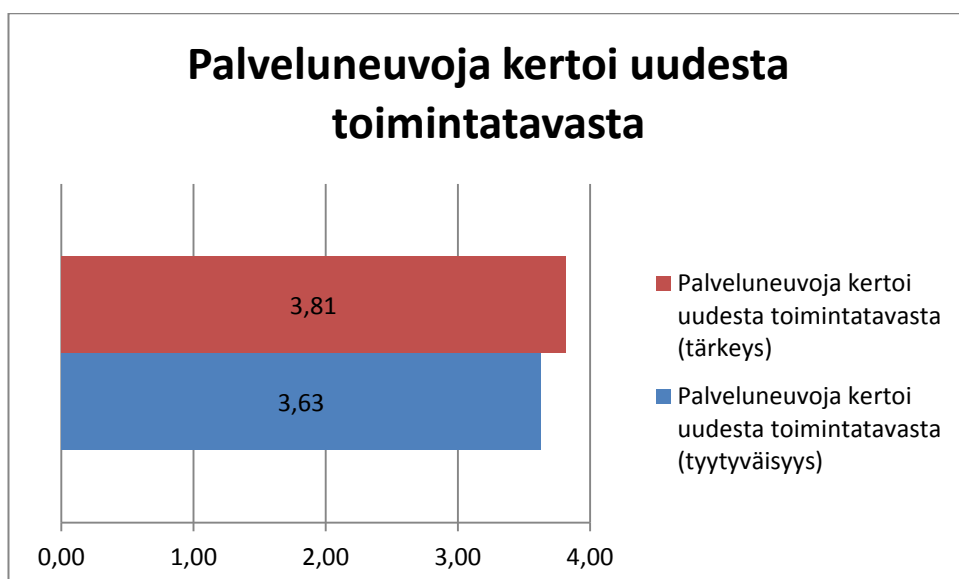
Kysymyksessä 7 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä sähköisen nimikirjoituksen luotettavuuteen. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 9. Sähköisen nimikirjoituksen luotettavuus

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 9 luotettavuus asiaan tuli tärkeydestä keskiarvoksi 3,78 ja asiakkaiden vastausten keskiarvo tyytyväisyyteen oli vähemmän kuin tärkeys eli 3,26 eli tässäkin on kehittämisen varaa.

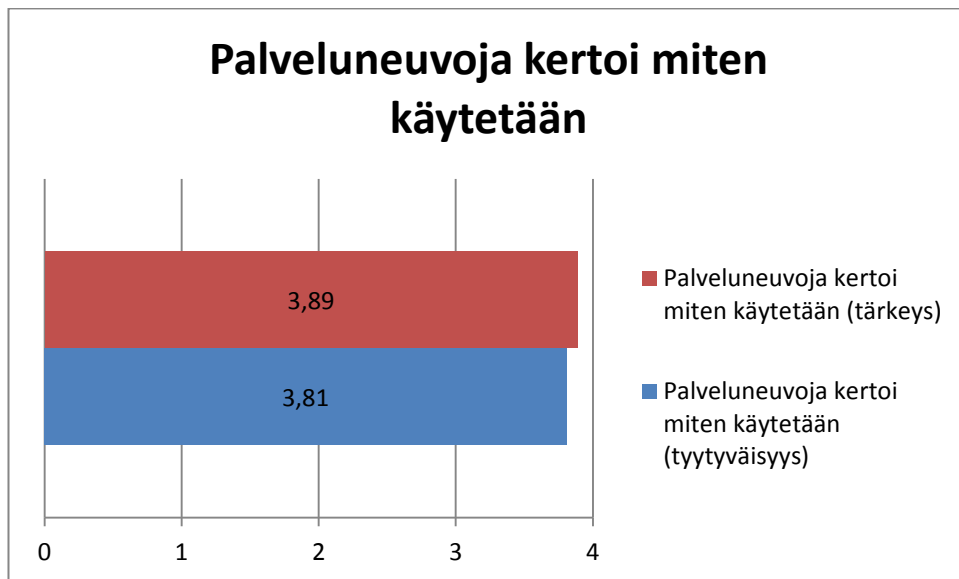
Kysymyksessä 8 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä kertoiko palveluneuvoja uudesta toimintatavasta. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 10. Palveluneuvoja kertoi uudesta toimintatavasta.

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Tärkeys ja tyytyväisyyteen kuvion 10 asiaan kulkivat hyvin lähekkäin, joten asiaa pidettiin erittäin tärkeänä ja siihen myös oltiin erittäin tyytyväisiä, paria vastausta lukuun ottamatta. Vastausten keskiarvot olivat tyytyväisyydessä 3,63 ja tärkeydessä 3,81.

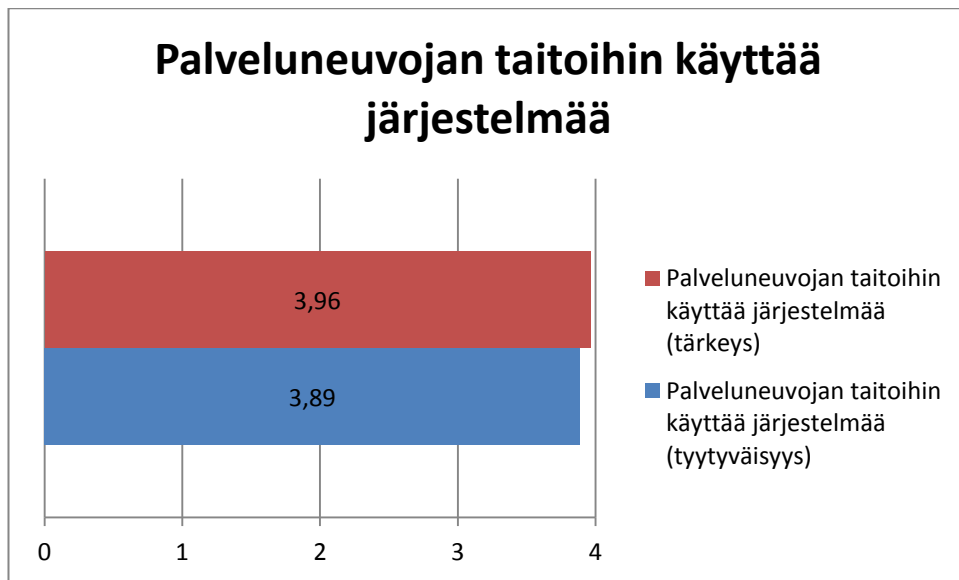
Kysymyksessä 9 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä, kertoiko palveluneuvoja uuden toimintatavan käyttöohjeita. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



Kuvio 11. Palveluneuvoja kertoi, miten käytetään sähköistä nimikirjoitusta

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Molemmat vastausten keskiarvot olivat hyvin lähellä neljää, joka on erittäin hyvä vastaus jota ollaan toivotukin. Vastausten keskiarvo tärkeydessä oli 3,89 ja tyytyväisyydessä 3,81. Joten asiakkaat pitivät asiaa erittäin tärkeänä ja olivat myös siihen erittäin tyytyväisiä.

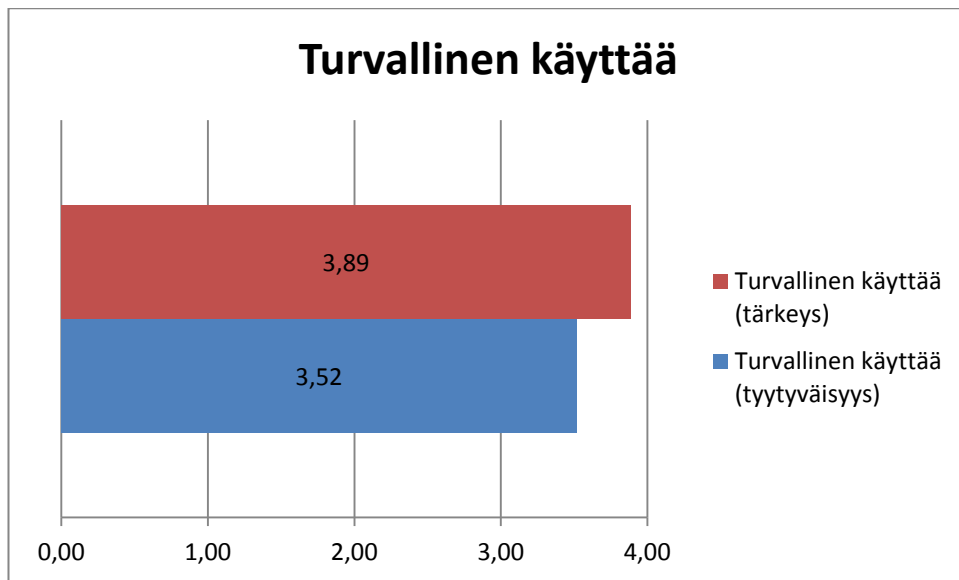
Kysymyksessä 10 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä, palveluneuvojan taitoihin käyttää järjestelmää. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 12. Palveluneuvojan taitoihin käyttää järjestelmää

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 12 taas tulos oli hyvin lähellä keskiarvoltaan neljää. Asian tärkeyden osalta keskiarvosta jäi vain 0,04 eli vastaukseksi tuli 3,96 ja asian tyytyväisyydestä keskiarvoksi tuli 3,89 eli ei sekään paljon neljän keskiarvosta jäänyt. Eli palveluneuvojat ovat osanneet käyttää järjestelmää ilman ongelmia.

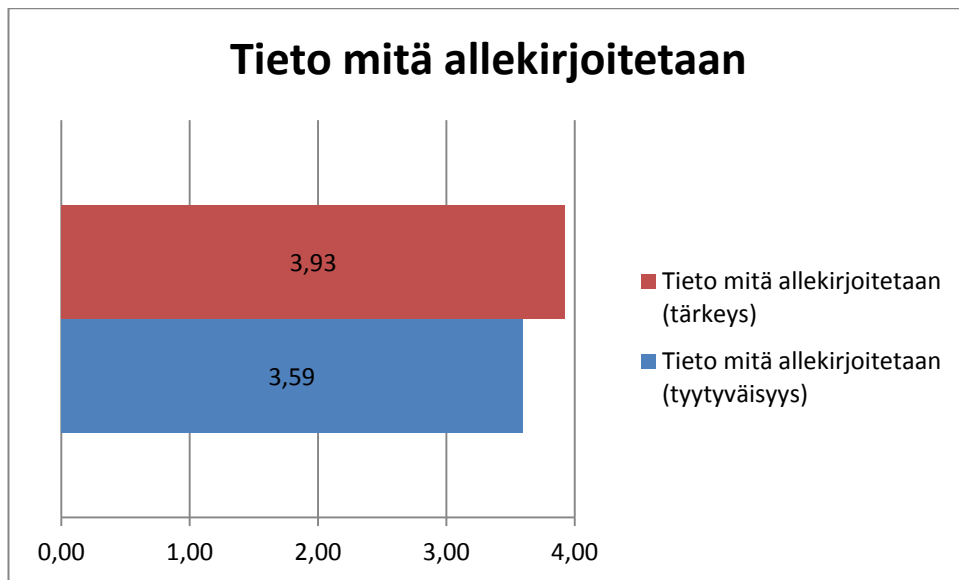
Kysymyksessä 11 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä, sähköisen nimikirjoituksen turvallisuuteen käyttää. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 13. Turvallinen käyttää.

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Vastaajien mielestä se, että sähköinen nimikirjoitus olisi turvallinen, on erittäin tärkeä asia, koska vastausten keskiarvoksi tuli 3,89 eli melkein 4. Ja samantyyppisesti on asiakkaat vastannut myös asian tyytyväisyyteen, eli 3,52 tuli asian tyytyväisyyden keskiarvoksi eli vahva 3 eli asiakkaiden vastaukset ovat melko tyytyväisen ja erittäin tyytyväisyyden keskivaiheilla.

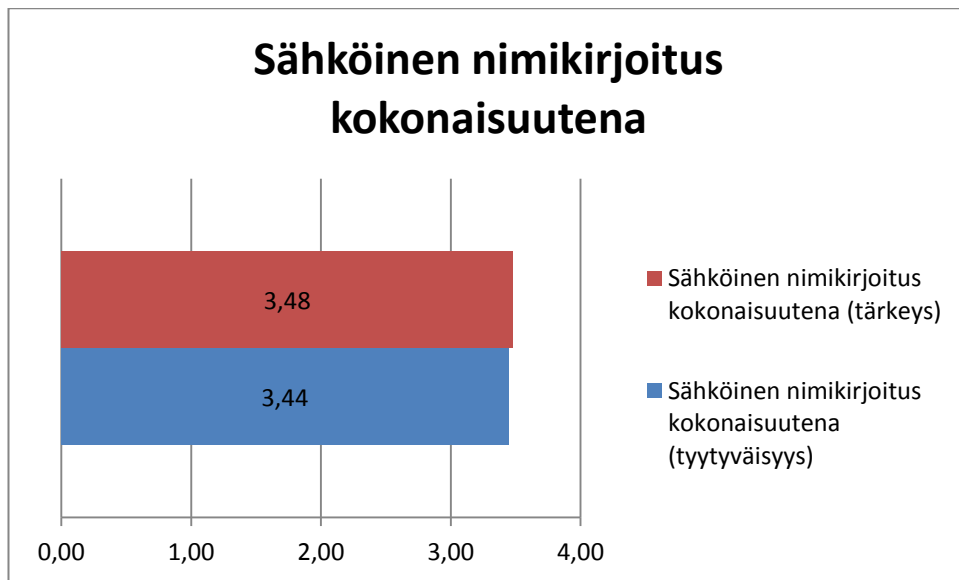
Kysymyksessä 12 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä, siihen että tiesivätkö asiakkaat mitä allekirjoitetaan vaikka allekirjoitettiin monta sopimusta samanaikaisesti sähköisellä nimikirjoituksella. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 14. Tieto mitä allekirjoitetaan

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Asiakkaat olivat asiaan tyytyväisiä ja tiesivät mitä he allekirjoittivat eli vastausten keskiarvoksi tuli 3,59, toivomus oli, että vastausten keskiarvo olisi tavoittanut neljän keskiarvon, mutta vastaajista valitettavasti kaikki ei aivan tiennyt mitä oli allekirjoittanut. Asian tärkeys asiakkaille on melkein keskiarvoltaan 4 eli 3,93. Asia oli asiakkaille tärkeä ja melkein kaikki olivat siihen erittäin tyytyväisiä.

Kysymyksessä 13 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä ja tärkeyttä, sähköiseen nimikirjoitukseen kokonaisuutena. Valittavana oli neljä eri vaihtoehtoa, 1=en lainkaan tyytyväinen/tärkeä 2=en kovin tyytyväinen/tärkeä 3=melko tyytyväinen/tärkeä 4=erittäin tyytyväinen/tärkeä. Kuviossa käy ilmi tyytyväisyyden ja tärkeyden vastausten keskiarvot.



KUVIO 15. Sähköinen nimikirjoitus kokonaisuutena

Paras keskiarvo voi olla 4 ja huonoin 1. Kuviossa 15 vastaukset olivat hyvin lähellä toisiaan eli asian tärkeys oli 3,48 ja asiaan tyytyväisyys vastaajilla oli 3,44 keskiarvoisesti. Joten vahvat hyvät mielipiteet sähköinen nimikirjoitus sai, jossa kävi ilmi, että asiakkaat ovat siihen melko tyytyväisiä tai melkein jopa enemmän erittäin tyytyväisiä joka on oikein hyvä asia.

### 7.3 Avoimet kommentit sähköiseen nimikirjoitukseen

1. Allekirjoitus meni kokoajan vinoon.
2. Sopimuspaperi luku paremmin ei kerinnyt allekirjoitustilaisuudessa, ratkaisu voisi olla, että asiakkaalle lähetettäisiin paperit ennakkoon kotiin.
3. Allekirjoitus alustalle allekirjoittaminen hieman hankalaa ja vaatii totuttelua. Allekirjoitus alustalle tulee yleensä suttuisempi allekirjoitus ja kestää kauemmin allekirjoittaa. Tosin se aika kompensoituu kun monta sopimusta saa allekirjoittaa yhtä aikaa.
4. Allekirjoitus alustan lasit pitäisi uusia tiuhemmin. Allekirjoitus on vaikeaa fyysisesti, jos alusta ei toimi tarkoituksen mukaisesti.
5. Hyvä asia, että pankin palvelut kehittyvät.
6. Hyvä asia, että sai sopimuspaperia vähemmän mukaansa.
7. Mukavaa, että kehitetään allekirjoitusta, koska silloin saa allekirjoittaa monta sopimusta kerralla. Myös hyvä asia on, että ne menevät verkkopankin arkistoon.
8. On hienoa, että kehitetään ja varsinkin se kun sopimukset menevät verkkopankin arkistoon jolloin saasteet vähenevät.
9. Vähän tökkii, sujuvuutta käyttöön lisää.
10. Kirjoitin ensin vahingossa kuulakärkikynällä alustalle, joten nopeampi opettaminen alustan käyttöön.
11. Ei aina ota hirveen hyvin tekstiä alustalle ellei paina aika paljon, muuten hyvä juttu.
12. Haluaisin, että tulisi vielä luotettavampi esim. sormenjälkitunnistus mukaan, koska ei ole mielestäni hirveästi muuttunut manuaalisesta allekirjoituksesta.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulokset tukevat teorian tekstiä sähköisen nimikirjoituksen eduista hyvin, koska tuloksista tuli paljon positiivisia vastauksia ja etuja löytyy paljon sähköisestä nimikirjoituksesta, joita myös teoriassa mainittiin. Sähköinen nimikirjoitus on parantanut asiakastytyväisyyttä niillä, jotka sitä on päässyt käyttämään tuloksien mukaan ja teoriassa kerrotaan, että palvelu on hyvin tärkeässä roolissa pankissa, joten kilpailukykyä uusi toimintatapa tuo ainakin lisää.

Asiakaspalvelusta on tullut yhä tärkeämpi tekijä markkinoilla erottautumiseen. Asiakkaan kokemaan asiakaspalveluun vaikuttaa asiakastyössä olevan kanssa käydyn vuorovaikutuksen lisäksi myös tuote/palvelu ja yrityksen toimintatapa. (Reinboth 2008, 5; Ylikoski, Järvinen, Koski 2006, 64-65; Pankinjohtaja Haverinen 2014.)

Monelle vastaajista oli hyvin tärkeää, että paperia saa vähemmän mukaansa ja että monta sopimusta sai allekirjoitettua samanaikaisesti, se kyllä näkyi tuloksissa, että asiakkaat ovat kyllä tyytyväisiä pankin uudistukseen. Niin kuin teoriasta käy ilmi, sähköisessä nimikirjoituksessa on paljon hyötyjä pankille kuin asiakkaallekin, hyötyjä mistä asiakkaat pitävät ovat ainakin paperin väheneminen ja monen sopimuksen samanaikainen allekirjoitus, asiakkaalle jää aikaa enemmän muihin asioihin.

Vaikka palvelujen määrä on muuttunut vuosien varrella, itse palvelutapahtuma ei ole muuttunut juurikaan, on tullut vain helpottavia tekijöitä lisää ja muutoksia tapahtumaan. Konttorissa käy asiakkaita neuvotteluissa muutosta on tullut enimmäkseen tietokoneohjelmiin, sähköiseen palveluntarjontaan ja asiakkaiden kontaktoimiseen (asiakkaille soittamista) ja myynnillisyyden lisäämiseen pankeissa. (Ylikoski ym. 2006, 64-68; Pankinjohtaja Haverinen 2014).

Tulokset tuki myös teoriaa siinä, että aina löytyy niitä haitta puolia kaikissa järjestelmissä niin kuin tässäkin, tuloksissa kävi ilmi, että pieniä järjestelmä ongelmia oli ollut ja kaikki vastaajat ei pitänyt täysin turvallisena vielä sähköistä nimikirjoitusta.

Haasteena on myös, jos koneet kaatuvat kokonaan tai jos tulee atk-yhteysongelmia tietokoneisiin, silloin ei toimi mikään tietokoneohjelma, jolloin ei voida etsiä sähköisestä arkistosta mitään sopimuksia, eikä silloin sinne voida lisätä mitään, eikä myöskään sil-

loin pysty käyttämään sähköistä nimikirjoitusta. Haasteena on myös se, jos asiakas ei hyväksyisi uutta toimintatapaa käyttöönsä. (Samlink opetusmateriaali, 2012.)

Jatkossa tähdätään siihen, että asiakkaat olisivat sähköiseen nimikirjoitukseen erittäin tyytyväisiä ja tehdään muutoksia mitä tarve vaatii, ainakin sujuvuutta käyttöön ja asiakkaat pitäisi saada luottamaan täydellisesti sähköiseen nimikirjoitukseen. Pankissa halutaan kehittää sähköistä nimikirjoitusta, koska silloin kun tulee uusia helpottavia palveluja pankkiin, niin asiakkaan mahdollinen pankinvaihtoajatus katoaa mahdollisesti.

Kun asiakas oppii tuntemaan pankin ja sen toimintatavat asiakkaan usko pankkia kohtaan kasvaa ja silloin on hyvin todennäköistä, että pitkä asiakassuhde kestää. (Pankinjohtaja Haverinen 2014).

## 9 POHDINTA

Asiakastyytyväisyyttä sähköiseen nimikirjoitukseen kartoitettiin puhelinhaastattelun avulla. Puhelinhaastatteluun vastasi 27 asiakasta. Vastausprosentti oli siis 100 prosenttia. Tutkimus toteutettiin Case-tutkimuksena, eli tapaustutkimuksena. Validiliteetti eli pätevyys on tutkijan mielestä onnistunut, koska kysymykset on muotoiltu oikein, kysymykset on järkevästi sijoiteltu lomakkeeseen, kysymyksien vaihtoehtoja on oikea määrä ja on tutkittu juuri sitä asiaa mitä on pitänytkin. Reliabiliteetti on myös onnistunut, koska jos kysely tehtäisiin uudestaan, tutkija uskoo, että samanlaiset vastaukset tulisivat myös uudesta tutkimuksesta. Tutkija käytti hieman liian pientä otoskokoja, mutta kysymykset olivat selkeästi muotoiltu ja niitä oli helppo vielä selventää puhelinhaastattelun yhteydessä. Tutkimusmenetelmän taloudellisuus onnistui loistavasti, koska juurikaan kuluja ei tästä tutkimuksesta syntynyt, ainoastaan suurimmaksi osaksi puhelinkustannuksia. Aikavaatimus täyttyi tutkijan mielestä, koska tutkimus oli valmis ennen tutkimustulosten esitystä, vaikka pieni kiire välillä meinasikin tulla. Tutkijan omat mielipiteet eivät ole vaikuttanut tutkimustyöhön, joten objektiivisuus on myös toteutunut onnistuneesti työssä. Oleellisuus on pysynyt tutkijan työssä eli mitään turhaa teoriaa ei työstä löydy tai sellaista, mikä ei olisi olennaista tutkimuksen toteutuksessa tai siitä kertomisessa. Joten tutkimus ja teoria ovat käyttökelpoisia.

Tutkimus kaiken kaikkiaan onnistui tutkijan mielestä hyvin, koska tutkimustulokset olivat positiivisia ja teoriassa esiintyvien asioiden mukaisia eli se mitä teoriassa kerrottiin sähköisen nimikirjoitukset eduista, olivat myös vastanneiden asiakkaiden mielestä erittäin tärkeitä asioita. Sähköisestä nimikirjoituksesta kerrottiin teoriassa suunnitelman mukaisesti. Ja tutkimus onnistui puhelinhaastatteluna hyvin, koska kaikki saatiin soitetua mitä tutkija oli ajatellutkin. Kokonaisuutena tutkimuksessa sähköinen nimikirjoitus sai hyvät arvosanat eli suurimmassa osassa sähköiseen nimikirjoitukseen oltiin tyytyväisiä ja sen ominaisuuksiin ja myös siinä montaa tekijää pidettiin myös erittäin tärkeänä sähköisessä nimikirjoituksessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn voisi toteuttaa joka vuosi tähän samaan aikaan muutaman vuoden ajan ja sen jälkeen verrata saatuja tuloksia keskenään, silloin saataisiin mahdollisimman tarkat asiakastyytyväisyyden tulokset.

## LÄHTEET

Aito Säästöpankki. Aito Säästöpankki lyhyesti. Luettu 6.2.2014. [www.aitosp.fi](http://www.aitosp.fi).

Finanssialan Keskusliitto. Sähköinen asiointi. 2013. Luettu 06.02.2014.  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen\\_asiointi/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_asiointi/Sivut/default.aspx).

Haverinen, M. Pankinjohtaja. 2014. Haastattelu 5.2.2014. Niemi, H. Tampere.

Ojanen, M. 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin. Talentum Helsinki.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Kustannusyhtiö Tammi Helsinki.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Ryynänen, Eija. 2011. Palvelun laatu lahjatavarakaupassa. Laurea ammattikorkeakoulu. Sähköinen opinnäytetyö.[http://theseus17.kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/34008/Ryynanen\\_Eija.pdf?sequence=1](http://theseus17.kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/34008/Ryynanen_Eija.pdf?sequence=1)

Samlink, asiakaskoulutuspalvelut. 2012. Koulutus sähköisestä nimikirjoituksesta. 16.11.2012. Espoo.

Samlink. Ohjelmistopalvelut. Luettu 29.01.2014.  
<http://www.samlink.fi/samlink/index.php/ohjelmistopalvelut/>

Suomi. Tietosuoja. 2010. Luettu 7.2.2014.  
[http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi\\_verkossa/tietosuoja/index.html?toid=65](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/tietosuoja/index.html?toid=65)

Tilastokeskus. Tiedonkeruumenetelmän valinta. 2013. Luettu 18.02.2014.  
[http://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk\\_toiminta\\_tiedonkeruu.html](http://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tiedonkeruu.html)

Tutkielmanteon tukisivu. Tutkimusongelma. Luettu 19.02.2014.  
<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html>

Wikipedia. Allekirjoitus. 2013. Luettu 29.01.2014.  
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Allekirjoitus>

Yle uutiset. Itellan-uutinen. 19.12.2013. Luettu 17.02.2014.  
[http://yle.fi/uutiset/pakettien\\_hakurumba\\_nopeutui\\_-\\_kiitos\\_sahkoisen\\_allekirjoituksen/6993791](http://yle.fi/uutiset/pakettien_hakurumba_nopeutui_-_kiitos_sahkoisen_allekirjoituksen/6993791)

Ylikoski, T., Järvinen R. ja Koski Pirre. 2006. Hyvä asiakaspalvelu menestystekijä finanssialalla. Vammalan kirjapaino Oy.

## LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely Sähköisestä nimikirjoituksesta

### Haastattelukysymykset sähköisestä nimikirjoituksesta

Mihin ikäryhmään kuulut

- a) 18-24
- b) 25-30
- c) 31-40
- d) 41-50
- e) 51-60
- f) 60-

Sukupuoli

- a) Nainen
- b) Mies

Elämäntilanne

- a) Työtön
- b) Opiskelija
- c) Työssäkäyvä/yrittäjä
- d) Eläkeläinen

Käytätkö kotona tietokonetta

- a) Kyllä
- b) En

Oletko käyttänyt aikaisemmin sähköistä nimikirjoitusta muualla? (poliisilaitos, posti)

- a) Kyllä
- b) En

**Kuinka tyytyväinen olit juuri sähköisessä nimikirjoituksessa seuraaviin asioihin asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tyytyväinen, 2=en kovin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen)?**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Monen sopimuksen samanaikainen allekirjoitus<br>4                                   | 1 | 2 | 3 |
| Vähemmän sopimuspaperia mukaan (-> arkistoon)<br>4                                  | 1 | 2 | 3 |
| Sopimuspapereiden helppolukuisuus (ruudulta)<br>4                                   | 1 | 2 | 3 |
| Sähköisen nimikirjoituksen helppokäyttöisyys<br>4                                   | 1 | 2 | 3 |
| Allekirjoitusalueen tekninen toiminta<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Allekirjoituksen kehitys (sähköiseen nimikirjoitukseen)<br>4                        | 1 | 2 | 3 |
| Sähköisen nimikirjoituksen luotettavuus<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Palveluneuvoja kertoi uudesta toimintatavasta (sähköisestä nimikirjoituksesta)<br>4 | 1 | 2 | 3 |
| Palveluneuvoja kertoi miten käytetään<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Palveluneuvojan taitoihin käyttää järjestelmää<br>4                                 | 1 | 2 | 3 |
| Turvallinen käyttää<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Tieto mitä allekirjoitetaan<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Sähköiseen nimikirjoitus kokonaisuutena<br>4  | 1 | 2 | 3 |

**Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tärkeänä, 2=en kovin tärkeänä, 3=melko tärkeänä, 4=erittäin tärkeänä)?**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Monen sopimuksen samanaikainen allekirjoitus<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Vähemmän sopimuspaperia mukaan (-> arkistoon)<br>4 | 1 | 2 | 3 |
| Sopimuspapereiden helppolukuisuus (ruudulta)<br>4  | 1 | 2 | 3 |
| Sähköisen nimikirjoituksen helppokäyttöisyys<br>4  | 1 | 2 | 3 |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Allekirjoituspalvelun tekninen toiminta   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Allekirjoituksen kehitys (sähköiseen nimikirjoitukseen)1                          |   | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Sähköisen nimikirjoituksen luotettavuus   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Palveluneuvoja kertoi uudesta toimintatavasta<br>(sähköisestä nimikirjoituksesta) | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Palveluneuvoja kertoi miten käytetään   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Palveluneuvojan taitoihin käyttää järjestelmää                                    | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Turvallinen käyttää   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Tieto mitä allekirjoitetaan   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |
| Sähköiseen nimikirjoitus kokonaisuutena   | 1 | 2 | 3 |
| 4   |   |   |   |

Voitte vielä kertoa, jos teillä on avointa palautetta annettavana sähköisestä nimikirjoituksesta:

---

Kiitos ajastanne!