

Sari Moilanen

SÄHKÖINEN ASIOINTI

**- VERKKOPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTOON VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ
SUOMUSSALMEN OSUUSPANKISSA-**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Tradenomikoulutus
Liiketalouden koulutusohjelma
Kevät 2008



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Sari Moilanen	
Työn nimi Sähköinen asiointi – verkkopalvelun käyttöön ottoon vaikuttavia tekijöitä Suomussalmen Osuuspankissa -	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Markkinointi	Ohjaaja(t) Pekka Tervonen Toimeksiantaja Suomussalmen Osuuspankki
Aika Kevät 2008	Sivumäärä ja liitteet 55 + 29
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä tutkimus Suomussalmen Osuuspankin asiakkaille, joilla ei ole vielä käytössään omaa Internet verkkopalvelua, ja tutkia syitä, mitkä seikat ovat vaikuttaneet siihen, että palvelua ei ollut otettu käyttöön. Tavoitteena oli, että tutkimustuloksia hyväksi käyttäen yrityksen on mahdollista kehittää verkkopalvelunsa kokonaisuuslaadukkuutta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kirjekyselynä joulukuussa 2007. Tutkimuksen kohderyhmänä oli Suomussalmen Osuuspankin 19- 70 vuotiaat asiakkaat, joilla ei ole vielä käytössään omaa verkkopalvelua. Kyselylomakkeita lähetettiin 342 kappaletta. Vastauksia palautui yhteensä 138 ja tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui näin ollen 40,4. Tutkimustulokset analysoitiin SPSS- ohjelmalla tilastollisia menetelmiä ja frekvenssijakaumia apuna käyttäen. Graafisten kuvioiden tekemiseen käytettiin Excel-ohjelmaa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa on kaksi pääteemaa. Ensimmäisessä osassa käsiteltiin nykypäivän pankkitoimintaa ja Suomen pankkiverkostoa. Teorian toisessa osassa käsiteltiin sähköistä asiointia ja sähköisiä tunnistamismenetelmiä. Opinnäytetyön empirisessä osassa käytiin läpi tutkimusmenetelmä ja saadut tulokset.</p> <p>Tutkimuksen myötä selvisi, että suurin syy, miksi verkkopalvelua ei ollut otettu, käyttöön johtui siitä, ettei kotona ollut tietokonetta. Toinen merkittävä syy oli se, että perheissä oli jo käytössä Internet verkkopalvelu, jota käytetään yhteisesti. Myös Internetin käytön osaamattomuus paljastui verkkopalvelun käytön esteeksi.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Internet verkkopankkipalvelu sähköinen asiointi, sähköinen tunnistaminen
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Sari Moilanen	
Title Electronic services -the factors that influence on web service use in Suomussalmi Osuuspankki-	
Optional Professional Studies Marketing	Instructor(s) Pekka Tervonen
	Commissioned by Suomussalmen Osuuspankki
Date Spring 2008	Total Number of Pages and Appendices 55 + 29
<p>The purpose of this thesis was to make a research to the customers of Suomussalmen Osuuspankki who do not have Internet web service at their use. The purpose was to identify the reasons why these customers do not use the webservice. The goal was that the results will be used to develop the quality of the web service.</p> <p>The quantitative research was conducted in December 2007. The target group of this research was the customers at the ages between 19 and 70 who do not yet have the web service at their use. 342 Questionnaires were sent. 138 answers came back and the response rate of this research was 40,4. The responses were analysed with statistical methods and frequencies by using the SPSS- program. The graphics were made with the Excel spreadsheet program.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists of two main themes. The first part focuses on nowadays bank action and Finland's banking system. The second part deals with electronic customer service and electronic identification. The empirical part presents the research method and research result.</p> <p>The research showed that the main reason for not using the web service was, that there was no computer at the customer's home. Another significant reason was that the customer's family already had a shared internet webservice at their use. The third reason was that the customer could not use the internet well enough to use the web service.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Electronic banking services, web services, electronic identification
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Suomussalmen Osuuspankille. Opinnäytetyö sai alkunsa ollessani työharjoittelussa Suomussalmen Osuuspankissa syyslukukauden 2006 aikana. Oma kiinnostukseni verkkopalveluihin ja sähköiseen asiointiin edesauttoi opinnäytetyön valmistumista.

Haluan esittää kiitokseni ohjaajalleni Pekka Tervoselle onnistuneesta opinnäytetyön ohjauksesta. Suuri kiitos kuuluu myös lehtori, FM Margit Leskiselälle tutkimuksen tilasto-osuuden tarkistamisesta sekä arvokkaiden neuvojen antamisesta. Erityiskiitos molemmille myös siitä, että sähköinen opinnäytetyön ohjaaminen onnistui moitteettomasti.

Haluan kiittää myös toimeksiantajaani Suomussalmen Osuuspankkia siitä, että antoi mahdollisuuden toteuttaa tämän mielenkiintoisen opinnäytetyön.

Keväällä 2008

Sari Moilanen

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 NYKYPÄIVÄN PANKKIPALVELUT JA PANKKIVERKOSTO	3
2.1 Pankin tehtävät	4
2.2 Pankkitoiminnan muutos	5
2.3 Suomessa toimivat pankit	6
2.4 Pankin henkilöstö	8
2.5 Sähköinen pankkitoiminta	9
2.6 Yleisimmät laskunmaksutavat	11
2.7 Maksamisen vaihtoehdot	13
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI	15
3.1 Sähköisen asioinnin edut ja merkitys	16
3.2 Sähköisen asioinnin turvallisuus	17
3.3 Sähköinen allekirjoitus	18
3.4 Sähköinen tunnistaminen	18
3.5 Sähköiset tunnistamismenetelmät	19
3.5.1 Käyttäjätunnus ja salasanat	19
3.5.2 Kertakäyttöiset salasanat	20
3.5.3 Varmennepohjaiset tunnistamismenetelmät	20
3.5.4 Biometrinen tunnistus	21
3.5.5 Radiotaajuustunnisteet	22
3.5.6 Sähköinen henkilökortti	23
4 TUTKIMUSMENETELMÄ	24
4.1 Kvantitatiivinen tutkimus	24
4.2 Validiteetti, reliabiliteetti ja muut kriteerit	26
4.3 Tutkimusongelma	27
4.4 Tutkimusmenetelmä	27
4.5 Kyselylomake	28
5 SUOMUSSALMEN OSUUSPANKIN KIRJEKYSELYN TULOKSET	30
5.1 Suomussalmen Osuuspankki	30
5.2 Tutkimuksen tulokset	31

5.3 Taustatiedot	32
5.4 Pankkiasioden hoitaminen	37
5.5 Internet verkkopankkipalvelu	40
6 POHDINTA	46
LÄHTEET	52
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Viimeisten vuosien aikana pankkitoiminta on muuttunut hyvin merkittävästi. Nykypäivänä pankkien liiketoiminta keskittyy entistä enempi sähköiseen muotoon. Sähköiset palvelut ovat yleistyneet todella nopeasti ja ovat tänä päivänä jokaisen kuluttajan saatavilla. Asioiminen sähköisesti verkossa on saanut merkittävän sijan perinteisen asioimisen rinnalle. Sähköisen asioinnin tarkoituksena on tarjota perinteisten asiointitapojen rinnalle vaihtoehto, jolla parantaa sekä nopeuttaa asioinnin sujuvuutta julkishallinnossa.

Sähköisen pankkitekniikan johdosta pankit ovat tehostaneet toimintaansa ja samaan aikaan asiakkaiden käytössä oleva palveluverkosto on laajentunut entisestään. Suomalaiset pankin asiakkaat ovat tottuneet siihen, että pankki on auki kellonaikaan katsomatta vuoden jokaisena päivänä, ja pankki on myös saavutettavissa lähes mistä maailmankolkasta tahansa. Elektronisen pankkitoiminnan kehittymisen ansiosta asiakkaiden on helpompi seurata omaa taloudellista tilannettaan ja olla yhteydessä omaan pankkiinsa.

Pankkikorttien ja Internet- maksamisen yleistymisen johdosta pankkien konttorien aukioloajoilla ja konttorien määrällä ei ole enää niin suurta merkitystä kuin aiemmin. Internetissä tapahtuva pankkiasiointi on vähentänyt pitkiä ja jatkuvia jonoja palvelutiskien äärellä. Sähköisten pankkipalveluiden johdosta kuluttajien pankkikonttoreissa käyntikerrat ovat vähentyneet huomattavasti. Sähköisen asioinnin ja itsepalvelun suosion myötä pankkien henkilöstö voi keskittyä asiakkaiden vaativampiin pankkiasioiden hoitoon. Pankkialan tehtävien hoito on tulevaisuudessa entistä vaativampaa. Se edellyttää sekä syvällistä erityisosaamista että laaja-alaista palveluneuvonnan hallintaa ja myyntitaitoa.

Internetissä tapahtuvan asioimisen myötä vastassa oleva osapuoli on pystyttävä tunnistamaan luotettavasti ja turvallisesti. Sähköisten tunnistusmenetelmien avulla yksilön henkilöllisyys voidaan todistaa teknisin menetelmin. Sähköinen tunnistaminen perustuu palvelun tarjoajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen, jossa asiakkaalle on annettu palvelun tarjoajan hyväksymät tunnustautumistiedot. Tunnustautumisen avulla varmistutaan siitä, että toinen osapuoli on juuri se, jolle viesti on tarkoitettu.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla verkkopalvelujen käyttöön oton esteet Suomussalmen Osuuspankissa. Tutkimuksella lähdettiin hakemaan vastauksia, mitkä syyt vaikuttavat siihen, että Internet verkkopalvelua ei ole otettu käyttöön. Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin 19 – 70 vuotiaat Suomussalmen Osuuspankin asiakkaat, joilla ei ole käytössään Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelua. Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli tuottaa uutta ja hyödyllistä asiakastietoa, jonka avulla Internet verkkopankkipalvelua saataisiin markkinoitua myös sellaisille asiakkaille, joilla sitä vielä ei ole. Työn tutkimusosassa käsitellään tämän opinnäytetyön kirjekyselyn menetelmät ja toteutus sekä analysoidaan saavutetut tutkimustulokset ja esitetään niistä syntyneet johtopäätökset pohdinnanomaisesti.

Liiketoiminnalle on varsin tyypillistä jatkuva muutoksessa eläminen. Myös pankkitoiminta tulee kehittymään ja muuttumaan entisestään tulevien vuosien aikana. Niin sanotut vanhat ja perinteiset pankkipalvelut siirtyvät pikku hiljaa ajan historiaan ja uudet teknologiset palvelukanavat muodostavat pankkimaailman nykypäivän. Nämä uudistuksetkin edellyttävät yritykseltä uudenlaisen, asiakaskeskeisen ja kokonaisvaltaisen lähestymistavan omaksumista.

2 NYKYPÄIVÄN PANKKIPALVELUT JA PANKKIVERKOSTO

Pankeilla on keskeinen tehtävä rahoitusmarkkinoilla ja yleisesti koko kansantaloudessa. Tämän hetkisen pankkijärjestelmän muodostuminen alkoi Suomessa ja useimmissa teollisuusmaissa vasta viime vuosisadalla. Kansantalouden kehittymisen ja vahvistumisen myötä muodostuivat vähitellen kansalliset rahoitusjärjestelmät, joiden keskeisiä osatekijöitä olivat keskuspankki, kansalliset rahoitusmarkkinat ja erilaiset rahoituslaitokset. Myös perinteiset pankit olivat keskeisessä asemassa tässä kehityksessä. (Kontkanen 1996, 16)

Suomalainen pankkiasiointi eroaa hyvin monella eri tavalla eurooppalaisesta pankkiasioinnista. Pankkitekniikan kehityksessä Suomi on yksi edistyksellisimmistä maista. Suomalaisesta maksuliikenteestä jopa 95 % on konekielisiä. Sähköisen teknologian ansiosta ihmisten pankissa käyntikerrat ovat vähentyneet ja verkkoasioinnin määrä on lisääntynyt huomattavasti. Konttorissa tehtyjen tapahtumien ja maksupalvelu toimeksiantojen määrät ovat vähentyneet tasaisesti kymmenen viime vuoden aikana. Päätteiden ja itsepalveluautomaattien kautta tehtyjen tapahtumien määrä on sen sijaan kasvanut tasaisesti. (Finanssialan keskusliitto 2007, a)

Monissa EU-maissa pankkien konttoriverkostolla on edelleen tärkeä rooli, sillä hyvin suuri osa maksuista hoidetaan edelleen paperipohjaisena konttorissa. Suomalaisten asiakkaiden halu omaksua nopeasti uusia asiointitapoja ja tietoteknisiä ratkaisuja on ollut avainasemassa sähköisen asioinnin kehityksessä. Suomalaiset viranomaiset seuraavat usein jo varhaisessa vaiheessa tietotekniikan kehitystyötä ja tukevat sitä lainsäädäntötoimenpitein. Lainsäädäntötoimenpiteitä edellyttivät muun muassa paperiton maksuliikenne sekä pankkien tunnistusmenetelmien käyttö viranomaisasioinnin yhteydessä. Suomalaiset ovat innokkaita ja halukkaita oppimaan nopeasti uutta tekniikkaa. Tästä ovat esimerkkeinä matkapuhelintiheys ja Internetin käyttömäärät, jotka ovat maailmantilastojen etupäässä. Myös laajakaistan nopea yleistymien on lisännyt merkittävästi sähköisen asioinnin määrää. (Finanssialan keskusliitto 2007, a)

2.1 Pankin tehtävät

Pankeilla on tärkeä rooli yleisesti rahan kiertokulussa. Pankkitoiminnan ytimen muodostaa rahoituksen välitys. Useimmiten talousyksiköiden tulot eivät riitä kattamaan kaikkia haluttuja menoja. Pankkien voidaan sanoa olevan niin sanottuja kanavia, joiden kautta suurin osa talouselämässämme syntyvistä säästöistä ohjautuu rahoittamaan yksityisten ihmisten ja yritysten luotontarvetta. Yksityisten kotitalouksien ja yritysten tallettamat rahat eivät jää pankkiin, vaan pankki sijoittaa ne edelleen lainaamalla rahoja toisille asiakkaille. Lainanottaja maksaa lainaamastaan rahoista pankille korkoa. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

Toinen pankin keskeinen tehtävä on talletusten vastaanottaminen. Pankit tarjoavat asiakkailleen rahan tallettamista varten erilaisia tilejä. Yleisin näistä tileistä on käyttötili. Erilaisille talletuksille pankki maksaa korkoa. Talletuksille maksettava korko riippuu pankista sekä tilin luonteesta. Myydyn ja ostetun rahan hinnan erosta syntyy korkomarginaali, jolla pankki rahoittaa toiminnastaan aiheutuneita kuluja ja kustannuksia. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

Myös maksuliikenteen hoitaminen kuuluu olennaisena osana pankkien tehtäviin. Tehokas ja luotettava maksujen välitys on välttämätön edellytys nykyaikaisen markkinatalouden hoitamiseksi. Maksut on saatava välitetyksi niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin nopeasti ja mahdollisimman vähin kustannuksin. Tilisiirtojen vallatessa käteisrahalta asemaa makuvälineenä pankkien ylläpitämän maksujärjestelmän merkitys on voimakkaasti korostunut. Siirtyminen paperitositteista ja shekeistä elektronisiin tiedonsiirtoyhteyksiin, pankki- ja luottokortteihin sekä automaattien käyttöön on kohottanut maksujärjestelmän teknologista tasoa nopeasti. (Kontkanen 1996, 16.)

Pankin tehtäviin kuuluvat myös sijoitus- ja varallisuudenhoitopalvelut. Sijoituskohteiden monipuolistuessa sekä varallisuuden kasvaessa myös pankkien sijoitus- ja varallisuudenhoitopalvelut ovat lisääntyneet merkittävästi viime vuosikymmenien aikana. Nykyään pankit tarjoavat asiakkailleen talletusten lisäksi myös muita sijoituspalveluja kuten vakuutus- ja rahastosäästämistä, joko pankin konserniin kuuluvan yhtiön kautta suoraan tai välittämällä muiden sijoitustoimintaa harjoittavien yhtiöiden tuotteita. (Suomen pankkiyhdistys 2003, b)

Pankkien toiminta korostuu useimmiten erilaisten neuvontapalveluiden kuten sijoittamisen ja rahoitukseen liittyvien palveluiden merkitys. Elämän eri vaiheissa ihmiset useimmiten tarvit-

sevat jonkinlaisia taloudellisia neuvoja. Useimmista pankeista löytyy myös lainopillisia palveluita ja neuvoa antavaa palvelua. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

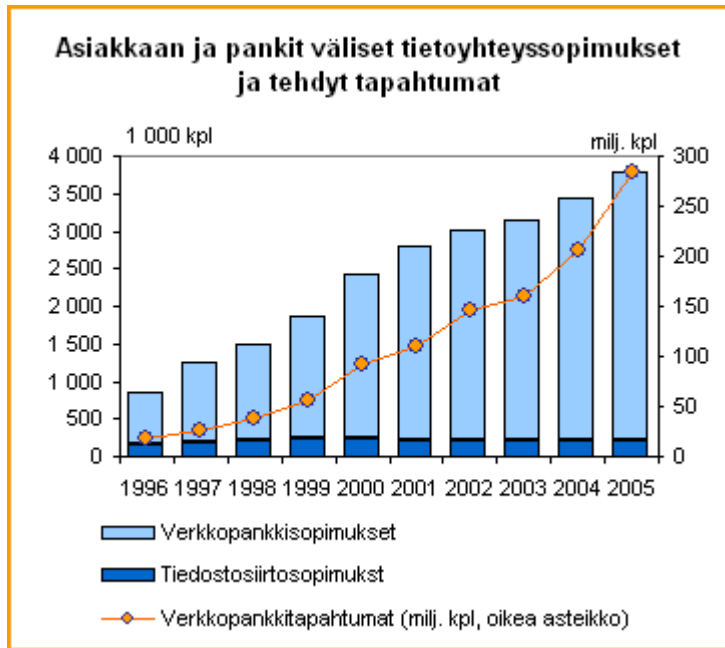
2.2 Pankkitoiminnan muutos

Pankkitoiminnan muutokset ovat olleet Suomessa viime vuosina todella suuria. Tavallisten pankkikonttoreiden merkitys vielä reilut 10 vuotta sitten olivat pankkiasioinnissa ja maksuliikenteessä hyvinkin merkittäviä. Nykypäivän konttoreiden luonne on muuttunut hyvin toisenlaiseksi. Tämän päivän pankkikonttorit ovat enemmänkin neuvonta- ja palvelupisteitä, kuin päivittäisten raha-asoiden hoitamisaikkoja. (Suomen pankkiyhdistys 2006, c)

Pankin toimintaympäristön nopea muutos, informaatioteknologian ja talouden kehitys ovat merkittävästi monipuolistaneet ja laajentaneet rahoituspalvelujen tarjontaa. Viime vuosikymmenien kehitykselle on ollut olennaista niin yksityisasiakkaiden kuin yritysasiakkaiden pankkipalveluiden käytön nopea kasvu ja palvelujen muuttumien osaksi jokapäiväistä taloudenpitoa. (Niskanen 2005, 4)

Pankkitekniikka ja maksamistapojen kehitys etenee samaan tahtiin kuin muukin tekninen kehitys. Eri pankkien elektroniset tiedonsiirtopalvelut tulivat käyttöön, kun tekniikka antoi siihen mahdollisuuden. Elektronisten palvelujen käyttö laajeni todella nopeasti pankkien ja yritysasiakkaiden välillä. Tilisiirtoautomaattien ja kotipäätteiden avulla yksityishenkilöt totuttelivat käyttämään pankkipalveluja pankkikonttoreiden ulkopuolella. Internetin käytön yleistymisen myötä 1990-luvulla pankit kehittävät omia verkkopalveluitaan. Pankit ovat jatkuvasti kehittäneet ja monipuolistaneet omia verkkopalveluitaan ja kehityksen uskotaan jatkuvan tästäkin eteenpäin vauhdikkaana. Sähköisen laskutuksen yleistymisen yritysten verkkolaskun ja kuluttajille tarkoitetun e-laskun muodossa tulee lisääntymään lähivuosien aikana merkittävästi. (Suomen pankkiyhdistys 2004, d)

Suomalaiset pankit ovat tehostaneet toimintaansa hyödyntäen edistynyttä pankkitekniikka ja samaan aikaan asiakkaiden käytössä oleva palveluverkosto on monipuolistunut. Suomalaiset asiakkaat ovat tottuneet siihen, että pankki on nykyisin auki kellonajasta riippumatta vuoden jokaisena päivänä ja pankki on myös saavutettavista lähes mistä maailmankolkasta tahansa. (Suomen pankkiyhdistys 2004, d)



Taulukko 1. Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteys­sopimukset ja tehdyt tapahtumat. (Finanssialan keskusliitto 2005)

2.3 Suomessa toimivat pankit

Vuonna 2006 pankkien lukumäärä supistui seitsemällä pankilla. Syynä tähän supistumiseen oli op-ryhmään kuuluvien osuuspankkien sulautuminen toisiinsa. Suomessa oli vuoden 2006 lopussa yhteensä 338 pankkia. Liikepankkeja oli 13, OP – ryhmän jäsenosuuspankkeja 232, paikallisosuuspankkeja 42, säästöpankkeja 40 sekä talletuksia vastaanottavia ulkomaisten luottolaitosten sivukonttoreita 11.

Vuoden 2006 lopussa Suomen pankeilla oli yhteensä 1645 konttoria. Konttoreiden määrän supistuminen johtuu OP -ryhmän toimipaikkojen lukumäärän supistumisesta 113 kappaleella. OP – ryhmän toimipaikkojen vähentymiseen on vaikuttanut pääasiassa se, että usealla paikkakunnalla toimineet osuuspankki ja Pohjola ovat siirtyneet yhteisiin toimitiloihin. Muiden Suomessa toimivien konttoreiden lukumäärässä ei tapahtunut merkittäviä muutoksia. (Finanssialan keskusliitto 2007, b)

Pohjolan ja OP – ryhmän liiketoimintojen yhdistäminen muutti merkittävästi Osuuspankki-keskuksen rakennetta. Henkivakuutusyhtiö Pohjola sulautui OP – henkivakuutus Oy:öön ja

Pohjola Rahastoyhtiö Oy siirsi liiketoimintonsa ja sijoitusrahastojensa hallinnoinnin OP - rahastoyhtiölle.

Vuoden 2006 lopulla Aktia pankki osti henkivakuutusyhtiö Veritaksen. Muut lähivakuutusryhmät ja säästöpankit perustivat Duo henkivakuutusyhtiön.

Vuonna 2006 Suomen markkinoilla tuli myös muita uusia pankkeja ja eri toimialoilta. SOK -ryhmään kuuluva SOK:n tytäryhtiö S-pankki sai toimiluvan helmikuussa 2006. S – Pankki aloitti varsinaisen pankkitoiminnan vuoden 2007 lokakuussa.

Ruotsalaisella Forexilla on ollut pankkitoimilupa jo vuodesta 2005. Forex on toiminut Suomessa valuutta myymälänä jo useimpina vuosina. Foxellan varsinaisen pankkitoiminta käynnistyy vuoden 2007 aikana. (Finanssialan keskusliitto 2007, b)

Suomessa toimivat pankkikonsernit 31.12.2006				
	Pankit	Tase milj. euroa	Henkilöstö (konserni)	Korottoit (talletus- pankki)
Suomalaiset pankit	327		30 492	1 598
Nordea Pankki, Suomi 1)	1	131 316	9 816	318
OP-ryhmä	235	59 535	12 139	670
Sampo	1	47 620	4 802	164
Säästöpankit	39	5 648	1 102	190
Aktia	1	5 490	919	76
Paikallisuuspankit	42	3 467	719	145
Ålandsbanken	1	2 189	476	26
Evli Pankki	1	701	273	3
Tapiola Pankki	1	546	76	1
eQ Pankki	1	511	139	1
Kaupthing Bank	1	229	101	1
Gyllenberg Private Bank	1	165	44	1
AsuntoHypoPankki	1	31	30	1
S-Pankki Oyj	1		26	1
Suomessa toimivat ulkomaiset pankit	11		1 049	48
Danske Bank	1	367 251	69	1
Skandinaviska Enskilda Banken	1	209 029	163	1
Handelsbanken	1	153 422	636	37
DnB NOR Bank	1	164 062	4	1
Swedbank	1	146 200	7	1
Carnegie AB	1		74	1
Citibank	1		61	2
Deutsche Bank	1		15	1
Calyon	1		13	1
Bank DnB NORD	1		7	1
Forex Bank	1			1
Pankit yhteensä	338		31 541	1 646
1) Nordea Pankki Suomi Oyj kuuluu Nordea Pankki -konserniin, konsernin tase on 346 890 miljoonaa euroa				
2) aloittaa toimintansa vuoden 2007 lopulla				

Taulukko 2. Suomessa toimivat pankkikonsernit 31.12.2006. (Finanssialan keskusliitto 2007)

2.4 Pankin henkilöstö

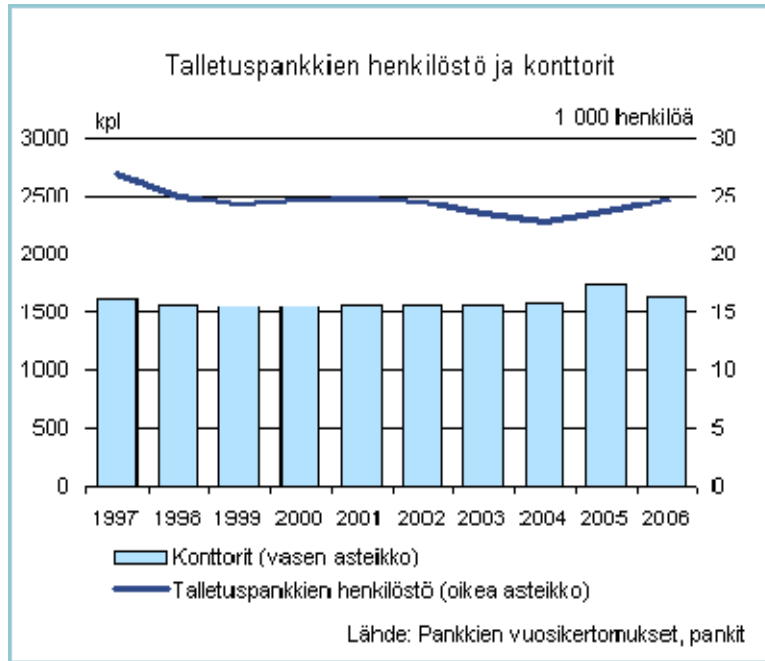
Pankkitoiminta on ollut perinteisesti erittäin työvaltainen palveluala. Pankkien henkilöstömäärä kasvoi vielä 80-luvulla tuotannon teknistymisestä ja automatisoinnista huolimatta lähes vuosikymmen loppuun saakka. Enimmillään pankkitoimialoilla työskenteli vuonna 1989 emopankeissa 53 000 henkilöä ja pankkikonserneissa yli 56 000 henkilöä. Vuoden 1995 loppuun mennessä työvoiman määrä oli vuodesta 1989 supistunut noin 20 000 henkilöllä. (Kontkanen 1996, 50.)

Asiakkaiden itsepalvelun jatkuvan lisääntymisen myötä pankkihenkilöstön rutiiniomaiset työt vähenevät. Nykypäivän pankkiasiakkaat voivat hoitaa suuren osan omista pankkiasioistaan itsepalveluina, eikä heidän näin ollen tarvitse välttämättä käydä pankkikonttoreissaan. Itsepalvelun johdosta pankkipalvelujen osaamista tarvitaan lähivuosina pääosin erityispalveluissa, palveluneuvonnassa ja palvelujen myynnissä. Myyntityöllä on erityisen tärkeä rooli tämän päivän pankkielämässä. (Kontkanen 1996, 50.)

Tulevaisuudessa pankkialan tehtävien hoito on entistä vaativampaa.. Pankkityö edellyttää sekä syvällistä erityisosaamista että laaja-alaista palveluneuvonnan hallintaa ja myyntitaitoa. Pankkialan asiakaspalvelijan on osattava soveltaa osaamistaan joustavasti erilaisissa myynti- ja palvelutilanteissa. Pankkityö edellyttää myös monella tavalla joustokykä sekä työaikojen että työtapojen suhteen. Pankkihenkilöstöltä vaaditaan erityistä moni osaamista. Asiakkaiden palvelutarpeisiin on osattava vastata laadukkailla palvelutuotteilla ja monikanavaisella palveluverkostolla, myös lainsäädäntö ja käytäntö on tunnettava tarkoin. (Kontkanen 1996, 50.)

Henkilöstön kehittämistä pyritään edistämään Suomen pankeissa. Jo vuosikymmenien ajan Suomalaiset pankit ovat panostaneet henkilöstön kouluttautumiseen ja kehittämiseen. Useimmilla pankeilla on omat henkilöstön valmiuksia kehittävät koulutusorganisaationsa. Tämän lisäksi pankeilla on kiinteät yhteydet moniin koti- ja ulkomaisiin alan koulutuslaitoksiin. (Kontkanen 1996, 50.)

Vuoden 2006 lopussa pankeissa työskenteli noin 31 515 henkilöä, joka on 745 henkilöä edellisvuotta enemmän. Myös kotimaisissa pankeissa tehdyt työtunnit lisääntyivät kahdeksalla prosentilla vuoteen 2005 verrattuna. Myös konserneihin kuuluvissa talletuspankeissa henkilöstön määrä kasvoi. Syynä tähän on ollut lähinnä toiminnan kasvu sekä laajentuminen.



Taulukko 3. Talletuspankkien henkilöstö ja konttorit (Finanssialan keskusliitto 2006)

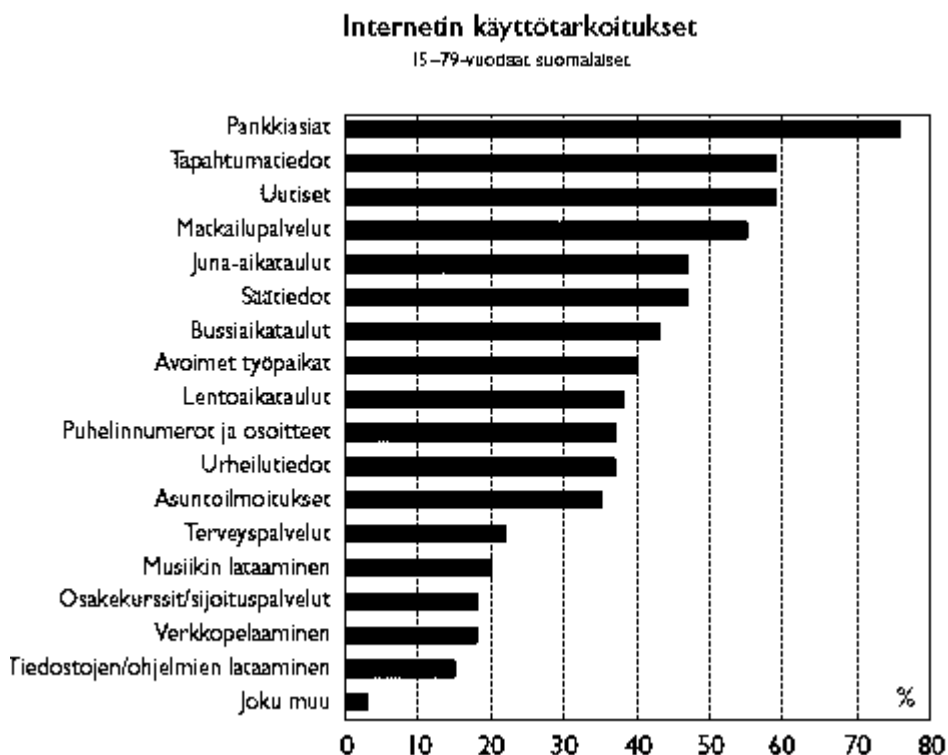
Nordean ja Sammon kasvu on tapahtunut lähinnä Baltian maissa. 2006 vuoden aikana OP-ryhmän henkilöstön määrä kasvoi 165 henkilöllä. Sampo Pankki – konsernin henkilöstömäärä kasvoi 233 henkilöllä. Henkilöstön määrän kasvu tuli pankkitoiminnan kasvusta Baltian tytäryhtiöissä. Nordea Pankki Suomi konsernin henkilöstömäärä kasvoi 96 henkilöllä. Nordeassa henkilöstön määrä laski muissa toiminnoissa paitsi Baltian maissa, joissa verkoston laajentamisen jatkui. Aktia-Konsernin henkilöstön määrä kasvoi 105 henkilöä. Henkilöstön lisäys johtui toiminnan laajenemisesta ja uusien konttoreiden perustamisesta. (Finanssialan keskusliitto 2007, c)

2.5 Sähköinen pankkitoiminta

Itsepalveluasemien käyttö pankkiasioiden hoidossa on lisääntynyt vauhdikkaasti viime vuosina. Itsepalveluiden yleistymiseen ovat vaikuttaneet muun muassa pankkien pyrkimys ohjata asiakaskäyttäytymistä rutiinimaisissa pankkipalveluissa kustannustehokkaammaksi ja itsepalvelun mahdollistama pankkiasioiden hoidon joustavuus. Nykyään monien tavanomaisempien pankkiasioiden hoito itsepalveluautomaateilla tai muuten itsepalveluun perustuen on jo

huomattavasti yleisempää kuin asioiden hoito tavallisissa pankkikonttoreissa. (Kontkanen 1996, 54–55.)

Sähköisen pankkitekniikan johdosta pankit ovat tehostaneet toimintaansa ja samaan aikaan asiakkaiden käytössä oleva palveluverkosto on laajentunut entisestään. Suomalaiset pankin asiakkaat ovat tottuneet siihen, että pankki on auki kellonaikaan katsomatta vuoden jokaisena päivänä, ja pankki on myös saavutettavissa lähes mistä maailmankolkasta tahansa. Elektronisen pankkitoiminnan kehittymisen ansiosta asiakkaiden on helpompi seurata omaa taloudellista tilannettaan ja olla yhteydessä omaan pankkiinsa. Pankkikorttien ja Internet-maksamisen yleistymisen johdosta pankkien konttorien aukioloajoilla ja konttorien määrällä ei ole enää niin suurta merkitystä kuin aiemmin. Sähköisen asioinnin ja itsepalvelun suosion myötä pankkien konttoriverkosto on keskittymässä asiakkaiden vaativampien pankkiasioden hoitoon. Pankkialan tehtävien hoito on tulevaisuudessa entistä vaativampaa. Se edellyttää sekä syvällistä erityisosaamista että laaja-alaista palveluneuvonnan hallintaa ja myyntitaitoa. (Suomen pankkiyhdistys 2004, d)



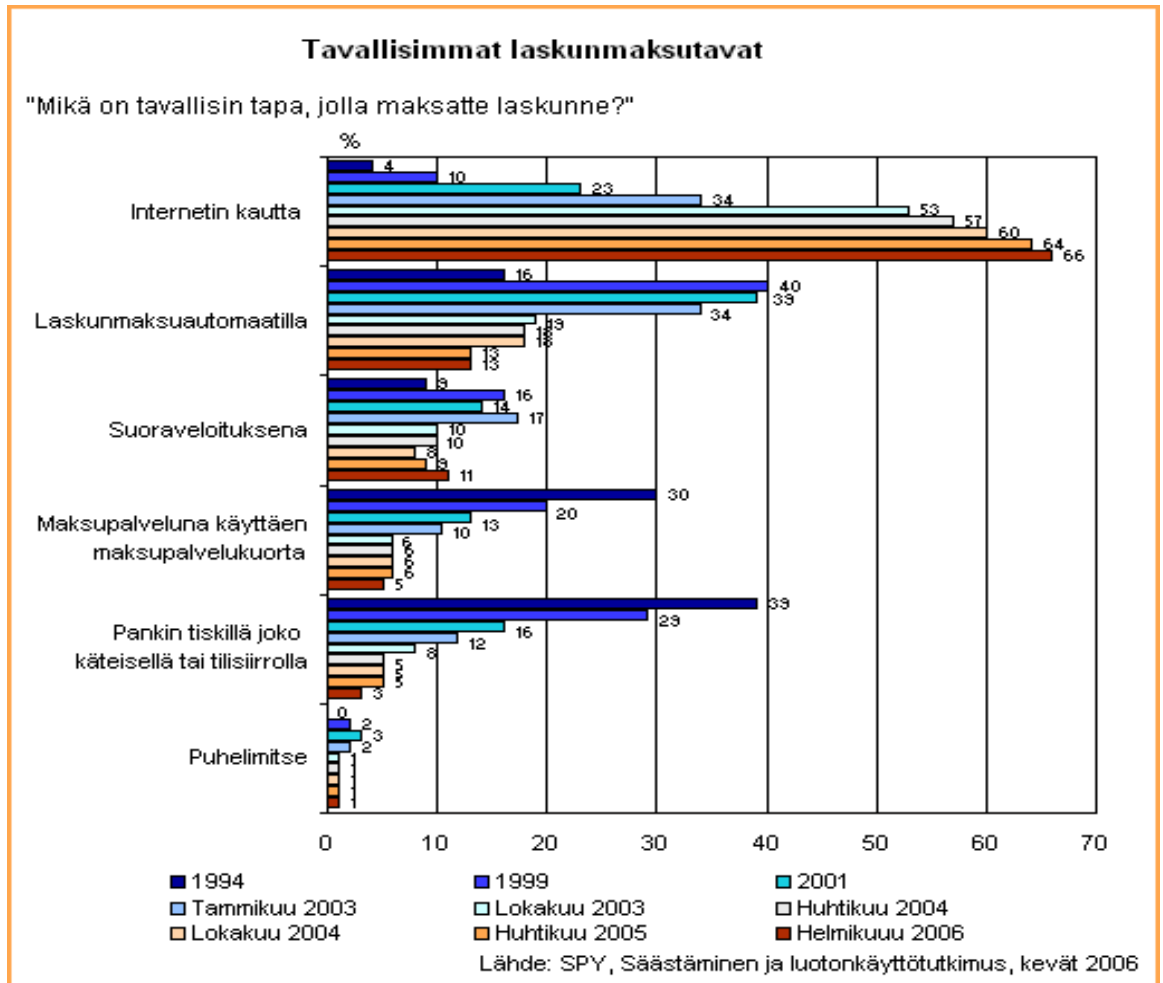
Taulukko 4. Internetin käyttötarkoitukset 15–79 suomalaiset.

Elektronisen pankkitoiminnan, kuten Internet-, puhelin- ja tulevaisuudessa mahdollisesti digi-
tv - pohjaisten pankkipalvelun etuna on pankkipalvelujen saaminen suoraan kotiin, toimis-
toon tai matkapuhelimeen, eikä pankissa käynti ole enää sidottu aikaan tai paikkaan. Sähköi-
nen asiointi ja tietotekniikan kehitys on helpottanut esimerkiksi liikuntavammaisten pankki-
palvelujen käyttöä ja myös ikääntyneiden ihmisten pankkiasioinnissa sähköisillä palvelukana-
villa on merkityksensä. Tulevaisuudessa ikääntyvien ihmisten Internetin käyttö pankkiasioi-
den hoidossa todennäköisesti lisääntyy, kun tarvittava tekniikka on laajemmin käytettävissä ja
valmiudet uusien laitteiden käyttöön ovat riittävät. (Suomen pankkiyhdistys 2004, d)

2.6 Yleisimmät laskunmaksutavat

Suomen pankkiyhdistyksen huhtikuussa 2006 tekemän säästämisen- ja luotonkäyttö- tutkimuk-
sen mukaan tutkimuksen tulokset kuvaavat hyvin suomalaisten pankkiasioissa runsaan kym-
menen vuoden aikana tapahtunutta muutosta ja tukevat myös hyvin tilastoista saatavaa tie-
toa. 12 vuotta sitten neljä prosenttia maksoi laskunsa pääasiallisesti Internetissä. Vuonna
2006 helmikuussa Internetissä laskunsa maksavia oli jo 66 prosenttia suomalaisista. Interne-
tissä maksavien osuus on noussut edelleen viime keväästä. Asiakkaat, jotka maksavat laskun-
sa pankin tiskillä on vähitellen laskenut ja nyt enää kolme prosenttia maksaa yleisemmin
pankin tiskillä. Laskunmaksuautomaatilla maksavien osuus on useiden vuosien laskun jälkeen
pysynyt 13 prosentissa. Suoraveloitusta käyttää tavallisimmin 11 prosenttia ja maksupalvelua
viisi prosenttia. Puhelimitse laskunsa maksaa tavallisimmin prosentti vastaajista. (Suomen
Pankkiyhdistys 2005, i)

Myös ikä vaikuttaa laskunmaksutapaan, mutta enää se ei ole niin merkittävä kuin aiemmin.
Internetissä maksaminen on yleisintä nuorten keskuudessa, mutta se on yleistynyt myös iäk-
käämmille. Alle 34- vuotiaista 85 prosenttia maksaa yleisemmin laskunsa Internetissä ja 55 –
64- vuotiaista lähes joka toinen maksaa Internetissä. 65 – 74- vuotiaistakin jo joka neljäs
maksaa laskunsa yleisemmin Internetissä ja osuus on noussut vähitellen, sillä kaksi vuotta
sitten osuus oli 20 ja vuosi sitten 23 prosenttia. 75 – 85 ikäryhmään kuuluvista kolme pro-
senttia maksaa tavallisimmin Internetissä. (Suomen Pankkiyhdistys 2005, e)



Taulukko 5. Tavallisimmat laskunmaksutavat (Suomen Pankkiyhdistys 2005)

Pankkiyhdistyksen tekemän tutkimuksen mukaan suoraveloituksen käyttö lisääntyy merkittävästi iän myötä ja se onkin tavallisin laskunmaksutapa 75 – 85-vuotiailla. Suoraveloitus maksutapana on yleistynyt tällä ikäryhmällä parissa vuodessa. Tutkimuksesta käy ilmi, että 56 prosentilla 75 – 85-vuotiasita yleisin maksutapa oli suoraveloitus. Ikäryhmään 65- 74 kuuluvistakin 37 prosenttia maksaa tavallisimmin suoraveloituksena. Joka viides ikäryhmiin 65 - 85 kuuluvista maksaa maksupalvelukuorella. Myös pankin tiskillä maksaminen on yleisempää vanhemmissa ikäryhmissä. (Suomen Pankkiyhdistys 2005, e)

2.7 Maksamisen vaihtoehdot

Tilisiirtojärjestelmän avulla laskut voi maksaa tilisiirtona tai käteismaksuna mille tahansa tilille mihin tahansa suomalaisessa maksujärjestelmässä mukana olevaan pankkiin. (Juntunen 2002, 12)

Suoraveloitus on helppo ja huoleton tapa hoitaa kaikki säännölliset laskut tehokkaasti ja edullisesti. Suoraveloitus toimii siten, että lasku veloitetaan tililtä automaattisesti eräpäivänä. Asiakas saa postitse ilmoituksen laskusta ennen eräpäivää ja lasku veloitetaan suoraan asiakkaan tililtä. Jos laskussa on jotain huomauttamista, niin asiakas ottaa yhteyttä laskuttajaan ja he sopivat epäselvyyksistä. Suoraveloitus on helppo ja huoleton tapa maksaa laskut, sillä asiakkaan tarvitsee vain pitää huoli siitä, että laskun eräpäivänä tilillä on riittävästi rahaa laskun maksamiseen. Suoraveloituksen saa käyttöönsä kirjoittamalla suoraveloitusvaltakirjan ja viemällä sen pankkiinsa. Etenkin iäkkäämpien ihmisten keskuudessa suoraveloitus on suosittu laskujen maksutapa. (Osuuspankki 2007, a)

Maksupalvelu on helppo tapa hoitaa laskut. Asiakas voi tehdä pankin kanssa maksupalvelusopimuksen laskujen maksamisesta. Asiakas lähettää omat laskunsa pankkiin maksukuoressa ja pankki maksaa laskut eräpäivänä edellyttäen, että olet muistanut postittaa maksukuoren pankkiin kolme – neljä pankkipäivää aiemmin. Pankki perii laskujen maksamisesta pankki-kohtaisen palvelumaksun. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

Laskut voi hoitaa myös puhelimitse pankkien puhelinpalveluiden avulla kellon aikaan tai paikkaan katsomatta. Kuulet puhelimitse tarkat näppäilyohjeet tai tarvittaessa voi saada henkilökohtaista palvelua. Laskun voi maksaa puhelinpankissa heti tai näppäilemällä sille haluamansa eräpäivän. Pankkien puhelinpalveluiden käyttöä varten tarvitset omat tunnukset ja salasanat, jotka käyvät myös Internet palveluihin. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

Pankkien eteisissä tai auloissa on yleensä automaatteja joilla voi maksaa laskuja. Automaatilla maksaessasi käytetään omaa pankkikorttia ja tunnuslukua kirjautuessaan automaattiin. Automaatti opastaa vaihe vaiheelta laskujen maksamisessa. Viivakoodi laskussa helpottaa asiointia automaatilla. Asettamalla laskun viivakoodilukijaan vältetään pitkiltä tili- ja viitenumeroiden näppäilyiltä ja saat näyttöruudulle valmiiksi täytetyn tilisiirtolomakkeen hyväksyttäväkseen. Saat maksamastasi laskusta mukaasi kuitin tai myöhemmin erääntyväksi näppäilemästäsi laskusta ilmoituksen mukaasi. (Suomen pankkiyhdistys 2001, a)

Nykyisin yleisin laskujen maksutapa on henkilökohtainen verkkopankki. Verkkopankkia voi käyttää kellonajasta tai paikasta riippumatta. Verkkopankki on hyvin monipuolinen palvelukokonaisuus ja sen käyttömahdollisuudet ovat erittäin laajat. Verkkopalvelun avulla hoidat pankkiasiasi aina laskunmaksusta luottihakemukseen ja osakekauppaan. Verkkopalvelun saa käyttöön tekemällä siitä sopimuksen oman pankkinsa kanssa. Pankki antaa asiakkaalle henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen, salasanan ja avainlukulistan, jotka mahdollistavat sisään kirjautumisen henkilökohtaiseen verkkopalveluun. (Osuuspankki 2007, b)

E-lasku on suomalaisten pankkien kehittämä maksamistapa, jossa laskut tulevat yritykseltä suoraan asiakkaan henkilökohtaiseen verkkopankkiin. E-lasku on asiakkaille helppo ja laskuttajille kustannustehokas maksutapa. E-laskun odotetaan lisääntyvän lähivuosina. E-laskun helppous on siinä, että asiakkaan ei tarvitse näppäillä tilinumeroa, viitenumeroa tai rahsummaa verkkopankkiin sillä tiedot ovat e-laskussa valmiina. Verkkopankkiin saapunut lasku täytyy vain hyväksyä ja sen jälkeen lasku on maksettu. E-lasku on joustavampi kuin suoraveloitus, sillä eräpäivää ja summaa voi muuttaa itselleen sopivammaksi. Kun lasku on saapunut asiakkaan verkkopankkiin siitä voi saada ilmoituksen tekstiviestillä tai sähköpostilla. Sähköisiä laskuja lähettävät yritykset säästävät laskujen tulostus-, lähetys- ja materiaalikuluja, joita syntyy paperisia laskuja lähettäessä. Sähköisen laskutuksen yhteydessä säästöä syntyy myös siitä, ettei laskuttajan tarvitse selvittää erilaisia laskutietojen näppäilyvirheitä, koska kaikki tarvittavat tiedot summaa ja eräpäivää myöten ovat valmiina e-laskulla. E-laskua voidaan pitää myös turvallisen laskujen maksutapana, koska sekä laskun lähettäjä että vastaanottaja tunnustetaan. (Luottokunta info 2/2007)

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Tähän lukuun olen koonnut yleisimpiä määritteitä sähköisestä asioinnista.

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan internetin tai sähköpostin välityksellä tapahtuvaa asiointia. Sähköinen asiointi ei korvaa perinteisiä asiointitapoja, vaan mahdollisuus suulliseen ja kirjalliseen asiointiin säilyy edelleen. Tarkoitus on vain tarjota perinteisten tapojen rinnalle vaihtoehto ja parantaa asioinnin sujuvuutta julkishallinnossa. Sähköisen asioinnin laki tuli voimaan 1.2.2003. (Vaasan kaupunki)

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisten palveluiden tarjoamista ja käyttöä sekä tietojen jakamista verkon kautta. Palvelut voidaan jakaa asiointipalveluihin ja muihin palveluihin. Useat asiointipalvelut vaativat viranomaiskäsitelyä. Jos sähköinen asiointi edellyttää tunnistamista niin se voidaan tehdä joko käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla tai varmenteen avulla. (Sisäasiainministeriö 2007)

Sisäasiainministeriö tukee julkisen hallinnon siirtymistä verkkopalveluiden tuottajaksi ja käyttäjäksi. Tähän kuuluvat sähköiseen asiointiin liittyvien päätösten valmistelu, ohjeiden ja neuvon antaminen verkkoasioinnista sekä verkkopalveluiden tuottamisesta, kansalaisille tarkoitettujen verkkoasiointipisteiden lisäämisen edistäminen sekä verkkopalvelujen lisääminen valtion alue- ja paikallishallinnossa. (Sisäasiainministeriö 2007)

Sähköinen asiointi on asian hoitamista tai tuotteen hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua apuna käyttäen. Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain (13/2003) tavoitteena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joustavuutta sekä edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä ottaen huomioon tietoturvallisuus. Sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä tarkoitetaan sähköisiä lomakkeita, sähköpostia tai sähköisiin tietojärjestelmiin myönnettyjä käyttöoikeuksia eli kiinteitä teknisiä yhteyksiä tietojärjestelmiin. (Sähköinen asiointipalvelu 2005)

Sähköisten asiointipalvelujen järjestämiseen ovat velvollisia kaikki julkishallinnon organisaatiot, joilla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet. Sähköiseen asiointiin siirtyminen edellyttää verkkopalvelujen ja hallinnon tietojärjestelmien kehittämistä siten, että organisaatioilla on tietotekniset valmiudet ottaa vastaan ja käsitellä sähköisiä asiakirjoja. Käytettävien ohjelmistojen ja laitteistojen tulee olla asiakkaan kannalta mahdollisimman selkeitä,

helppokäyttöisiä ja yhteensopivia. Asiointipalvelut järjestetään pääsääntöisesti palvelujärjestelmään tai sähköpostiin tukeutuen. Rinnalla tulee kuitenkin säilyttää palvelut myös niille, jotka eivät jostain syystä halua käyttää uusia sähköisiä menetelmiä. (Sähköinen asiointipalvelu 2005)

3.1 Sähköisen asioinnin edut ja merkitys

Sähköisen asioinnin johdosta kuluttajat ja palveluita tarjoavat yritykset saavat huomattavia etuja ja säästöjä. Sähköisesti toimivien palveluiden saatavuus ja asiointinopeus paranee huomattavasti. Sähköinen toiminta säästää kuluttajan ja palvelun tarjoajan kustannuksia. Sähköisen palvelun avulla asiointiin voidaan ryhtyä ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisen asioinnin toimintavälineenä voi toimia mikrotietokone, matkapuhelin tai digitaalinen TV. Sähköistä palvelua voidaan pyytää sähköisillä lomakkeilla, joita voidaan käyttää sellaisenaan tai tulostaa täytettynä tietokoneen näytöllä. (Tiehallinto ja opiskelijapalvelut 2003)

Sopimuksia tai tehtyjä päätöksiä voidaan antaa ja allekirjoittaa sähköisesti. Sähköisen asioinnin ansiosta palvelun tarjoajien on helpompi tuoda esille uusia tuotteita ja suunnata palveluita kuluttajilleen. Sähköisen asioinnin ansiota syntyy myös huomattavia säästöjä, sillä paperimuotoisten asiakirjojen käsittely vähenee huomattavasti. (Tiehallinto ja opiskelijapalvelut 2003)

Sähköisten palveluiden avulla normaalit paperityöt vähenevät. Sähköisen asioinnin johdosta henkilökohtainen palvelu vähenee ja näin ollen henkilökohtaisia palveluja voidaan suunnata paremmin juuri niitä tarvitseville henkilöille. (Tiehallinto ja opiskelijapalvelut 2003)

Tämän päivän yhteiskunnassa sähköisellä asioinnilla on valtavan suuri merkitys. Sähköisellä asioinnilla pyritään parantamaan etuja niin, kuluttajille kuin palveluita tarjoaville yrityksille. Sähköisellä asioinnilla tavoitellaan palveluiden parantamista, kustannustehokkuutta, ajansäästöä sekä modernia yrityskuvaa. (Jyväskylän kaupunki 2002)

Sähköisellä tiedonsiirrolla ja asioinnilla tavoitellut tulokset saavutetaan useimmiten vasta pitemmällä tähtäimellä. Asiat eivät kehity itsestään, vaan vaativat tehokkaita panostuksia. Pelkkä tekniikan kehittäminen ei riitä, vaan samalla on kehitettävä toimintaa ja sovitettava ne yh-

teen mahdollisuuksien mukaan. Sähköisessä asioinnissa ja palveluissa korostetaan ensisijaisesti asiakasnäkökulmaa, sekä asiakkaan omia tarpeita. (Jyväskylän kaupunki 2002)

Sähköisen asioinnin johdosta itsepalvelu lisääntyy ja samaan aikaan vähenevät niin materiaali- kuin henkilökustannuksetkin. Tietoverkot auttavat kustannusten alentamisessa esimerkiksi siirtämällä painettu mainosmateriaali verkkoon tai antamalla asiakkaalle itselleen mahdollisuus tehdä tilauksia, varauksia verkosta käsin tai täyttämällä asiaan liittyviä tarvittavia lomakkeita suoraan verkosta. Myös asiakaspalvelua pyritään parantamaan sähköisen asioinnin myötä. Asiakkaalla on helppo mennä haluamaansa palveluun ja suorittaa haluttu toimenpide ajasta tai paikasta riippumatta. Asiakaspalautteen antaminen on myös helppoa asioinnin yhteydessä. Asiakkaalla on myös helpompi tutustua yrityksen tarjoamiin palveluihin ja ottaa käyttöönä niitä. (Jyväskylän kaupunki 2002)

3.2 Sähköisen asioinnin turvallisuus

Sähköiseen asiointiin liittyy monia yksityisyyden suojan kanssa ristiriitaisia tekijöitä. Sähköisen asioinnin avainasiana voidaan pitää sitä, että eri osapuolet tunnistavat toisensa riittävän luotettavasti. Luottamus verkkopalveluihin ja sähköiseen asiointiin edellyttää, että palvelujen käyttö on varmasti turvallista. Tämä merkitsee palvelujen käytön tarkkaan seuranta ja käyttäjän tarkkaa valvontaa. Jos sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen turvallisuus on heikko, käyttäjien identiteettejä voidaan pahimmassa tapauksessa jopa varastaa tai käyttää väärin. (Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa 2006)

Sähköisen asioinnin on oltava kaikille osapuolille täysin turvallista. Kansalaisen tulee voida luottaa siihen, että sähköinen asiakirja on aito ja oikea. Palvelun tarjoajan taas on varmistettava, että kansalainen saa juuri niitä palveluja tai etuja, joihin hän on oikeutettu. Sähköisen asioinnin ja viestinnän kontrolloinnin merkitys on kasvanut. Tietoturvallisuus on sähköisessä asioinnissa ennen kaikkea valvontaa. Samalla yksityisyyden suojan ja tietoturvan vastakainolo on kärjistynyt. (Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa 2006)

Vielä tällä hetkellä verkkoasiointi tapahtuu useimmiten erityyppisillä käyttäjätunnus-salasana yhdistelmillä. Useimmat EU-maat ovat kuitenkin jo ottaneet tai ottamassa käyttöön sähköisiä allekirjoituksia koskevan direktiivin mukaiset ns. PKI-varmenteet (Public Key Infrastructure, julkisen avaimen menetelmä). Henkilöllisyyttä osoittavan asiakirjan sirulle tallennettavan

varmenteen avulla on mahdollista tunnistaa palvelun käyttäjä luotettavasti ja esimerkiksi tehdä juridisesti kiistämätön sähköinen allekirjoitus. (Väestörekisterikeskus 2006)

3.3 Sähköinen allekirjoitus

Sähköinen allekirjoitus eroaa perinteisestä allekirjoituksesta sillä tavoin, että se on sähköisessä muodossa. Sähköinen allekirjoitus voi olla mikä tahansa sähköpostiin kirjoitetun allekirjoituksen ja digitaalisen allekirjoituksen väliltä. (Korhonen 2003, 13)

Sähköistä allekirjoitusta käytetään varmistamaan sähköisesti siirrettävän tiedon muuttumattomuus ja, että allekirjoittaja on se, joka hän väittää olevansa. Muuttumattomuus käytännössä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi allekirjoitetussa sähköpostiviestissä mahdollisesti tapahtuneet muutokset voidaan havaita viestiä avattaessa. Kehittyneen sähköisen allekirjoituksen vaatimukset täyttävällä sähköisellä allekirjoituksella voidaan varmistaa, että allekirjoittaja on allekirjoittanut viestin juuri sellaisena kuin viestin saaja on sen itselleen saanut ja että allekirjoittaja on juuri se, joka hän väittää olevansa. (Liikenne- ja viestintäministerikeskus 2006, b)

Vuonna 2003 tuli voimaan laki sähköisistä allekirjoituksista. Sähköinen allekirjoitus on oikeudellisesti yhtä pätevä kuin käsin tehty allekirjoitus. Laki koskee sähköistä allekirjoitusta ja siinä tarvittavia laatuvarmenteita. Sähköisiä allekirjoituksia voi käyttää sekä kaupallisessa että julkisessa asioinnissa. (Liikenne- ja viestintäministerikeskus 2006, b)

3.4 Sähköinen tunnistaminen

Internetin käytön ja tietoyhteiskunnan jatkuvan kehityksen myötä on tullut tarve tunnistaa vastassa oleva osapuoli. Sähköisten tunnistusmenetelmien avulla yksilön henkilöllisyys voidaan todistaa teknisillä menetelmillä, mikä taas luo uusia mahdollisuuksia sähköisten palveluiden ja teknisen valvonnan kehittymiselle. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003, a)

Sähköisessä tunnistamisessa todistetaan vastapuolen henkilöllisyys jonkin yksilöivän tekijän, esimerkiksi sähköisen asiointitunnuksen perusteella. Todentamisen tarkoituksena on saada täydellinen varmuus kuka on vastapuolena asioimisessa. (Korhonen 2003, 10.)

Henkilön tunnistamisella tarkoitetaan henkilön identiteetin todentamista. Jotta henkilö voidaan sähköisesti tunnistaa, on henkilön yksilöivä ja henkilön hallussa oleva ominaisuus, piirre, tieto tai fyysinen tunniste oltava sähköisesti luettavissa ja todennettavissa. (Kuluttajatutkimuskeskus 2007)

Valtionhallinnon verkkopalveluissa käyttäjän tunnistamistarve vaihtelee palvelutyypin mukaan. Tiedottamispalveluissa käyttäjää ei tarvitse eikä tule tunnistaa. Vahvaa tunnistamista tarvitaan vuorovaikutteisissa asiointipalveluissa, joissa kansalainen pääsee katselemaan omia tietojaan ja muuttamaan niitä. Verkkopalveluja rakennettaessa on aina arvioitava vaatiiko palvelu käyttäjän tunnistamista, ja jos vaatii, niin minkä tasoista. (Kuluttajatutkimuskeskus 2007)

3.5 Sähköiset tunnistamismenetelmät

Nykypäivän sähköisestä ympäristöstä löytyy useita keinoja henkilön sähköiseen tunnistamiseen. Henkilön sähköinen tunnistaminen liittyy läheisesti Internet-palveluihin ja yleensä sähköisiin palveluihin. Valittava tunnistusmenetelmä valitaan yleisesti sen mukaan minkälaista, tunnistamista vaaditaan mihinkin tilanteeseen.

3.5.1 Käyttäjätunnus ja salasanat

Käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin perustuva menetelmä on selkeästi yleisin sähköisissä palveluissa käytössä oleva tunnistusmenetelmä. Menetelmä perustuu siihen, että tunnistettava henkilö tietää itselleen kuuluvan käyttäjätunnuksen ja salasanan ja tunnistava taho tietää lisäksi käyttäjätunnukseen ja salasanaan liittyvät henkilötiedot. Käyttäjätunnuksen ja salasanan käyttäminen ovat sekä käyttäjälle että järjestelmän ylläpidolle varsin yksinkertaista ja helppokäyttöistä. Suurin ongelma on, että käyttäjätunnus ja salasana ovat helposti kopioitavissa. Käyttäjätunnus-salasanatunnistetta käytetään esimerkiksi julkishallinnon ja yksityisten henkilöiden tai yritysten välisessä asioinnissa. Muun muassa nettikirjaston käyttäjät sopivat kirjastokäynnin yhteydessä käyttäjätunnuksen ja salasanan, joiden avulla lähes kaikki kirjastopalvelut ovat saatavissa nettipalveluna. (Kuluttajatutkimuskeskus 2007)

3.5.2 Kertakäyttöiset salasanat

Käyttäjätunnus, yhdistettynä kertakäyttöisiin ja vaihtuviin salasanoihin, poistaa salasanojen kopioimisesta, katoamisesta ja varastamisesta aiheutuvat ongelmat, sillä kukin salasana on voimassa ainoastaan yhden käyttökerran. Jos joku ulkopuolinen saa selville käytetyn käyttäjätunnuksen ja salasanan, siitä ei ole hänelle mitään hyötyä. Yksinkertaisesti tämä tarkoittaa sitä, että kerran käytetystä salasanasta ei voida laskea seuraavana vuorossa olevaa salasanaa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003, a)

Pankkitunnisteet ovat Suomessa yleisin sähköisen tunnistamisen muoto. Vuonna 2006 peräti 81 % suomalaisista 15–74-vuotiaiden ikäryhmiin kuuluvista oli käyttänyt Internetissä pankkitunnuksia pankkiasiointiin. (Kuluttajatutkimuskeskus 2007)

3.5.3 Varmennepohjaiset tunnistamismenetelmät

Julkisen avaimen menetelmään sekä varmenteisiin perustuva tunnistamismenetelmä voidaan pitää erittäin luotettavana. Varmennepohjaiset tunnistusmenetelmät perustuvat julkisen avaimen menetelmään, jossa kullekin käyttäjälle muodostetaan kahdesta avaimesta koostuva avainpari. Kun avainparin toisella avaimella salataan tietoa, niin salaus voidaan purkaa ainoastaan avainparin toisella avaimella. Avaimet luodaan sillä tavoin, että niitä ei voida johtaa mitenkään toisistaan. Toinen avaimista nimetään julkiseksi avaimeksi ja toinen yksityiseksi avaimeksi. Menetelmä perustuu siihen, että julkinen avain on nimensä mukaisesti julkisesti kaikkien nähtävillä, ja yksityinen avain on ainoastaan omistajansa hallussa. (Kuluttajatutkimuskeskus 2007)

Turvallisuuden kannalta tärkein asia on yksityisen avaimen säilyminen vain käyttäjän hallussa. Tähän asiaan kehitetyt sirukorttiratkaisut nähdään hyvin turvallisina. Pääpiirteenä niissä on, että yksityistä avainta ei saada laisinkaan sirukortilta ulos, vaan ainoastaan kortilla voidaan tehdä toimenpiteitä, joissa käytetään yksityistä avainta. Toimenpiteet ovat lisäksi turvattu PIN- koodilla, jolloin vain sirukortin omistaja voi aktivoida tarvittavat asiat käyttöönsä.

Teknisen tietoturvan lisäksi varmennepohjaisissa menetelmissä luottamus varmenteen myöntäjään, eli varmenneviranomaiseen on erityisen tärkeää. Varmenne liittyy julkisen avaimen ja varmenteen omistajan (eli myös avaimen omistajan) tosiinsa, ja on ehdottoman tärkeää, että

tuohon liitokseen voidaan luottaa. Luottamus varmenteen myöntäjään voidaan menettää, jos saadaan selville, että varmentaja ei ole rekisteröintivaiheessa tarkistanut varmennettavien henkilöiden henkilöllisyyttä riittäväällä huolellisuudella ja varmenteita on myönnetty väärille henkilöille. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003, a)

3.5.4 Biometrinen tunnistus

Biometrisella tunnistamisella tarkoitetaan henkilön automaattista tunnistamista jonkin yksilöllisen piirteen avulla. (Liikenne ja viestintäministeriö 2005, c)

Yleisempiä biometrisiä tunnisteita ovat esimerkiksi kasvot, ääni, sormenjäljet, silmän iiris, kämmenen muoto sekä perinteinen allekirjoitus. Biometrinen tunnistaminen toteutettuna nopeuttaa henkilön tunnistamista sekä parantaa tunnistamisen laatua. Biometrinen tunnistaminen koetaan myös huomattavasti helpommaksi ja yksinkertaisemmaksi kuin perinteisesti salasanoilla tai erilaisilla avaimilla tapahtuvat tunnistautumiset. (Tietosuojalautakunta 2005)

Biometriset tunnistusmenetelmät voidaan luokitella kahteen eri ryhmään. Toisessa ryhmässä mitataan fyysisiä ominaisuuksia, kuten kasvoja, silmiä, sormia tai kämmentä. Käyttäytymiseen perustuvat menetelmät puolestaan tutkivat ääninäytteitä tai perinteistä allekirjoitusta. Biometriset tunnistusmenetelmät perustuvat biometrisen informaation muuntamiseen numerotiedoksi, jonka perusteella tuotetaan matemaattinen malli. Tunnistamisen jälkeen matemaattista mallia verrataan henkilön aiemmin antamiin näytteisiin. (Korhonen 2003, 16.)

Sormenjälki on ihmisen sormen ihon kuvioista muodostuva yksilöllinen tunniste. Biometrinen sormenjälkitunnistus tunnistetaan sormenjälkilukijalla. Sormenjälkitunnistimet etsivät lukijan tuottamasta kuvasta tyypillisiä sormenjälkeen liittyviä piirteitä ja niiden keskinäistä sijaintia. Nämä tiedot tallennetaan jokaisen käyttäjän omaan malliin. Tunnistamisvaiheessa malleja verrataan keskenään. Tunnistimet kuvaavat sormenjäljen useimmiten tarkasti, mutta sormenjälki voi muuttua ominaisuuksien tai vammautumisen vuoksi. (Liikenne ja viestintäministeriö 2005, c)

Kasvotunnistamisessa ihmisten kasvoista erotellaan erityyppisiä piirteitä. Kasvotunnistaminen perustuu tietokoneen suorittamaan kasvon piirteiden analysointiin. Nykypäivän monipuoliset ohjelmat mittaavat ihmisten kasvoista monipuolisia piirteitä ja näin ollen erehtymisen vaara tai henkilöiden sekoittumien ei ole kovinkaan suuri vaaratekijä. Lopullinen tunnistaminen tapahtuu vertaamalla henkilön kuvasta laskettuja piirteitä muistissa oleviin piirteisiin. (Liikenne ja viestintäministeriö 2005, c)

Iristunnistamista voidaan pitää erittäin luotettavana ja varmana tunnistamismenetelmänä, sillä jokaisella ihmisellä on erilainen ja yksilöllinen kuviointi iiriksessä. Ihmisten erilaisia iiriksiä voidaan analysoida ja kuvata juuri sitä varten kehitetyillä kameroilla. Pitkällä kehitetyt kamerat kuvaavat henkilön iiriksen erityisominaisuudet muistiin ja tunnistamishetkellä erityisominaisuuksia verrataan tunnistettavaan kohteeseen. (Liikenne ja viestintäministeriö 2005, c)

Äänitunnistus perustuu siihen, että ihmisillä on suhteellisen yksilöllinen puheääni. Jotta äänitunnistetta voidaan käyttää hyväkseen, niin alussa henkilön on annettava puhenäyte puhujantunnistusohjelmalle. Tämän jälkeen puheesta erotellaan toisistaan erottavat piirteet. Puheen ominaisuuksia vertaillen voidaan suurella varmuudella tunnistaa eri ihmiset keskenään. (Liikenne ja viestintäministeriö 2005, c)

3.5.5 Radiotaajuustunnisteet

Radiotaajuustunnistus (RFID, Radio frequency identification) on menetelmä, joka mahdollistaa automaattisen tunnistamisen ja tiedonsiirron radiotaajuuksien välityksellä. Tämän tunnistamisen keskeinen etu on, että sen avulla voidaan mikrosirulla liittää mihin tahansa esineeseen, eläimeen tai vaikkapa henkilöön yksilöivä tunniste ja muuta tietoa, joka voidaan lukea langattomalla päätelaitteella. (Euroopan yhteisöjen komissio 2007)

Radiotaajuustunnistus on menetelmä jota käytetään radioaaltojen välityksellä tapahtuvaan tunnistamiseen. Tunnistuksen kaksi osapuolta ovat tunniste ja lukijalaite. Tunnistustapahtumassa lukija lähettää antenninsa kautta signaalin, jolla se pyytää lähellä olevia tunnisteita lähettämään tietonsa lukijalle. (VTT tietotekniikka 2004)

3.5.6 Sähköinen henkilökortti

Sähköinen henkilökortti ja siihen liittyvä kansalaisvarmenne eli HST – kortti (Henkilön sähköinen tunnistaminen) on väestörekisterikeskuksen järjestämä ja ylläpitämä henkilöllisyystodistus. HST- kortti ja siihen liittyvä PIN- koodi mahdollistavat henkilön turvallisen ja luotettavan tunnistuksen tietoverkossa. (Sähköinen henkilökortti 2006)

Sähköisen henkilökortin myöntää kihlakunnan poliisilaitos. Vuoden 2004 kesäkuusta lähtien sähköiseen henkilökorttiin on ollut mahdollista liittää myös sairausvakuutustiedot. Tällöin apteekkien tarvitsema henkilötunnus painetaan viivakoodina henkilökortin taakse. Sairausrvakuutustiedot sisältävää henkilökorttia voi käyttää sairausvakuutuskortin (Kela-kortin) sijasta esimerkiksi apteekeissa tai lääkäriasemilla asioitaessa. Lisäksi henkilökortin taakse voidaan merkitä tiedot erityiskorvattavista lääkkeistä, työpaikkakassaan kuulumisesta sekä määräaikaista vakuutetun vakuuttamisaika. (Sähköinen henkilökortti 2006)

Sähköinen henkilökortti on kuvallinen henkilökortti, johon on lisätty käyttäjänsä sähköisen asiointitunnuksen (SATU) sisältävä mikrosiru. Sähköinen henkilökortti toimii henkilökohtaisen PIN- koodin avulla tietoverkossa. Sähköisen henkilökortin käyttömahdollisuuksia voidaan pitää erittäin monipuolisena ja kortin turvallisuuttakin voidaan pitää luotettavana. (Conseils.fi, 2004)

Sähköisessä henkilökortissa on väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenne, jonka avulla henkilö voidaan luotettavasti tunnistaa sähköisessä asiointissa. Varmenne mahdollistaa myös sähköisen allekirjoittamisen sekä viestien ja asiakirjojen salauksen. Kortille on mahdollista saada myös ns. turvapostiominaisuus: varmenteelle tallennettu kortinhaltijan sähköpostiosoite mahdollistaa turvatun sähköpostiviestinnän. Lisäksi väestötietojärjestelmässä oleva sähköpostiosoite mahdollistaa kahdensuuntaisen asioinnin eli viranomaisen voi lähettää vastauksen, luvan tms. jatkossa myös kansalaisen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. (Conseils.fi, 2004)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

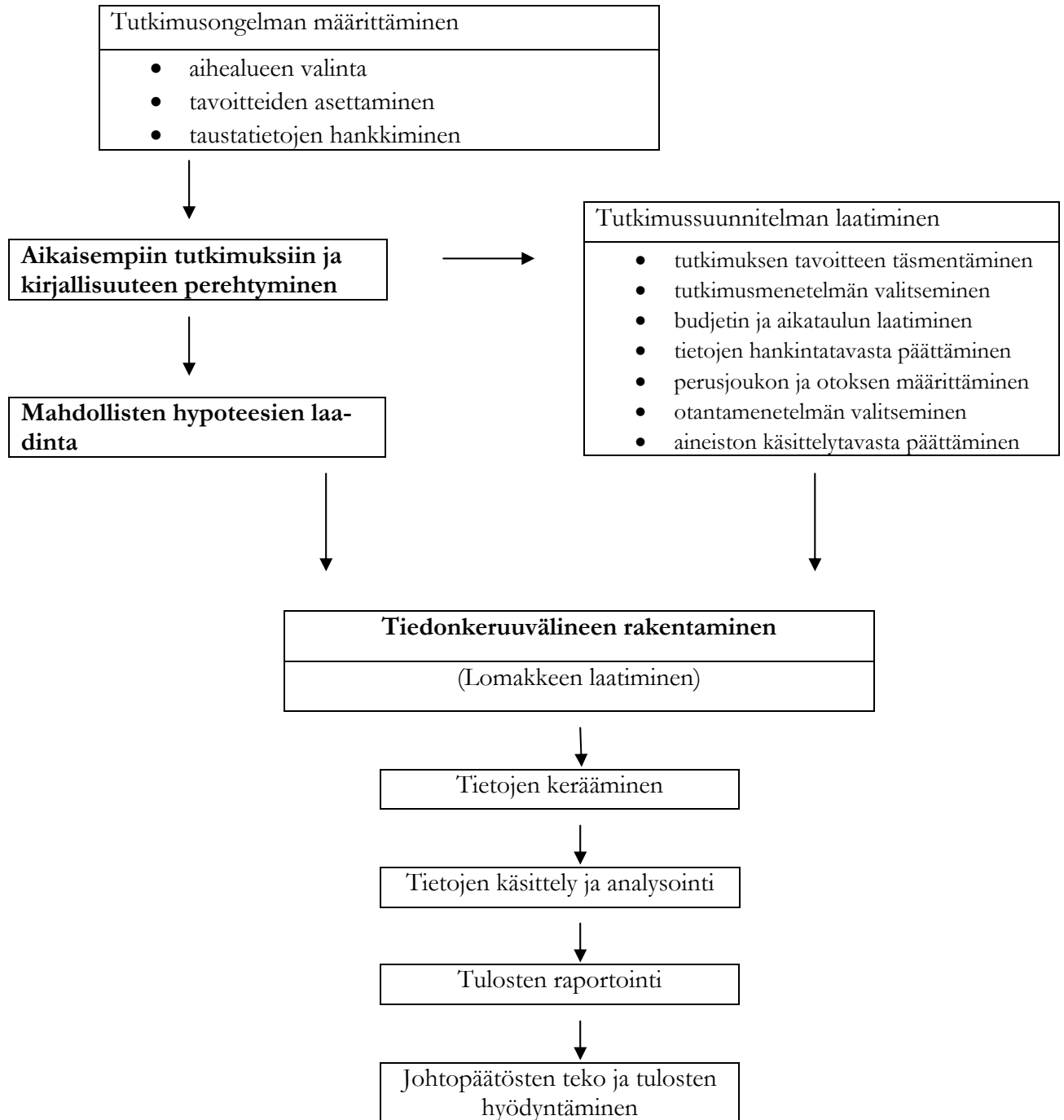
Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyössä käytettyä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja perustellaan, miksi tähän opinnäytetyöhön valittiin juuri kvantitatiivinen kirjekysely. Luvussa kerrotaan yleisesti kvantitatiivisesta tutkimusmenetelmästä ja sen luotettavuudesta ja pätevydestä.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Useimmiten aineiston keruuvaihe toteutetaan käyttämällä standardoitua tutkimuslomaketta valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttääkin tilastollisesti riittävän suurta ja edustavaa otosta, jotta vastausten perusteella on mahdollista tulkita tulosten edustavan tutkitun kohdejoukon tilannetta. (Heikkilä 2004, 24)

Kvantitatiivisella tutkimuksella saadut vastaukset ovat tutkimusotteen nimen mukaisesti muun muassa määrällisiä prosentteja ja kappaleita. Kvantitatiivinen tutkimus vastaakin useimmiten kysymyksiin: Kuka, missä, mistä, mitä, kuinka paljon ja kuinka usein. (Heikkilä 2004, 24)

Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet



Kuvio 6. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet (Heikkilä 2004, 25.)

4.2 Validiteetti, reliabiliteetti ja muut kriteerit

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat suuresti. Tutkimuksen luotettavuutta mitataan käsitteillä reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetti (pätevyys) tarkoittaa sitä, että tutkimus mittaa juuri niitä asioita, joita tutkimuksella on nimenomaan pitänytkin mitata. Validiteettiin vaikuttavat keskeisesti muun muassa tutkimusten kysymysten muotoilu, kysymyksiin valittavat eri vaihtoehdot ja kysymysten sijoittelu lomakkeeseen. Esimerkiksi haastattelututkimuksen ollessa kyseessä, haastattelijan johdattelva vaikutus heikentää toteutusvaiheessa tutkimuksen validiteettia. Validiteettia on erityisen hankala tarkastella jälkikäteen. Se on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti, ja niiden tulee kattaa koko tutkimusongelma. Myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti edesauttavat validiteetin tutkimuksen toteutumista. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä, tarkkuutta ja toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tämä on konkreettisesti nähtävissä ainakin niin, että jos asiakastyytyväisyystutkimus toistettaisiin, olisivat tulokset käytännössä yhtenevät aikaisemmin tehdyn tutkimuksen kanssa, mikäli asiakastyytyväisyydessä ei olisi tapahtunut merkittävänlaisia muutoksia. Reliabiliteettia heikentäviä tekijöitä ovat muun muassa liian pieni otoskoko, suuri vastauskato, epäselvyys kysymysten muotoilussa sekä tutkimuksen väärä ajoittamisajankohta. (Rope 1992, 49.)

Koska reliabiliteetilla tarkoitetaan siis tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia eli luotettavuutta, on reliabiliteetti sitä suurempi, mitä vähemmän sattuma on vaikuttanut tuloksiin. Luotettavuutta parantaa luonnollisesti oikeiden mittarien valinta ja soveltuvuus mittaushetken mittaamiseen. Näin ollen vastaavasti reliabiliteettia laskee epäsovikkaan mittarin valinta. Mitä tarkempia tuloksia halutaan saada, sitä tarkempi mittarin tulee olla. (Valli 2001, 92.)

Tulokset ovat sattumanvaraisia, jos otoskoko on kovin pieni. Varsinkin kyselytutkimuksissa kannattaa huomioida jo otanta suunniteltaessa joskus suureksi nouseva kato, jolla tarkoitetaan lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. (Heikkilä 2004, 30.)

Luotettavien tulosten saamiseksi on myös varmistettava, että kohderyhmä ei ole vino, vaan otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa. Tutkimus ei anna tietoa koko perusjoukosta, jos tutkitaan vain joitakin siihen kuuluvia ryhmiä. (Heikkilä 2004, 30.)

4.3 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin Suomussalmen Osuuspankin toimeksiantosta joulukuussa 2007. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä syyt vaikuttavat siihen, että Osuuspankin Internet verkkopalvelua ei ollut otettu käyttöön. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 19 – 70 vuotiaat Suomussalmen Osuuspankin asiakkaat joilla ei ollut käytössään Osuuspankin Internet verkkopalvelua.

Tutkimuksella lähdettiin selvittämään, mitkä esteet ja syyt vaikuttavat siihen, että Internet verkkopankkipalvelua ei ollut otettu käyttöön. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada aikaan hyödyllistä, monipuolista ja ajankohtaista tietoa suoraan asiakkailta. Saavutetut tulokset osoittavat mahdolliset kehityskohteet verkkopalvelua markkinoitaessa ja näin ollen Suomussalmen Osuuspankki voi kehittää Internet verkkopankkipalvelunsa markkinointia entistä kokonaisvaltaisemmaksi sekä edistää verkkopalvelun tunnettuutta Suomussalmen Osuuspankin asiakkaiden keskuudessa.

Sähköiset pankkipalvelut muodostavat nykypäivänä kaiken kaikkiaan merkittävän osan koko pankkitoiminnasta. Sähköisen asioinnin nopeasta kehityksestä huolimatta, vielä on jäljellä sellaisiakin asiakkaita, jotka eivät jostain syystä halua käyttöönsä Internet verkkopankkipalvelua tai he eivät tunne kyseistä palvelua tarpeeksi hyvin ottaakseen palvelun käyttöönsä. Näiden asiakkaiden mielipiteillä ja tuntemuksilla on myös merkittävä painoarvo verkkopalvelua markkinoitaessa.

4.4 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusosa suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä kirjekyselytutkimuksena. Kirjekyselyn katsottiin olevan kaikin puolin toimivin vaihtoehto tämänkaltaiselle tutkimukselle, koska tutkimuksen otoskoko oli suhteellisen suuri. Postitettavaan kirjekyselyyn päädyttiin sen soveltuvuuden ja käytettävyyden lisäksi myös siitä syystä, että muut

vaihtoehdot, kuten henkilökohtaiset haastattelut tai puhelinhaastattelut olisivat vieneet suhteettoman paljon aikaa ja henkilökohtaisia resursseja. Kirjekysely on tutkimusmenetelmänä myös siinä mielessä tulosten kannalta totuudenmukainen, sillä siinä haastattelijan johdatteleva vaikutus on erittäin vähäinen. Tutkimuksen menetelmän ja määritellyn vastausajan myötä tulokset saatiin myös kohtuullisen ajan kuluessa. Näin ollen varsin mittavan tutkimusaineiston kerääminen mahdollistui niin ajallisesti kuin taloudellisestikin tehokkaalla tavalla.

Tutkimuksen otos valittiin satunnaisotantana 19 – 70 vuotiaista Suomussalmen Osuuspankin asiakkaista, joilla ei ole käytössään henkilökohtaista Internet verkkopankkipalvelua. Haku ehdoiksi asetettiin sellaiset rajaukset, että asiakkaalla ei ole käytössään Internet verkkopankkipalvelua, asiakas oli aktiivinen asiakas ja asiakas ei ollut edunvalvonnan alainen. Näillä rajoituksilla pyrittiin jo etukäteen estämään vastauskatoa. Kyselylomakkeita lähetettiin tutkimuksessa kaikkiaan 342 asiakkaalle (naisia 173 ja miehiä 169), joiden osoitetiedot saatiin Suomussalmen Osuuspankin asiakasrekisteristä. Otoskoosta tehtiin tarkoituksella suhteellisen suuri, jotta se osaltaan vähentäisi vastauskadon mahdollista haittaa tutkimukselle.

Tutkimukseen valituille annettiin reilun viikon mittainen vastausaika. Kirjekysely postitettiin perjantaina 23.11.2007 ja kirjeen saaneiden asiakkaiden piti lähettää kirjekyselylomake täytettynä 5.12.2007 mennessä. Vastausaika pyrittiin mitoittamaan mahdollisimman sopivaksi, jotta vastausprosentti saataisiin kohoamaan riittävän suureksi.

4.5 Kyselylomake

Lähetettävä kyselylomake (Liite 2) laadittiin niin, että muutamaa kohtaa lukuun ottamatta valtaosaan kysymyksistä annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Lomakkeen viimeisessä kysymyksessä asiakkaat saivat lähettää omia terveisiä Suomussalmen Osuuspankille. Kysymyslomakkeessa oli yhteensä 15 kysymystä. Kyselylomakkeen alussa selvitettiin vastaajien taustatietoja, kuten muun muassa sukupuolta, ikää, talouden kokoa, koulutusta ja toimenkuvaa. Kyselylomakkeessa oli kaksi sellaista kysymystä, joihin voi valita useamman vaihtoehdon kuin yhden. Nämä kysymykset olivat: ” Millä tavalla hoidatte päivittäiset raha-asianne?” ja ”Mistä syystä Ette ole ottaneet Osuuspankin Internet verkkopalvelua käyttöönne?” Kysymykset sijoitettiin lomakkeeseen loogisesti ja aihealueittain.

Kyselylomakkeen ulkoasuun kiinnitettiin erityishuomiota ja se pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeäksi, helppolukuseksi ja kaikin puolin ymmärrettäväksi. Kyselylomakkeen suunnittelussa ja toteutuksessa oli keskeistä se, ettei lomakkeesta tulisi liian pitkä, vaan nimenomaan olennaisimmat kysymykset sisältävä, tiivis kokonaisuus. Kysymysten määrä pyrittiin pitämään kohtuullisena, sillä ylipitkä kysymyslomake ei houkuttele vastaajaa vastaamaan laadittuihin kysymyksiin. Ennen kyselyn lopullista postittamista kyselylomake testattiin asiankuuluvalla tavalla muutamilla ulkopuolisilla ja eri-ikäisillä koehenkilöillä. Koehenkilöiden palautteen perusteella kysymyslomaketta hiottiin vielä viimeisimpään muotoonsa ja sen jälkeen tapahtui postitus. Mainittakoon vielä se, että jokaiseen kirjekuoreen kirjoitettiin omakätisesti asiakkaan yhteystiedot. Tämän tarkoituksen oli se, että omakätisesti kirjoitettu kirje kiinnittää vastaajissa enemmän huomiota kuin koneellisesti kirjoitettuna.

Kyselylomakkeen mukana lähetetystä saatekirjeestä (Liite 3) kävi ilmi tutkimuksen tarkoitus osana opinnäytetyötä sekä muita tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. Kirjekyselyn mukaan sisällytettiin lisäksi valmiiksi postimaksettu ja palautusosoitteella varustettu kirjekuori. Vastausprosentin maksimoimiseksi toimeksiantajan kanssa neuvoteltiin houkutteleva vastauspalkkio. Kaikkien vastanneiden kesken luvattiin arpoa kaksi kappaletta 50 euron arvoista shekkiä.

5 SUOMUSSALMEN OSUUSPANKIN KIRJEKYSÉLYN TULOKSET

5.1 Suomussalmen Osuuspankki

” Vaatimattomasta alusta osuuspankit ovat nousseet maan merkittävämmäksi kansalliseksi pankkiryhmäksi, jonka verkosto kattaa koko maan ja jolla on noin neljä miljoona asiakasta yhteiskunnan kaikista kerroksista. Maaseudun pientilallisia ja vähäväkisiä varten perustetusta osuuskassajärjestöstä on kehittynyt monipuolisia rahoitus- ja sijoituspalveluja palveleva kokonaisuus.” (Kuusterä 2002, 9)

Suomussalmen Osuuspankki on yksi OP-Pohjola-ryhmän 229:stä suomessa toimivista itsenäisestä osuuspankista. Ikää pankilla on 102 vuotta. Kyseinen pankki sijaitsee aivan Suomussalmen keskustassa torin kulmalla. Osoite on Keskuskatu 3 89600 Suomussalmi. Suomussalmen Osuuspankin toimitusjohtajana on toiminut jo vuodesta 1995 lähtien Timo Veli Polo ja pankinjohtajana vuodesta 1987 lähtien Hannu Voitto Sirviö.

Suomussalmen Osuuspankilla on asiakkaita yhteensä noin 9000, joista omistajajäseniä on 4349 henkilöä. Markkinaosuus on 48 %. Asiakkaita on palvelemaan 15 pankkitoimihenkilöä ja luottamushenkilöitä on 25.

Suomussalmen Osuuspankin liiketoiminta muodostuu maksuliikenteestä, säästämistä- ja sijoitusasioista, rahoituspalveluista ja yritysten maksuliikenneneuvonnasta. Vuosi 2007 oli hyvin merkittävä Suomussalmen Osuuspankille, sillä syyskuun lopussa Ruhtinansalmen Osuuspankki sulautui Suomussalmen Osuuspankkiin. Suomussalmen Osuuspankilla on kaksi konttoria. Konttorit sijaitsevat Ruhtinansalmella ja pääkonttori Suomussalmen keskustassa. Konttoreiden välillä toimii nykyaikainen tietokoneen välityksellä toimiva kamerayhteys.

Vuoden 2007 aikana Suomussalmen Osuuspankin talletukset kasvoivat edellisvuoteen verrattuna 10,6 prosenttia. Uusia luottoja myönnettiin yli 21 miljoonaa euroa eli hieman enemmän kuin edellisenä vuotena. Pankin rahoitustoiminnan kasvu, lähes 9 prosenttia, oli lähes edellisen vuoden tasoa. Rahoitustuotteiden kokonaismäärä ylitti 70 miljoonan euron rajan. Vuoden 2007 aikana Ruhtinansalmen Osuuspankki sulautui Suomussalmen Osuuspankkiin, ja se näkyi myös pankin tuloksessa. Liikevoittoa kertyi yli 900 000 euroa, mutta edelliseen vuoteen verrattuna liikevoitto pieneni 19 prosenttia. Suurimpina tekijöinä tuloksen laskuun oli ker-

rannaiskulujen kirjaukset Ruhtinansalmen Osuuspankin fuusiossa sekä kiinteistöyhtiön osakkeiden arvonalennus. Tilikauden voittoa varauksien ja verojen jälkeen jäi 396 000 euroa. Omistajajäsenet tienasivat bonuksina 180 000 euroa ja lisäosuuspääoman korkoa pankki maksaa yli 137 000 euroa.

5.2 Tutkimuksen tulokset

Tulokset esitetään aihealueittain eteenpäin. Tutkimuksen tulokset esitetään kuvioina ja prosenttiosuuksina. Tuloksissa käytetyt prosenttiluvut on laskettu kuhunkin kysymykseen vastanneista ja vastaamattomien määrä ilmoitetaan aina kyseisen luvun lopussa.

Kyselylomakkeita lähetettiin kaikkiaan 342 kappaletta (naisia 173 ja miehiä 169). Kirjekyselyn tutkimuksessa palautui täytettyjä vastauslomakkeita kaiken kaikkiaan 139 kappaletta (naisia 78 ja miehiä 60), joista yksi jouduttiin hylkäämään, koska suurimpaan osaan kysymyksistä ei ollut vastattu laisinkaan. Tämän lomakkeen kohdalla vastausten normaali käsittely ei ollut mahdollista. Puutteellisen vastauslomakkeen hylkäämisellä haluttiin myös varmistaa tarpeeksi kriittisen ja luotettavan tutkimusotteen säilyttäminen. Näin ollen palautuneiden kyselylomakkeiden hyväksyty määrä oli yhteensä 138 kappaletta. Kirjekyselyn vastausprosentiksi saatiin 40,4 %. Vastanneiden joukossa oli myös sellaisia asiakkaita, jotka eivät olleet vastanneet kaikkiin kysymyksiin, mutta niiden ei katsottu vääristävän merkittävästi tutkimuksen tuloksia.

Tutkimusaineisto koottiin ja käsiteltiin SPSS 13.0 tilasto-ohjelmaa apuna käyttäen. Tutkimustulosten grafiikkaa tehtiin Excel-ohjelmalla. Tutkimustulosten esittämisessä käytetään apuna pylväsdiagrammeja.

Tutkimuksen vastaukset on käsitelty ehdottoman luottamuksellisesti ja tutkimuksen yleisesti hyväksytyjä eettisiä periaatteita ja normeja noudattaen. Tutkimustulosten esittämiseen liittyy luonnollisesti rehellisyys ja realiteettien kaunistelemattomuus.

Tutkimustulokset on ryhmitelty kysymyslomakkeen rungon ja kysymysten mukaista järjestystä johdonmukaisesti noudattaen. Näin ollen on mahdollista helpommin ja vaivattomammin seurata kysymys-vastaus asettelua ja tehdä johtopäätöksiä tuloksista. Aluksi esitetään tutkimuksen yhteistulokset ja sen jälkeen ristiintaulukoinnilla tutkitut riippuvuudet.

Ristiintaulukoinnilla selvitetään kahden luokitellun muuttujan välistä yhteyttä, millä tavalla ne vaikuttavat toisiinsa. Muuttujien välisten riippuvuuksien kuvaamiseen käytetään tilastollista merkitsevyyttä (p). Mitä pienempi p-arvo on, sitä pienempi on sattuman vaikutus riippuvuuden selittäjänä ja sen selvempi on muuttujien välinen riippuvuus. (Heikkilä 2004, 210)

Jos saadaan riippuvuutta, niin käytetään seuraavia ilmaisuja:

riippuvuus on tilastollisesti erittäin merkitsevä, jos $p \leq 0,001$

riippuvuus on tilastollisesti merkitsevä, jos $0,001 < p \leq 0,01$

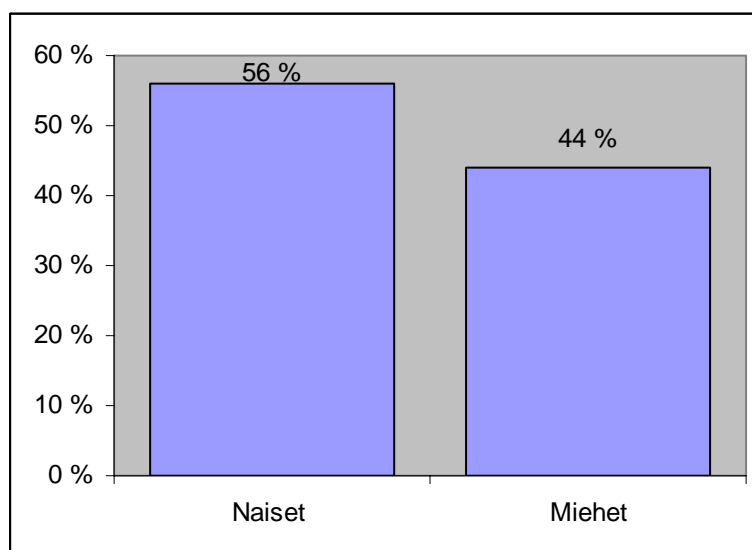
riippuvuus on tilastollisesti melkein merkitsevä, jos $0,01 < p \leq 0,05$

5.3 Taustatiedot

Tutkimukseen osallistuneista haluttiin selvittää muutamia taustatietoja. Taustatietojen avulla haluttiin selvittää mahdollisia riippuvuuksia eli kuinka taustamuuttujat selittävät tutkimuksen kannalta joitakin tärkeitä asioita. Vastajilta kysyttiin seuraavia taustatietoja: sukupuoli, ikä, talouden yli 18-vuotiaiden lukumäärä, koulutus, ammattiryhmä ja asuinympäristö.

Vastaajien sukupuoli

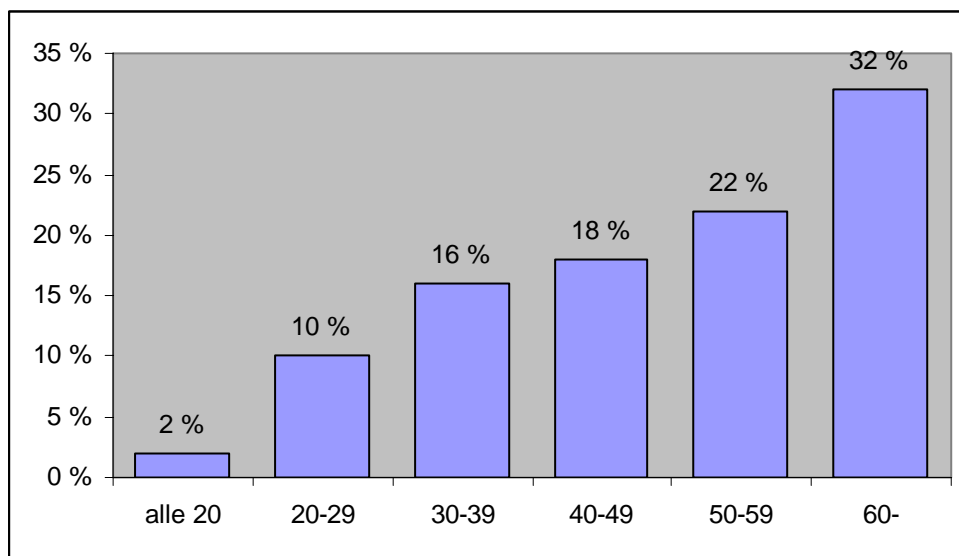
Vastanneista naisia oli 56 % ja miehiä 44 %.



Kuvio 8. Sukupuolijakauma

Vastaajien ikä

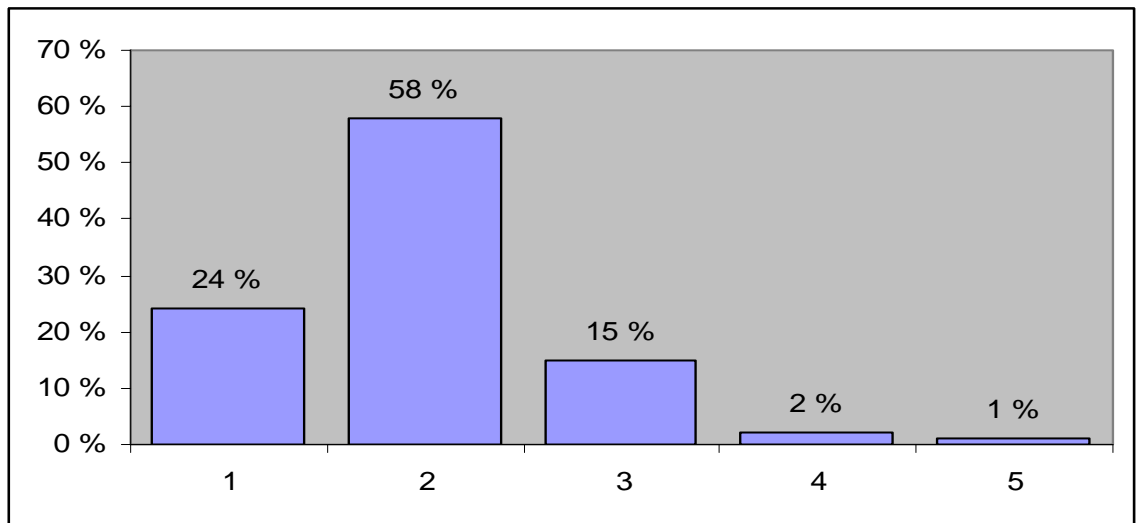
32 % vastaajista oli iältään 60 vuotta tai vanhempia. Toiseksi eniten (22 %) oli 50–59-vuotiaita. Ikää painottui selvästi vanhempiin ja keski-ikäisiin. 20 – 29-vuotiaita oli ainoastaan 10 %. Ikänsä jätti ilmoittamatta yksi tutkituista.



Kuvio 9. Ikäjakauma

Talouden koko (yli 18 vuotiaita)

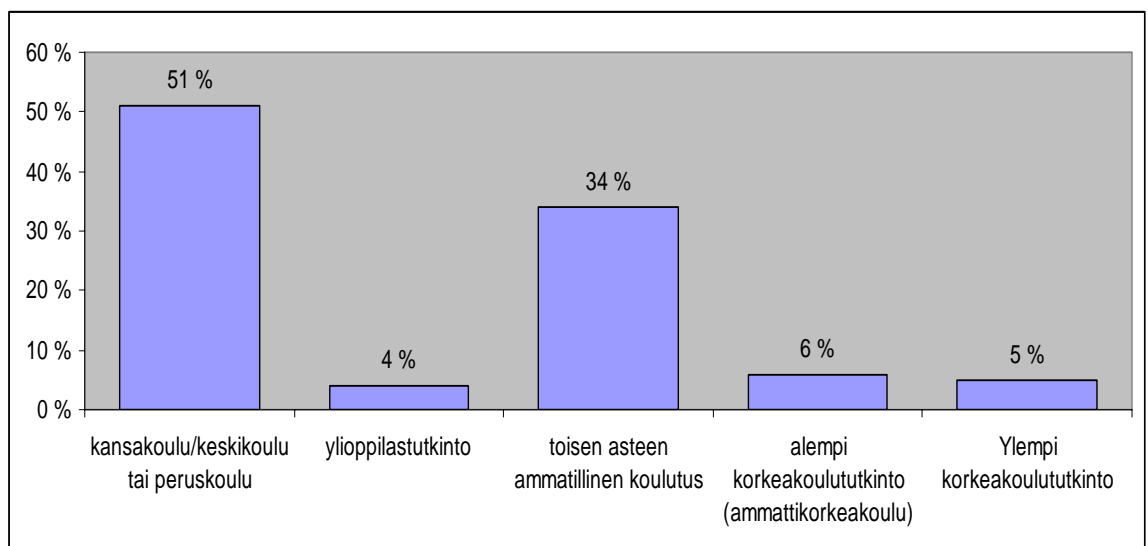
Vastaajilta kysyttiin talouden kokoa mukaan lukien vain taloudessa asuvat yli 18-vuotiaat. Vastaajien talouden koko painottui selvästi yhteen ja kahteen henkilöön, mutta myös suurempia talouksia henkilömäärältään esiintyi. Talouden kokoa kysyttäessä yksi tutkituista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 10. Yli 18-vuotiaiden lukumäärä taloudessa

Vastaajien koulutus

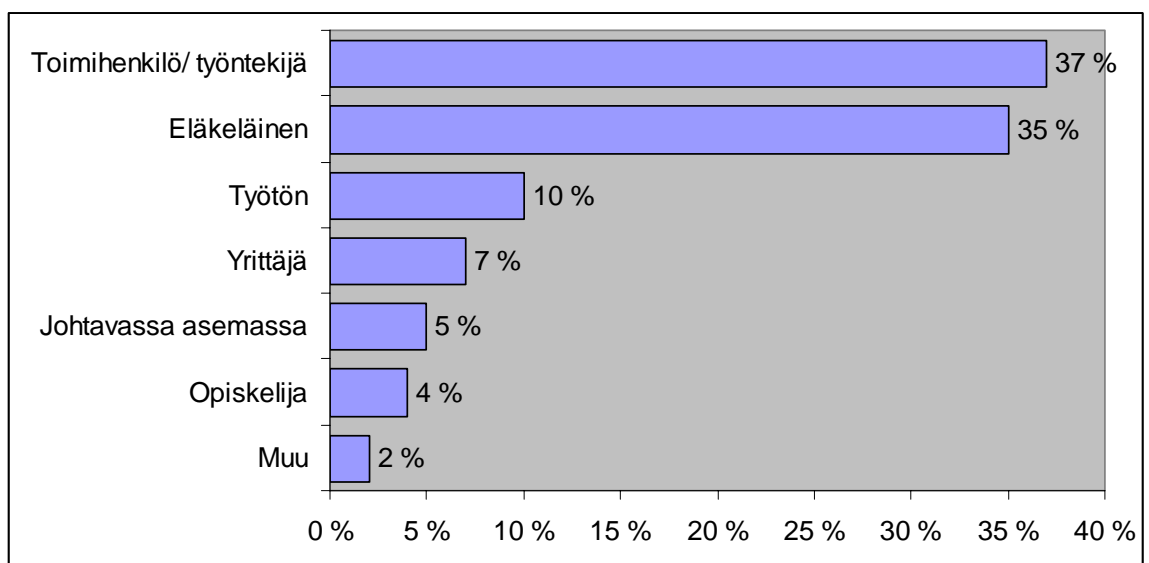
Kyselyyn vastanneiden koulutusta kysyttäessä yli puolella eli 51 %:lla korkein koulutus oli kansakoulu/keskikoulu tai peruskoulu. Noin kolmannes vastaajista ilmoitti koulutuksensa olevan toisen asteen ammatillinen koulutus. Muut koulutusvastausvaihtoehdot jakaantuivat hyvin tasaisesti ja niiden osuus oli hyvin vähäinen.



Kuvio 11. Vastaajien koulutus

Ammattiryhmä

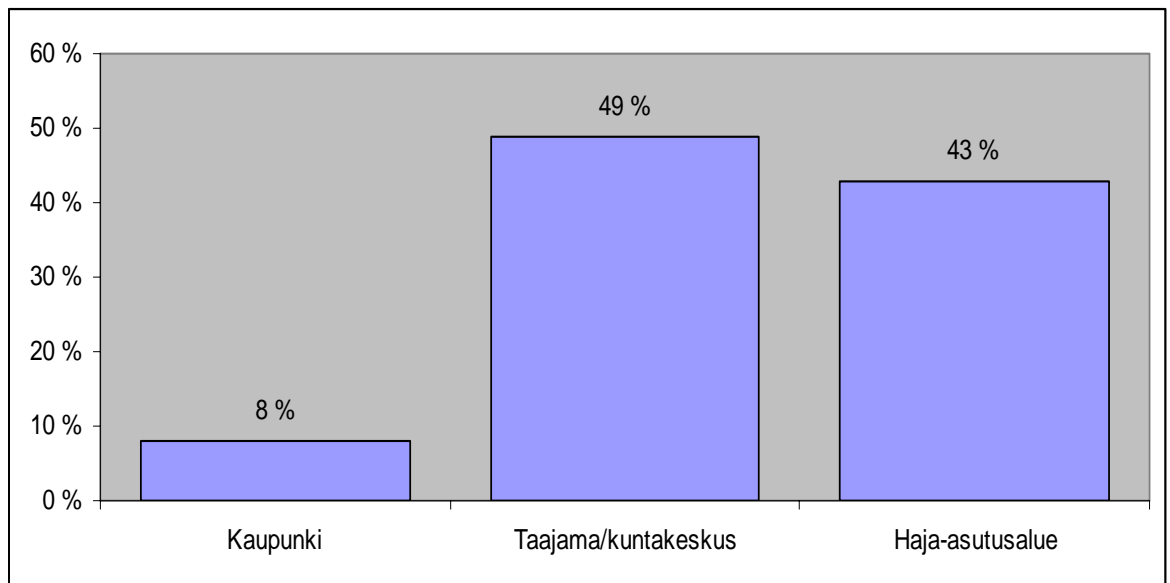
Vastaajia pyydettiin kertomaan mihin annetuista ammattiryhmistä he katsoivat kuuluvansa. Tarjolla oli myös lisävaihtoehto siinä tapauksessa, ettei annetuista vaihtoehdoista löytynyt sopivaa. Vastaajista yli kolmannes oli toimihenkilöitä/ työntekijöitä. Toiseksi eniten oli eläkeläisiä ja heidän osuus oli 35 %. Eläkeläisten osuus tutkimuksessa oli näin ollen huomattavan suuri. Opiskelijoita oli ainoastaan 4 %. Lisäksi muu, mikä - vaihtoehtoon mainittiin sekatyömies, hoitoapulainen ja kotiäiti. Kysymykseen jätti vastaamatta kaksi henkilöä.



Kuvio 12. Vastaajien ammattiryhmä

Asuinympäristö

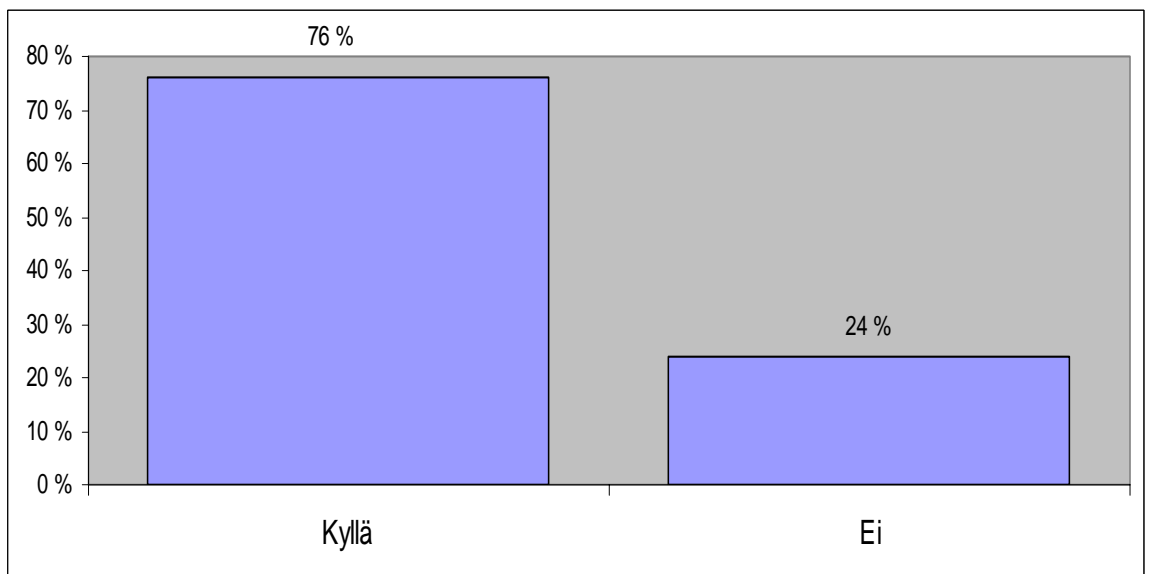
Vastanneista melkein puolet eli 49 % ilmoitti asuinympäristökseen taajaman/kuntakeskuksen. Vastaajista 43 % ilmoitti asuinympäristökseen haja-asutusalueen. Tutkituista 8 % ilmoitti asuinympäristökseen kaupungin.



Kuvio 13. Vastaajien asuin ympäristö

Omistajajäsenyys

Suomussalmen Osuuspankin omistajajäsenyyttä kysyttäessä 76 % kysymykseen vastanneista oli Suomussalmen Osuuspankin omistajajäseniä, kun taas 24 %:lla kyselyyn vastanneista Osuuspankin jäsenyyttä ei ollut. Vastaamatta tähän kysymykseen jätti 6 henkilöä.



Kuvio 14. Suomussalmen Osuuspankin omistajajäsenyys

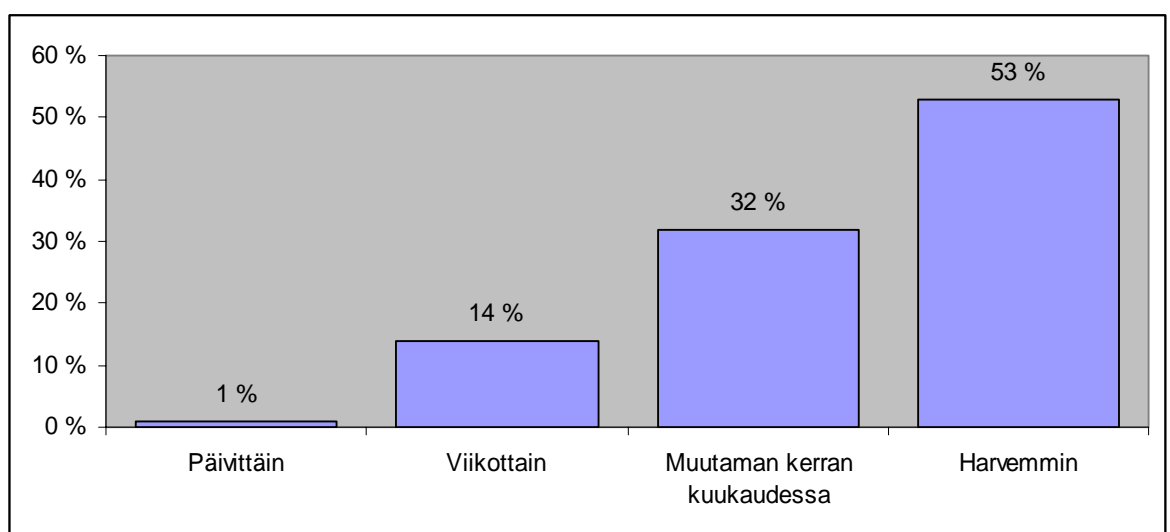
Tutkittiin vaikuttaako omistajajäsenyyteen vastaajien ikä. Ristiintaulukoinnin avulla saatiin selville, että iän ja omistajajäsenyyden välillä voidaan sanoa olevan tilastollisesti merkitsevä riippuvuus ($p=0,005$). Mitä iäkkäämpi vastaaja on, sitä todennäköisemmin hän on Suomussalmen Osuuspankin omistajajäsen. 50 vuotta täyttäneistä vastaajista jopa 83 % oli omistajajäseniä ja alle 30-vuotiaista vain 44 % oli omistajajäseniä.

5.4 Pankkiasioiden hoitaminen

Vastaajilta kysyttiin millä tavalla he hoitavat päivittäisiä raha-asioitaan ja kuinka usein he asioidivat Suomussalmen Osuuspankissa. Näiden lisäksi kysyttiin vielä, miksi he eivät ole ottaneet käyttöön Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelua.

Vastaajien asioiminen Suomussalmen Osuuspankissa

Asioimistiheyttä kysyttäessä yli puolet asioi harvemmin kuin muutaman kerran kuukaudessa Suomussalmen Osuuspankissa. Noin kolmannes vastanneista asioi Suomussalmen Osuuspankissa muutaman kerran kuukaudessa. 14 % asioi viikottain ja yksi vastaajista jopa päivittäin.

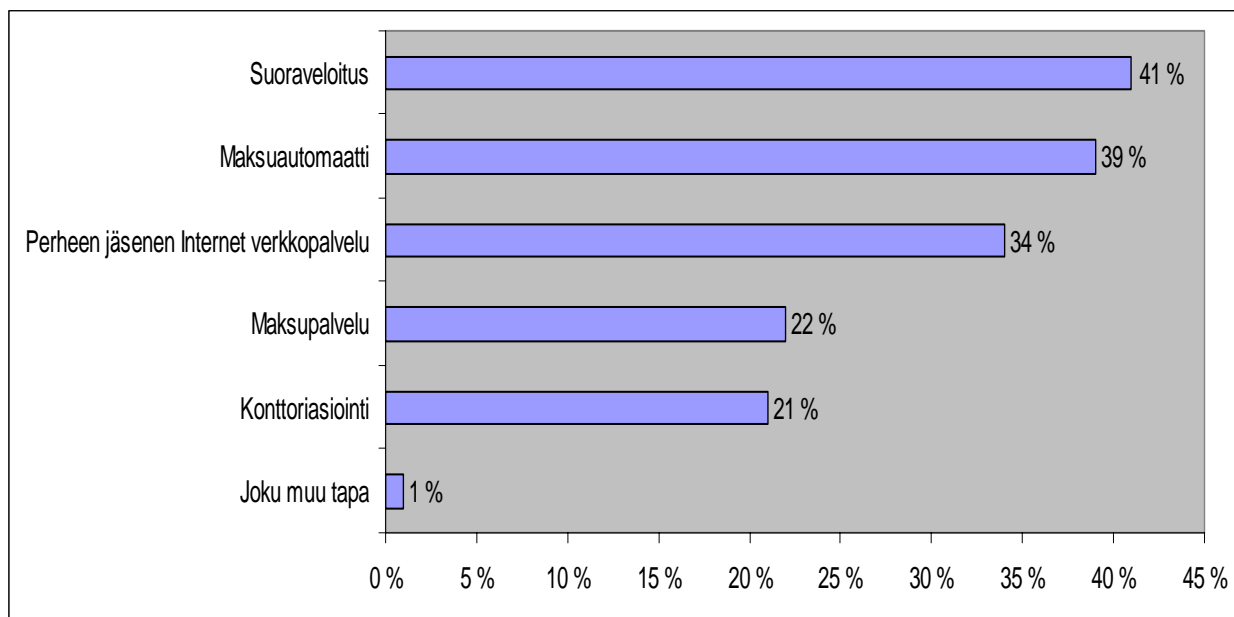


Kuvio 15. Asiointi Suomussalmen Osuuspankissa

Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen

Kysymyksellä ”Millä tavalla hoidatte päivittäiset raha-asianne?” haluttiin selvittää, millä tavalla asiakkaat, joilla ei ole käytössään omaa Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelua, hoitavat päivittäisiä raha-asioitaan. Kysymykseen oli mahdollista valita vaihtoehdoista useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoihin oli lisätty myös muu vaihtoehto, jos annetuista vastauksista ei löytynyt sopivaa kohtaa.

Eniten vastaajat hoitivat päivittäisiä raha-asioita suoraveloituksen kautta (41 %) ja maksuautomaateilla (39 %). Kolmannes vastaajista hoiti raha-asioitaan perheen jäsenen Internet verkkopalvelulla. Viidesosa käytti myös maksupalvelua ja samoin jopa viidesosa vastaajista kertoi käyttävänsä päivittäisten raha-asioiden hoitoon tiliasiointia konttorissa. Yksi vastaajista mainitsi hoitavansa päivittäiset raha-asiansa omalla Internet verkkopalvelulla ja kyseisellä henkilöllä oli Osuuspankin Internet verkkopalvelu toisessa Osuuspankissa.



Kuvio 16. Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen

Tutkittiin sukupuolen, iän ja asuinympäristön vaikutusta tiliasiointiin konttorissa ristiintaulukoinnin avulla. Sukupuoli ($p=0,428$), ikä ($p=0,197$) eikä asuinympäristö ($p=0,525$) vaikutta-

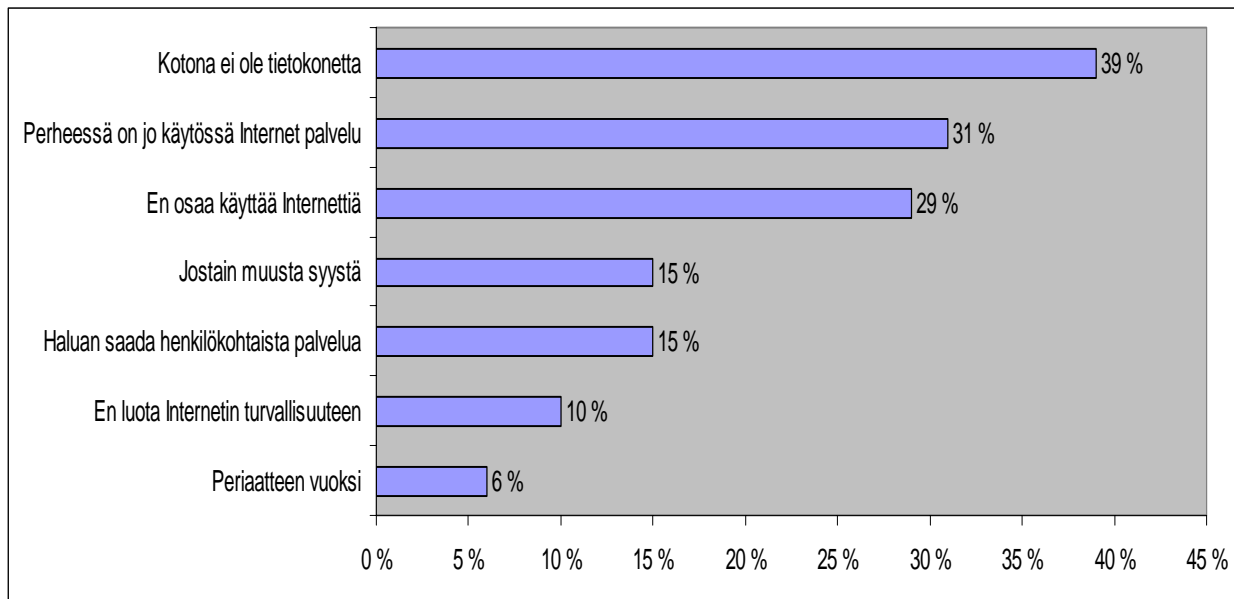
nut siihen asioidaanko konttorissa vai ei. Tiliasioinnilla konttorissa ja kyseisten muuttujien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää yhteyttä.

Verkkopalvelun käyttöönoton esteet

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mistä syystä he eivät ole ottaneet käyttöönsä Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelua. Vastaajien täytyi valita enintään kaksi mielestään tärkeintä vaihtoehtoa. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Suurimmaksi verkkopalvelun käytön esteeksi muodostui se, että kotona ei ollut tietokonetta (39 %). Kolmannes vastaajista ilmoitti, että perheessä on jo käytössä Internet verkkopankkipalvelu ja samoin kolmannes ilmoitti, etteivät he osaa käyttää Internet verkkopankkipalvelua. 15 % vastaajista ilmoitti, että he haluavat saada henkilökohtaista pankkipalvelua pankkiasioiden hoidossa. Myös Internetin turvallisuus epäilyttää vastaajia, sillä 10 % ilmoitti, että he eivät luota Internetin turvallisuuteen. 6 % vastaajista ilmoitti, että he eivät halua Internet verkkopankkipalvelua käyttöönsä periaatteen vuoksi.

Jos vastausvaihtoehdoista ei löytynyt sopivaa vaihtoehtoa, saivat vastaajat antaa myös oman kommentin miksi Internet verkkopankkipalvelua ei ollut otettu käyttöön. 15 % vastaajista kertoi tähän oman syynsä. Vastauksissa mainittiin eniten siitä, ettei kotona ollut Internet yhteyttä tai tietokonetta (5 kpl) ja maksuautomaatti on helpompi ja nopeampi käyttää (3 kpl). (Liite 6)



Kuvio 17. Syyt miksi Internet verkkopalvelu ei ole käytössä

Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, asuinympäristön vaikutusta siihen, onko kotona tietokonetta. Asuinympäristöllä ja onko vastaajien kotona tietokonetta, välillä voidaan sanoa olevan tilastollisesti melkein merkitsevä riippuvuus ($p=0,012$). Vastaajien asuinympäristöllä on merkitystä siihen, onko kotona tietokonetta. Huomattavaa oli se, että kaupungissa asuvilla kaikilla oli kotona tietokone, mutta taajamissa asuvista vain 61 %:lla ja haja-asutusalueella asuvista ainoastaan 53 %:lla oli tietokone kotona.

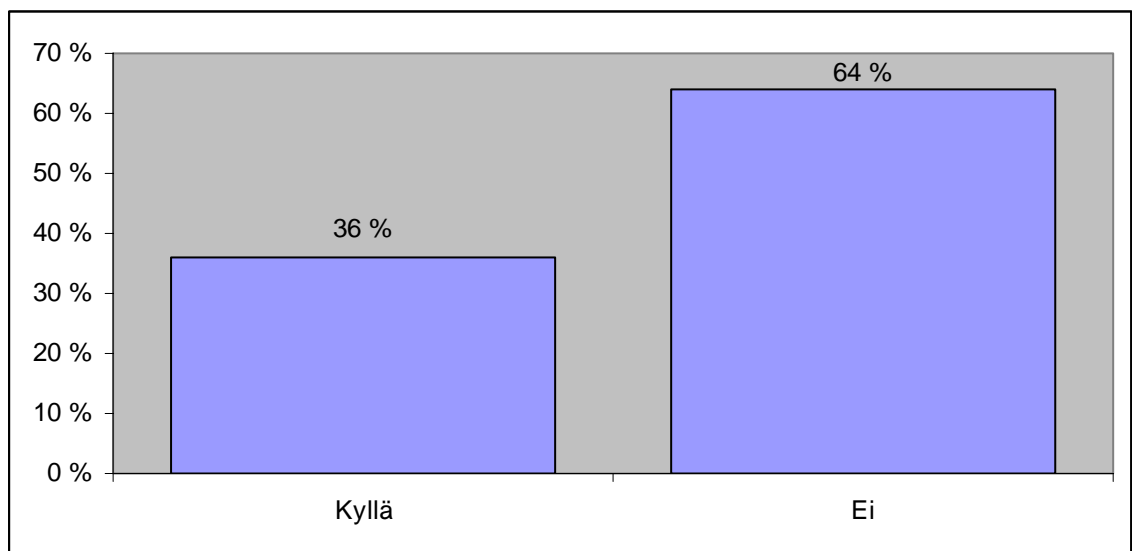
Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako ikä siihen, että kotona ei ole tietokonetta. Ikä vaikuttaa erittäin merkittävästi siihen onko kotiin hankittu tietokonetta vai ei ($p=0,000$). Mitä vanhempia vastaajat olivat, sitä harvempien kotona oli tietokoneita. 19 – 29 vuotiaista kaikilla oli kotonaan tietokone, kun taas 50–vuotiaista tai sitä vanhemmista ainoastaan 43 %:lla oli kotonaan tietokone.

5.5 Internet verkkopankkipalvelu

Vastaajilta kysyttiin, ovatko he tutustuneet Internet verkkopankkipalveluun ja onko pankin henkilökunta kertonut heille Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelusta. Tutkimuksen avulla haluttiin saada myös selville ovatko asiakkaat tulevaisuudessa halukkaita ottamaan Internet verkkopalvelun käyttöönsä.

Tutustuminen Internet verkkopankkipalveluun

Vastaajia pyydettiin kertomaan, ovatko he tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopankkipalveluun. Tällä kysymyksellä haluttiin saada selville, kuinka hyvin asiakkaat ovat tietoisia, mistä verkkopankkipalvelussa on kysymys ja mitä kaikkea sillä voi kaiken kaikkiaan tehdä. Jopa 64 % eli reilusti yli puolet vastaajista ilmoitti, että he eivät ole tutustuneet Internet verkkopankkipalveluun. Sen sijaan 36 % vastaajista kertoi tutustuneensa Osuuspankin Internet verkkopankkipalveluun. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



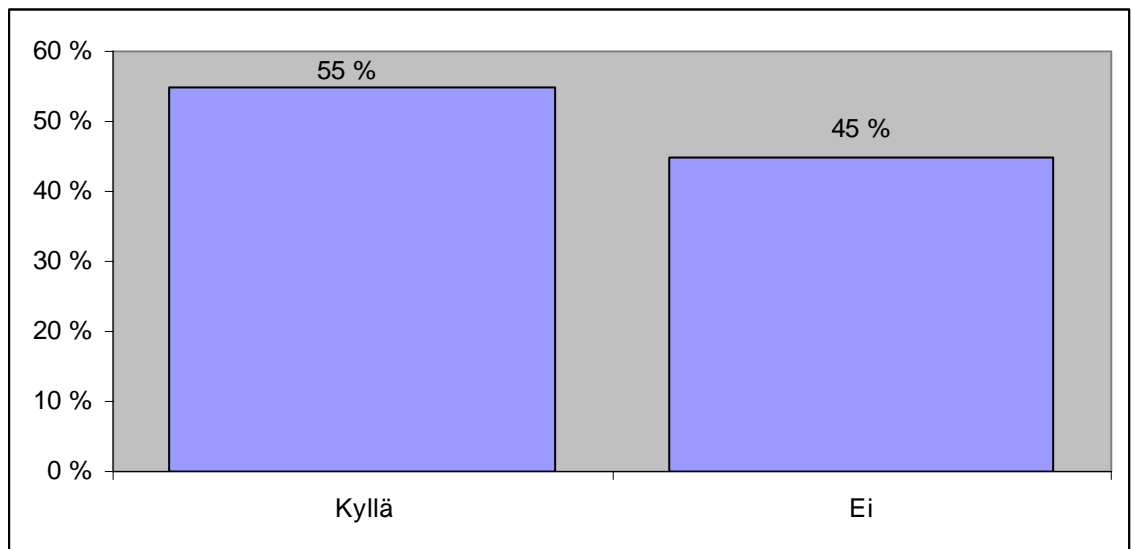
Kuvio18. Tutustuminen Osuuspankin Internet verkkopankkipalveluun

Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako vastaajien ikä siihen, ovatko he tutustuneet Internet pankkipalveluihin. Vastaajien iän ja Internet pankkipalvelujen tutustumisen välillä voidaan sanoa olevan tilastollisesti erittäin merkitsevä riippuvuus ($p=0,000$). Nuoremmista vastaajista huomattavasti useampi oli tutustunut Internet verkkopankkipalveluun kuin vanhemmista vastaajista. 19 – 29 vuotiaista jopa 75 % on tutustunut verkkopankkipalveluun, kun taas 50–vuotiaista tai sitä vanhemmista vain 18 % sanoi olevansa tutustunut kyseiseen palveluun.

Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako sukupuoli siihen, ovatko vastaajat tutustuneet Internet verkkopankkipalveluihin. Vastaajien sukupuolella ja Internet pankkipalvelujen tutustumisen välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta ($p=0,377$).

Henkilökunnan kertominen verkkopalveluista

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, onko pankin henkilökunta kertonut heille Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelusta. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli saada selville, kuinka aktiivisesti Suomussalmen Osuuspankin henkilökunta on kertonut asiakkaille pankin verkkopankkipalvelusta. Hieman yli puolet (55 %) vastaajista ilmoitti, että pankin henkilökunta on kertonut heille verkkopankista. Sen sijaan 45 % vastaajista ilmoitti, että he eivät ole saaneet tietoa verkkopankkipalvelusta pankin henkilökunnalta. Kaksi henkilöä jätti vastamatta tähän kysymykseen.

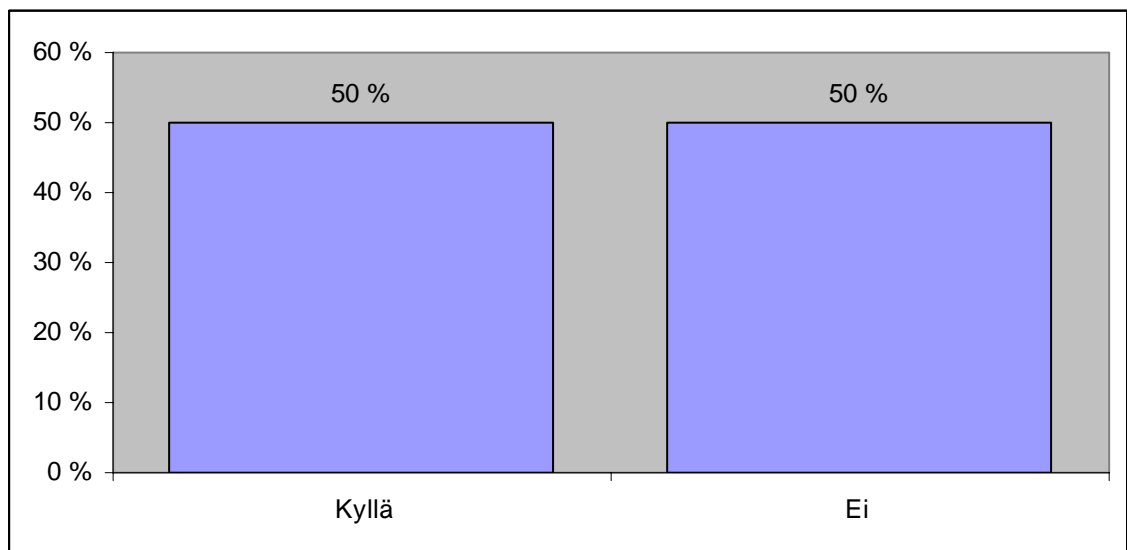


Kuvio 19. Henkilökunnan tiedottaminen Osuuspankin Internet verkkopalveluista

Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako vastaajien ikä tai sukupuoli siihen, kuinka aktiivisesti pankin henkilökunta on kertonut asiakkaille Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelusta. Asiakkaan iällä ($p=0,0652$) tai sukupuolella ($p=0,976$) ei ole tilastollisesti merkitsevää vaikutusta siihen, kuinka aktiivisesti pankin henkilökunta kertoo ja tiedottaa Osuuspankin Internet verkkopankkipalveluista.

Verkkopalvelu tulevaisuudessa

Vastaajia pyydettiin kertomaan voisivatko he tulevaisuudessa ajatella ottavansa Osuuspankin Internet verkkopankkipalvelun käyttöönsä. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat, joilla verkkopalvelua ei vielä ole, halukkaita ottamaan käyttöönsä verkkopankkipalvelun mahdollisesti joskus myöhemmin. Merkittävää oli se, että jopa 16 henkilöä jätti vastamatta tähän kysymykseen. Kyllä ja ei- vastauksia tuli molempia yhteensä saman verran (61 kpl). Vastaajat saivat halutessaan kertoa myös syyn ja perustella miksi he eivät halunneet ottaa verkkopankkipalvelua käyttöönsä. Perusteluja kielteisille vastauksille saatiin yhteensä 37 kappaletta. Suurimmaksi syyksi, miksi Internet verkkopalvelua ei haluta käyttöön tulevaisuudessakaan muodostui se, ettei palvelua osata käyttää (7 kpl). Toiseksi suurimmaksi syyksi ilmeni se, että kotona oli jo käytössä verkkopankkipalvelu esimerkiksi puolisoilla ja sitä käytettiin yhteisesti (6 kpl). Myös tietokoneen puuttuminen kotoa vaikuttaa siihen, ettei verkkopalvelua haluta käyttöön tulevaisuudessakaan (5 kpl). Internetin turvallisuudesta oltiin myös epävarmoja (4 kpl). (Liite 7)



Kuvio 20. Vastaajien halukkuus käyttää verkkopankkipalvelua tulevaisuudessa

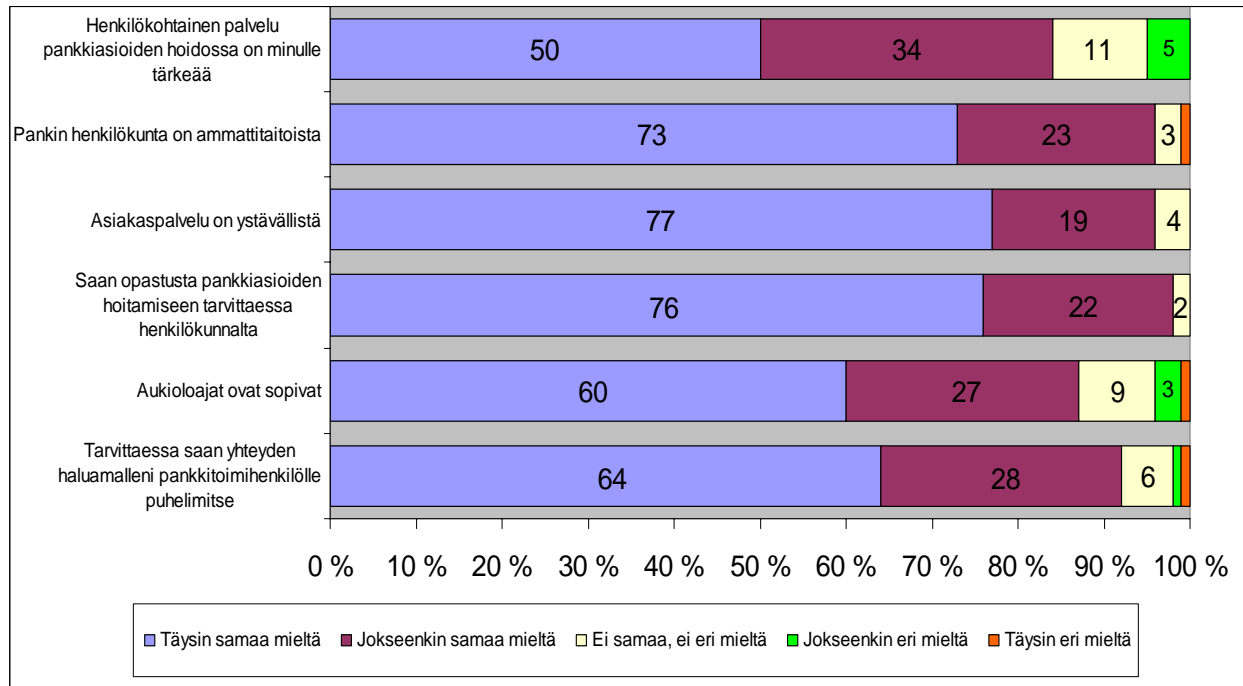
Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako ikä siihen, aikooko vastaajat mahdollisesti tulevaisuudessa ottaa Internet verkkopalvelun käyttöönsä. Vastaajien iällä ja verkkopalvelun käyttöön otolla tulevaisuudessa voidaan sanoa olevan tilastollisesti erittäin merkitsevä riippuvuus ($p=0,000$). Mitä nuorempia vastaajat olivat, sitä useampi heistä voisi tulevaisuudessa ajatella ottavansa käyttöön Internet verkkopankkipalvelun. 19–29 vuotiaista jopa 86 % voisi

tulevaisuudessa ottaa käyttöönsä verkkopankkipalvelun, kun taas 50-vuotiaista tai sitä vanhemmista palvelun voisi ottaa tulevaisuudessa käyttöönsä vain 31 %.

Vastaajien tyytyväisyys Suomussalmen Osuuspankkiin

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Suomussalmen Osuuspankkia koskevia asioita annettujen väittämien muodossa. Väittämät koskivat yrityksen henkilökuntaa, asiakaspalvelun laatua, aukioloaikoja ja opastamista. Väittämät esitettiin yrityksen kannalta positiivisessa muodossa. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 1 – 5 (5 = täysin samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa mieltä, ei eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä).

Jopa lähes 80 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että pankin henkilökunta on ammattitaitoista, ystävällistä ja siitä, että henkilökunnalta saadaan tarvittaessa opastusta pankkiasioiden hoitamiseen. Täysin samaa ja jokseenkin samaa mieltä näistä asioista vastaajista oli yli 95 %. Vastaajista yli 60 % oli täysin samaa mieltä siitä, että pankin aukioloajat ovat sopivat ja haluamalleen pankkitoimihenkilölle pääsee puhelimitse ja noin 90 % oli näistä asioista täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Yli 80 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että henkilökohtainen palvelu pankkiasioiden hoidossa on heille tärkeää. Melkein jokaiseen väittämään joku vastaajista oli merkinnyt täysin eri mieltä, mutta näiden määrä oli todella vähäinen.



Kuvio 21. Suomussalmen Osuuspankkia koskevat väittämät

Kirjekyselyn viimeisenä kohtana vastaajilla oli mahdollista antaa omat terveiset Suomussalmen Osuuspankille. Osa vastaajista jätti tämän kohdan tyhjäksi. Vastaajilta tuli terveisiä yhteensä 42 kappaletta. Suurin osa terveisistä oli jouluterveisii (12 kpl). Jouluterveisten määrä selittynee sillä, että kirjekyselyn ajankohta oli joulukuun alkupuolella. Vastaajien terveisissä kiiteltiin myös henkilökuntaa hyvästä ja asiantuntevasta palvelusta (11 kpl). Suurin osa terveisistä oli positiivisia pankkia kohtaan. Muutamia parannusehdotuksiaikin tuli. Pankkiin toivottiin vuoronumerokäytäntöä, maksuautomaattien toivottiin säilyvän tulevaisuudessakin ja pikakassoille toivottiin enemmän henkilökuntaa. Kommenteissa toivottiin myös sitä, että kirkonkylän konttori ja maksuautomaatti jatkaisi toimintaansa myös tulevaisuudessa (4 kpl). (Liite 8)

6 POHDINTA

Tutkimuksen pohdintaosuudessa analysoidaan tutkimustulosten luotettavuutta ja merkitystä, sekä tarkastellaan tutkimuksen onnistumista kokonaisuudessaan. Pohdinnan lopuksi tarkastellaan opinnäytetyön kokonaisuutta henkilökohtaisena oppimisprosessina.

Tutkimustulosten johtopäätökset

Vastanneiden sukupuolijakauma oli suhteellisen tasainen. Naisia oli hieman enemmän, mutta ei merkittävästi enempää (naisia 78, miehiä 60). Tutkimuksen vastaajien ikä painottui selvästi keski-ikäisiin ja tätä vanhempiin. Yleisin talouden koko oli 2 henkeä. Talouden jäseneksi ajateltiin tässä tilanteessa vain yli 18 vuotta täyttäneet. Vastaajien koulutusta kysyttäessä kaksi eniten ilmennyttä vastausta olivat kansa/keski tai peruskoulu ja toisen asteen ammatillinen koulutus. Ammattiryhmistä eniten edustettuna oli toimihenkilö/työntekijä. Asuinympäristönä taajama/kuntakeskus ja haja-asutusalue olivat eniten edustettuina. Vastauksia saapui kuitenkin myös eri kaupungeista.

Suomussalmen Osuuspankilla on vahva omistajajäsenyyskanta, joten omistajajäsenyys kysymys ei tuonut yllätyksiä. Lähes 80 % vastaajista oli Suomussalmen Osuuspankin omistajajäseniä. Kysyttäessä asiointitiheyttä Suomussalmen Osuuspankissa yli puolet vastaajista vastasi asioivansa pankin konttorissa harvemmin kuin kuukausittain. Vaikka verkkopalvelua ei olekaan, niin silti nykypäivänä päivittäisten raha-asioden hoitaminen onnistuu ilman konttorissa käyntiä.

Suoraveloitus ja lähes yhtä suosittu maksuautomaatti osoittautuivat suosituimmaksi tavaksi hoitaa päivittäiset raha-asiat. Suoraveloitusta pidetään helppona ja vaivattomana tapana hoitaa laskuja ja kaiken lisäksi se on edullinen asiakkaalle. Yllättävää oli, että niin moni vastaajista käyttää perheen jäsenen Internet verkkopankkipalvelua päivittäisten raha-asioden hoitamiseen. Useimmissa perheissä vain toinen puolisoista on ottanut käyttöönsä Internet verkkopankkipalvelun ja siihen on samaan aikaan tai myöhemmin liitetty myös toisen puolison tilit. Näin ollen yhdellä sopimuksella voidaan hoitaa molempien puolisoitten raha-asiat. Tämän kaltaisella yhteisellä verkkosopimuksella asiakkaat eivät hyödy verkon tarjoamista palveluista yhtä paljon kuin henkilökohtaisella verkkopankkipalvelulla. Esimerkiksi, jos molemmat

puolisoista haluaisivat katsella, miten oma eläkesäästäminen on edennyt ja karttunut, niin se on mahdollinen vain palvelun pääkäyttäjälle. Myös suoraveloituksen tekemisessä voi ilmetä ongelmia, jos se tehdään muun kuin pääkäyttäjän nimissä.

Asiakkaille pitäisi kertoa ja painottaa erityisesti sitä, että pankin verkkopalvelusopimukset ovat henkilökohtaiset eli jokaisella palvelun käyttäjällä tulisi olla henkilökohtaiset tunnukset. Erityisesti niille henkilöille, jotka kuuluvat Osuuspankin bonusasiakkaisiin on helppo myydä henkilökohtainen verkkopalvelu, sillä se ei lisää kuukausittain meneviä palvelumaksuja. Jo turvallisuuden kannaltakin perheen yhteinen verkkopalvelu kannattaa vaihtaa henkilökohtaiseen verkkopalveluun, sillä pääkäyttäjän nimissä toinen käyttäjä voi tehdä sopimuksia ja valtakirjoja, joiden oikeudet ei kuuluisi muulle kuin pääkäyttäjälle.

Tietokoneen puuttuminen oli hyvin monelle vastaajista este, miksi verkkopalvelua ei ollut otettu käyttöön. Asiakkaat eivät välttämättä ole tiedostaneet sitä seikkaa, että ilman omaakin tietokonetta voi hoitaa raha-asioitansa verkossa, sillä useimmissa Osuuspankin auloissa sijaitsee verkkopalvelupisteitä missä laskun maksu hoituu. Toisaalta iäkkäämmät ihmiset eivät välttämättä halua mennä pankin auloihin hoitamaan raha-asioitaan itsenäisesti, sillä se on heille useimmiten vierasta ja epäluotettavaa. Moni vastaajista kertoikin vastauksissaan ja omissa kommentteissaan, että he eivät luota Internetin turvallisuuteen raha-asioissa. Hyvin monella oli esteenä myös se, että Internetiä ei osattu käyttää. Huomattavaa oli myös se, että moni vastaajista sanoi maksavansa laskunsa automaattilla, mutta ei osaa käyttää Internetiä. Automaatti sai kiitosta muun muassa siitä, että sitä on helpompi käyttää kuin Internetiä ja siitä saa kuitenkin heti mukaan maksettuaan laskun.

Yli kolmannes tutkituista oli tutustunut Internet verkkopalveluun. Tästä voidaan päätellä se, että asiakkaat ovat ainakin jonkin verran tietoisia verkkopalvelusta ja ainakin osittain sen tuomista mahdollisuuksista. Vastaajista yli puolet ilmoitti, että pankin henkilökunta oli kertonut heille verkkopalvelusta. Voidaan siis todeta, että pankin henkilökunnalla on erittäin suuri vastuu siinä, että Internet verkkopalvelua saadaan tunnettavammaksi ja kiinnostavammaksi tavaksi hoitaa raha-asioitaan.

Internet verkkopalvelusta pitäisi puhua ja esitellä jokaisella varteen otettavalle henkilölle ja tuoda sen eri ominaisuuksia moniulotteisesti esille. Verkkopalvelun käyttöön liittyvä opastaminen asiakkaalle on hyvä keino, sillä sen avulla asiakas saa käsityksen, miten verkossa toimitaan ja mitä kaikkea siellä voi tehdä. Perehdyttämisen jälkeen asiakas saa todennäköisesti luo-

tettavamman kuvan Internetissä asioimisesta ja uskaltaa alkaa toimimaan itsenäisesti verkossa.

Tulevaisuudessa Internet verkkopankkipalvelu tulee lisääntymään ja yleistymään entisestään. Yhä enemmän ja enemmän palveluita siirretään verkkoon ja käyttömahdollisuudet lisääntyvät koko ajan. Iästä ja muista verkkopalvelua jarruttavista tekijöistä huolimatta suuri joukko vastaajista voisi tulevaisuudessa ajatella ottavan käyttöönsä Internet verkkopalvelun. Asiakaisiin pitäisi olla siis tietyin väliajoin yhteyksissä ja kartoittaa heidän pankkiasiointiaan. Ajan kuluessa eteenpäin, myös asiakkaiden mielipiteet voivat muuttua. Säännöllisen kartoituksen avulla niin pankki kuin asiakaskin hyötyvät eniten.

Nykypäivän teknologisesta yhteiskunnasta huolimatta, vielä on sellaisiakin asiakkaita, jotka eivät halua ottaa käyttöönsä verkkopalvelua. Syyt, miksi verkkopalvelua ei haluta ottaa käyttöön, voivat johtua hyvinkin monista eri tekijöistä. Hyvin monet tutkituista ajattelivat, että he ovat jo liian vanhoja oppiakseen käyttämään Internetiä. Joku vastaajista kertoi, ettei halua verkkopalvelua sen takia, että pankkitoimihenkilöillä olisi enemmän töitä, jos verkkopalvelua ei käytettäisi niin aktiivisesti. Tutkimuksessa kävi ilmi, että henkilökohtaista pankkipalvelua arvostetaan vielä nykyäänkin. Henkilökohtaista pankkipalvelua tullaan jatkossakin saamaan aivan samanlaisella tavalla kuin aiemmin, mutta pankkitoimihenkilöiden erityisosaaminen tulee korostumaan tulevaisuudessa entisestään ja henkilökohtaisen pankkipalvelunluonne tulee muuttumaan yksilöllisemmäksi.

Sellaisille asiakkaille, jotka kokevat Internet verkkopalvelun käytön liian vaikeaksi, voisi suositella muita Op-pohjola-ryhmän verkkopalveluita. Esimerkiksi Osuuspankin tarjoama helppokäyttöpalvelu (helppo.op.fi) voisi olla ratkaisu muun muassa vanhemmille henkilöille, jotka ovat tutustuneet automaatilla maksamiseen, mutta vieroksuvat Internetissä asiointia. Helppokäyttöpalvelun käyttäminen on samantapaista kuin automaatin käyttö, ja se on erityisesti suunniteltu sellaisille asiakkaille, jotka arvostavat helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä. Helppokäyttöpalvelussa kaikki ylimääräinen on karsittu pois ja vain oleellimmat asiat ovat esillä. Asiakas voi itse muuttaa tekstin kokoa itselleen sopivammaksi ja vaihtaa taustan väriä, jotta tekstit näkyisivät selvemmin.

Henkilökuntaan ja pankkiasioiden opastamiseen liittyvät väittämät kirjekyselyn lopussa saivat reilusti hyvän arvosanan. Heikompiakin arvosanoja saatiin, mutta niiden osuus oli kaiken

kaikkiaan hyvin vähäinen. Valtaosa asiakkaista on siis tyytyväisiä Suomussalmen Osuuspankin asiakaspalvelun laatuun ja henkilökunnan ammattitaitoon.

Pankin aukioloaikoihin ja yhteyden saantiin haluamallensa pankkitoimihenkilöille puhelimitse vastaajat olivat varsin tyytyväisiä.

Avoimiin kysymyksiin tuli paljon kiitoksia ja joulutervehdyksiä. Muutamia parannus ehdotuksiakin tuli, esimerkiksi vuoronumerokäytäntöä toivottiin pankkiin ja pikakassoille lisää asiakaspalvelijoita. Hyvin monissa kommentteissa myös kirkonkylän konttorin ja maksuautomaatin toivottiin säilyvän ennallaan.

Tutkimuksen onnistuminen

Kirjekyselytutkimuksen voidaan katsoa onnistuneen kokonaisuudessaan varsin hyvin. Lähetetyistä 342 kyselylomakkeesta palautui takaisin 138 kappaletta ja vastausprosentiksi saatiin 40,4 %. Vastausprosenttia voidaan pitää kirjekyselyn luonteeseen ja vastaaviin aikaisemmin opinnäytetöinä toteutettuihin tutkimuksiin nähden hyvänä. Otokoko oli riittävän suuri luotettavaan tutkimukseen ja vastausmäärä oli riittävä, jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Kysymykset muotoiltiin huolellisesti ja ne testattiin ennen asiakkaille lähettämistä, jotta epäselviä kohtia ei jäisi. Tutkimusongelmaan saatiin vastaukset ja tutkimuksen tulokset ovat varsin luotettavasti yleistettävissä.

Vastauskannustimena tässä tutkimuksessa oli 2 kappaletta 50 euron arvoista shekkiä. Shekit arvottiin kaikkien niiden vastaajien kesken, jotka olivat täyttäneet kyselylomakkeen henkilötietolapun. Kaikki vastaajat eivät arvonnasta huolimatta halunneet esiintyä omalla nimellään ja osallistua arvontaan. Näiden henkilöiden osalta on erityisen tärkeää, että heillä oli kuitenkin halu ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa omalta osaltaan tutkimustuloksiin.

Kyselyn toteuttaminen ajoitettiin joulukuun alkuun. Aluksi kyselyn ajankohta herätti kysymyksiä, mutta aikataulullisista syistä kysely oli suoritettava ennen vuodenvaihdetta. Joulukuun alku oli siinä mielessä hyvä vaihtoehto, että vastaajille ei ollut kerinnyt vielä tulla jouluksiireitä ja näin ollen heillä oli aikaa ja aktiivisuutta vastata kyselyyn. Näin jälkeensä ajatellen vastausajan pituus onnistuttiin mitoittamaan suhteellisen sopivaksi. Muutamaa päivää vaille kaksi viikkoa ei ollut missään nimessä liian pitkä, eikä toisaalta liian lyhyt ajanjakso. Eri-tyisen tärkeää on se, että vastausaikaa ei tule venyttää liian pitkäksi, sillä silloin vaikutus on

mitä todennäköisimmin vastaajia passivoiva. Toisaalta tutkimukseen valituilla henkilöillä tulee olla riittävästi aikaa vastata kyselyyn rauhassa ja ajatuksella. Muutamia vastauksia tuli vielä varsinaisen vastausajan päättymisen jälkeenkin, mutta sehän on usein hyvin tavanomaista kirjekyselytutkimuksille.

Kyselylomakkeen kysymyksiin pyrittiin muotoilemaan lyhyet ja yksiselitteiset vastausohjeet ja muutamissa kohdissa käytettiin tehokeinona lihavoitua. Tästä huolimatta yllättävän monen palautuneen lomakkeen määrättyissä kohdissa oli täyttämisen kannalta toivomisen varaa. Monissa vastauslomakkeissa joihinkin kysymyksiin ei ollut vastattu ollenkaan tai ne oli ymmärretty jollakin tapaa väärin. Esimerkkinä, kun vastaajia oli pyydetty merkitsemään enintään kaksi tärkeintä syytä, miksi verkkopalvelua ei ollut otettu käyttöön, osa vastaajista oli valinnut useamman kuin kaksi vaihtoehtoa. Tältä osin tutkimus ei täytä luotettavuuden kriteerejä. Mitä todennäköisimmin päällimmäisenä syynä tähän oli vain huolimattomuus ohjeiden lukemisessa

Lopuksi

Opinnäytetyön tekeminen on ollut kokonaisuudessaan hyvin monivaiheinen, haasteellinen ja henkilökohtaisia resursseja vaativa ajanjakso. Välillä opinnäytetyön tekeminen tuntui ikuisuusprojektilta, mutta pikku hiljaa se alkoi valmistua palanen kerrallaan. Ajatus tämän kaltaisesta opinnäytetyöstä syntyi jo työharjoittelussa Suomussalmen Osuuspankissa syksyllä 2006. Myös kiinnostus pankkitoimintaan ja erityisesti Osuuspankin verkkopalveluihin edesauttoi ja helpotti opinnäytetyön tekemistä.

Aikataulullisesti työn tekeminen venyi pitemmäksi kuin alun perin suunniteltiin. Työn ideointi- ja suunnittelutyö alkoi käytännössä jo kevään 2006 aikana, jonka jälkeen se odotti kirjoitettua muotoaan aina syyskuun 2007 alkuun asti. Loppujen lopuksi työ saatiin valmiiksi 2008 maaliskuun loppupuolella. Suomussalmen Osuuspankin kannalta opinnäytteen valmistumisen venymisellä ei kuitenkaan ole vaikutusta.

Opinnäytetyön tekeminen erosi hyvin monella tapaa normaalista koulunkäyntirytmistä. Sovittuja aikatauluja ei ollut ja työajan sai päättää itse. Selän takana ei ollut vahtijaa, joka valvoi työskentelyä. Tämän takia vastuu itsellä oli todella suuri. Laajan ja monivaiheisen päättötyön tekeminen ja koko opinnäytetyöprosessin läpivieminen on opettanut paljon asioita myös omista työtavoista ja omasta itsestä oppivana ja kehittyvänä yksilönä.

Opinnäytetyöskentely on opettanut käyttämään ja etsimään tarpeellista tietoa eri lähteistä. Erityisen suurena haasteena on ollut teoretietoperustan ja tiedon tulvan rajaaminen toimivaksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen on avartanut huomattavasti liiketaloudellista näkemystä ja osaamista.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kontkanen, E. 1996. Pankkitoiminnan käsikirja. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.

Kuusterä, A.. 2002. Lähellä ihmistä, Osuuspankkitoiminta 100 vuotta. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Rope, T. 1992. Markkinointitutkimuksen opas. Mainostajan tietosarja. Helsinki: Mainostajien liitto.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus

Opinnäytteet:

Huttunen A, Väisänen M. 2006. Kajaanin Wetteri Oy:n teknisen palvelun asiakastytyväisyys

Juntunen M. 2002. Maksukorttitutkimus. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Korhonen K. 2003. Sähköinen asiointi ja henkilön sähköinen tunnistaminen Kajaanin kaupungin virastoissa. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Niskanen K. 2005. Sähköinen asiointi ja kultaraha-verkkopalvelun käyttö Kainuun Osuuspankissa. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

INTERNET-LÄHTEET

Conceils.fi. 2004. Sähköinen henkilökortti

http://www.conceils.fi/pdf/CardMan_esittely2004.pdf (Luettu 21.9.2007)

Euroopan yhteisöjen komissio 2007. Radiotaajuustunnistus Euroopassa: asteittain kohti alan yhteistä periaatetta.

http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=fi&type_doc=COMfinal&an_doc=2007&nu_doc=96 (Luettu 19.9.2007)

Finanssialan keskusliitto 2007.

a) Maksujärjestelmät.

<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2384&VID=default&SID=960063159868725&S=1&C=25393> (Luettu 18.9.2007)

b) Pankit ja pankkikonsernit sekä pankkirakenteen muutos

<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2383&VID=default&SID=124397877035875&S=1&C=25806> (Luettu 21.9.2007)

c) Palveluverkosto ja henkilöstö

<http://www.fkl.fi/asp/system/empty.asp?P=2388&VID=default&SID=854088325241916&S=0&C=28576> (Luettu 21.9.2007)

Jyväskylän kaupunki.2002. Sähköinen asiointi ja tiedonsiirto.

http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/3632_sahkoinenasiointi.pdf Luettu 11.9.2007)

Kuluttajatutkimuskeskus 2007. Tunnisteilla turvallisuutta. Tutkimus sähköisten tunnisteiden käytöstä.

http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5069/2007_06_julkaisu_tunnisteet.pdf (Luettu 12.9.2007)

Liikenne- ja viestintäministeriö.

a) Sähköisen tunnistamisen menetelmät ja niiden sääntelyn tarve. Liikenne ja viestintäministeriön julkaisuja44/2003.

<http://www.mintc.fi/www/sivut/dokumentit/julkaisu/julkaisuarja/2003/a442003.pdf> (Luettu 12.9.2007)

b) Sähköinen allekirjoitus, 2006.

<http://www.mintc.fi/scripts/cgiip.exe/WService=lvm/cm/pub/showdoc.p?docid=2079&menuid=181> (Luettu 13.9.2007)

c) Biometrisen tunnistamisen tietoturvaluus ja yksityisyyden suoja 2005. Liikenne ja viestintäministeriön julkaisuja 80/2005.

http://www.luoti.fi/material/biometria_julkaisuja.pdf (Luettu 17.9.2007)

Luottokunta info 2/2007 Sähköisen Visa-laskun suosio kasvaa

http://www.luottokunta.fi/midcom-serveattachmentguid-721eb0e57fa4e07c6d7284160f08e152/LK_INFO_2_07.pdf (Luettu 30.9.2007)

Osuuspankki

a) Suoraveloitus

<https://www.op.fi/op?cid=150107622> (Luettu 17.9.2007)

- b) Mitä kaikkea voit tehdä verkkopalvelutunnuksilla
<https://www.op.fi/op?cid=150189642&srcpl=4> (Luettu 28.9.2007)
- Risto Heinonen. Luoti.2006. Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa.
http://www.luoti.fi/material/artikkeli_ristoheinonen.pdf (Luettu 11.9.2007)
- Sisäasiainministeriö. Sähköinen asiointi, 2007.
<http://www.intermin.fi/suomi/sahkoinenasiointi>. (Luettu 10.9.2007)
- Suomen Pankkiyhdistys
<http://www.pankkiyhdistys.fi>
- Suomen Pankkiyhdistys
- a) Sinä ja pankki. 2001.
<http://www.pankkiyhdistys.fi/mavis/pdf/sipa.pdf> (Luettu 18.9.2007)
- b) Rahoitus- ja vakuutusallalla toimiminen. 2003.
<http://www.pankkiyhdistys.fi/ravato/pankki.htm> (Luettu 18.9.2007)
- c) Rahoitusalan haasteet ja paikallispankin rooli. 2006.
<http://www.bof.fi/NR/rdonlyres/87F66677-7EBC-4BF3-8D37-FA5C3DA1B357/0/060515ELJuvaop.pdf> (Luettu 19.9.2007)
- d) Pankkiteknikka Suomessa 2004.
<http://www.pankkiyhdistys.fi/sisalto/upload/pdf/pankkitekniikka.pdf>
 (Luettu 19.9.2007)
- e) Säästäminen ja luotonkäyttö. Tutkimusraportti. Marraskuu 2006.
<http://www.pankkiyhdistys.fi/sisalto/upload/pdf/saastaminenI106.pdf>
 (Luettu 21.9.2007)
- Sähköinen asiointipalvelu. 2005. Toimenpiteet ja kulku asiakirjahallinnon näkökulmasta.
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>. (Luettu 10.9.2007)
- Sähköinen henkilökortti 2006.
http://fi.wikipedia.org/wiki/S%C3%A4hk%C3%B6inen_henkil%C3%B6kortti (Luettu 21.9.2007)
-

Tiehallinto ja opiskelijapalvelut. 2003. Sähköisen asioinnin etuja.

<http://www.helsinki.fi/tietohallinto/semin2002/r2-raportti.html>. (Luettu 11.9.2007)

Tietosuojalautakunta 2005. Mikä on biometrinen tunnistus.

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/w0cioggtwzsic6r.rtf> (Luettu 17.9.2007)

Vaasan kaupunki. Sähköinen asiointi.

<http://www.vaasa.fi/Default.aspx?id=383505>. (Luettu 10.9.2007)

VTT tietotekniikka 2004. RFID- tekniikan hyödyntäminen asiakkuudenhallinnassa.

<http://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2004/rfid-raportti.pdf> (Luettu 20.9.2007)

Väestörekisterikeskus. 2006. Porvoo 10 -konferenssi: Euroopan maat, USA ja Aasia pohtivat sähköisen asioinnin tulevaisuutta Porvoossa.

<http://www.etuklubi.fi/vrk/etuklubi/bulletin.nsf/webprint/CAF440C956DD21E8C225721E004D1B67?OpenDocument> (Luettu 11.9.2007)

LIITTEET

LIITE 1: OP – Pohjola- ryhmän perustehtävät, arvot ja päämäärä

LIITE 2: Kyselylomake

LIITE 3: Saatekirje

LIITE 4: Tutkimuksen frekvenssijakaumat

LIITE 5: Tutkimuksen ristiintaulukoinnit

LIITE 6: Syitä miksi Internet verkkopalvelua ei ollut otettu käyttöön

LIITE 7: Syitä miksi Internet verkkopalvelua ei oteta käyttöön tulevaisuudessakaan

LIITE 8: Terveiset Suomussalmen Osuuspankille



OP – POHJOLA – RYHMÄN PERUSTEHTÄVÄ, ARVOT JA PÄÄMÄÄRÄ

Aatteellinen pohja

OP-Pohjola-ryhmän aatteellinen pohja ja strategisten tavoitteiden lähtökohta on osuustoiminnallisuus. Osuuspankin omistajajäsenet ovat pankin palveluja käyttäviä asiakkaita. Omistajuuden ja asiakkuuden yhtyessä on luontevaa, että pankin liiketoiminnan hyöty ja lisäarvo kanavoituvat asiakassuhteen kautta jäsenille ja asiakkaille. Perustaltaan osuustoiminnan päätavoitteena ei siis ole voiton maksimointi omistajille vaan osuuskunnan jäsenten ja asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman kilpailukykyisesti.

Perustehtävä

*Edistämme omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävää ta-
loudellista menestystä ja hyvinvointia sekä turvallisuutta.*

Arvot

Ihmisläheisyys

OP-Pohjola-ryhmä on ihmistä varten, ja aito välittäminen ihmisistä - niin asiakkaista kuin työyhteisön jäsenistäkin - on lähtökohta toiminnallemme. Meitä on helppo ja miellyttävä lähestyä, meillä ihminen kohdataan arvokkaana ja tasavertaisena yksilönä. Ihmisen arvostus näkyy kaikessa ryhmän toiminnassa.

Vastuullisuus

Toimimme sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä. Rakennamme pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Vahvan ammattitaidon pohjalta vastaamme toimintamme laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta.

Yhdessä menestyminen

Menestyminen yhdessä asiakkaiden kanssa antaa suunnan sekä vauhdin toiminnan ja palvelujen kehittämiseksi. Toiminta yhtenäisenä ryhmänä lisää turvaa asiakkaalle ja parantaa palvelukykyämme. Hallinnon ja henkilöstön yhteinen voittamisen tahto luo jatkuvan menestyksen kautta pohjan hyvälle maineelle.

Päämäärä

Olemme markkinajohtaja kaikilla ydinliiketoiminta-alueillamme ja johtava finanssiryhmä Suomessa.

Johtavalla finanssiryhmällä tarkoitetaan paitsi johtavaa markkina-asemaa myös toimialan parasta yrityskuvaa ja parasta osaamista sekä maan kattavinta palveluverkostoa.

Erottumistekijä

Olemme lähellä asiakasta.

Tunnumme asiakkaamme ja ymmärrämme muita paremmin heidän tarpeensa. Päätöksemme tehdään nopeasti, joustavasti ja paikallisesti. Olemme laajasti läsnä Suomessa. Toimintamme lähtökohtana on aito kiinnostus ja välittäminen. Meitä on helppo lähestyä. Vastuullisuus ja yhteisöllisyys näkyvät toiminnassamme. Sitoudumme niin asiakassuhteiden aktiiviseen kuin oman toimialueemme vastuulliseen kehittämiseen.

Asiakaslupaus

Tarjoamme parhaat keskittämisedut.

Osuustoiminnallisuus velvoittaa asiakkaiden palkitsemiseen. Osuuspankin omistajajäsenet ovat ryhmän palveluja käyttäviä asiakkaita. OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on markkinoiden paras ja monipuolisin keskittämisetujen kokonaisuus, joka tarjoaa asiakkaalle taloudellista hyötyä ja vaivattomuutta. Keskittämisedut ovat keskeinen osa tuloksenjako.

KYSELY SUOMUSSALMEN OSUUSPANKIN VERKKOPALVELUISTA

Vastatkaa jokaiseen kysymykseen valitsemalla yksi vaihtoehto, ellei toisin mainita

1. Sukupuoli Nainen Mies

2. Ikä alle 20
 20- 29
 30- 39
 40- 49
 50- 59
 60-

3. Kuinka monta 18- vuotta täyttäneitä taloudessanne on? _____ henkeä

4. Koulutus (korkein) kansakoulu/keskikoulu tai peruskoulu
 ylioppilastutkinto
 toisen asteen ammatillinen tutkinto
 alempi korkeakoulututkinto (ammattikorkeakoulututkinto)
 ylempi korkeakoulututkinto

5. Ammattiryhmä johtavassa asemassa
 toimihenkilö/työntekijä
 yrittäjä
 eläkeläinen
 opiskelija
 työtön
 muu, mikä _____

6. Asuinympäristö kaupunki
 taajama/kuntakeskus
 haja-asutusalue

7. Olen Suomussalmen Osuuspankin omistajajäsen

Kyllä En

8. Kuinka usein asioitte Suomussalmen Osuuspankissa?

- päivittäin
- viikoittain
- muutaman kerran kuukaudessa
- harvemmin

9. Millä tavalla hoidatte päivittäiset raha-asianne? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- tiliasiointi konttorissa
 - laskut suoraveloituksessa
 - laskujen maksu maksuautomaatilla
 - laskut maksupalvelutoimeksiantona
 - perheen jäsenen Internet verkkopalvelulla
 - jollakin muulla tapaa, miten
-
-

10. Mistä syystä Ette ole ottaneet Osuuspankin Internet verkkopalvelua käyttöönne?

Valitkaa enintään kaksi mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa.

- haluan saada henkilökohtaista pankkipalvelua
 - en luota Internetin turvallisuuteen
 - periaatteen vuoksi
 - perheessäni on jo käytössä Internet verkkopankkipalvelu
 - kotonani ei ole tietokonetta
 - en osaa käyttää Internet verkkopankkipalvelua
 - jostakin muusta syystä, mistä?
-
-

11. Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun?

- Kyllä
- En

12. Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta

- Kyllä
- Ei

13. Voisitteko tulevaisuudessa ajatella ottavanne käyttöönne Osuuspankin Internet verkkopalvelun?

Kyllä

En, miksi _____

14. Vastatkaa seuraaviin Suomussalmen Osuuspankkia koskeviin väittämiin.

Valitkaa ympäröimällä jokaiselta riviltä yksi kohta.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Henkilökohtainen palvelu pankkiasioiden hoidossa on minulle tärkeää	5	4	3	2	1
Pankin henkilökunta on ammattitaitoista	5	4	3	2	1
Asiakaspalvelu on ystävällistä	5	4	3	2	1
Saan opastusta pankkiasioiden hoitamiseen tarvittaessa henkilökunnalta	5	4	3	2	1
Aukioloajat ovat sopivat	5	4	3	2	1
Tarvittaessa saan yhteyden haluamalleni pankkitoimihenkilölle puhelimitse	5	4	3	2	1

15. Terveiset Suomussalmen Osuuspankille

Lämmin kiitos osallistumisestanne ja vaivannäöstänne!

Olkaa ystävällinen ja täyttäkää yhteystietonne alla olevaan lomakkeeseen arvontaa varten.

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelinnumero: _____



SAATE

23.11.2007

ARVOISA SUOMUSSALMEN OSUUSPANKIN ASIAKAS

Osuuspankit haluavat jatkuvasti kehittää asiakaspalveluaan ja toiminnan laadukkuutta pankkipalveluiden eri osa-alueilla. Samalla edistämme myös työelämän ja oppilaitosten yhteistoimintaa.

Olen Kajaanin ammattikorkeakoulun viimeisen vuoden tradenomiopiskelija. Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä Suomussalmen Osuuspankin asiakkaiden suhtautumisesta verkkopalveluihin. Tutkimusten tulosten perusteella pyrimme parantamaan palvelujamme Teille sopivammaksi. Toivomme Teiltä myönteistä suhtautumista kyselyyn, sillä tutkimuksemme kannalta jokainen vastaus on meille tärkeä.

Osoitetietonne on saatu Suomussalmen Osuuspankin asiakasrekisteristä satunnaisotannalla. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisena. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista.

Pyydämme Teitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin ja palauttamaan kysymyslomakkeen täytettynä oheisessa palautuskuoressa joko postitse Suomussalmen Osuuspankkiin tai tuomalla lomakkeen Suomussalmen Osuuspankkiin **5.12.2007** mennessä. Kaikkien vastanneiden kesken arvomme 2 kpl 50 euron arvoisia shekkejä.

Kiitos etukäteen vaivannäöstänne opinnäytetyöni onnistumisen edistämiseksi

Suomussalmella 23.11.2007

Sari Moilanen
Opiskelija

Timo Polo
Toimitusjohtaja

Hannu Sirviö
Pankinjohtaja

TUTKIMUKSEN FREKVENSSIJAKAUMAT

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli**Sukupuoli**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nainen	78	56,5	56,5	56,5
Mies	60	43,5	43,5	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Ikä**Luokiteltu ikä**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid alle 20	2	1,4	1,5	1,5
20-29	14	10,1	10,2	11,7
30-39	22	15,9	16,1	27,7
40-49	25	18,1	18,2	46,0
50-59	30	21,7	21,9	67,9
60-	44	31,9	32,1	100,0
Total	137	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	138	100,0		

Talouden koko**Taouden koko (Yli 18- vuotiaat)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	23,9	24,1	24,1
2	80	58,0	58,4	82,5
3	20	14,5	14,6	97,1
4	3	2,2	2,2	99,3
5	1	,7	,7	100,0
Total	137	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	138	100,0		

Ammattiryhmä**Ammattiryhmä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Johtavassa asemassa	7	5,1	5,1	5,1
	Toimihenkilö/työntekijä	50	36,2	36,8	41,9
	Yrittäjä	10	7,2	7,4	49,3
	Eläkeläinen	47	34,1	34,6	83,8
	Opiskelija	6	4,3	4,4	88,2
	Työtön	13	9,4	9,6	97,8
	Muu, mikä	3	2,2	2,2	100,0
	Total	136	98,6	100,0	
Missing	System	2	1,4		
Total		138	100,0		

Asuinympäristö**Asuinympäristö**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kaupunki	11	8,0	8,0	8,0
	Taajama/kuntakeskus	67	48,6	48,6	56,5
	Haja-asutusalue	60	43,5	43,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Omistajajäsenyys**Suomussalmen OP:n omistajajäsen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	100	72,5	75,8	75,8
	Ei	32	23,2	24,2	100,0
	Total	132	95,7	100,0	
Missing	System	6	4,3		
Total		138	100,0		

PANKKIASOIDEN HOITAMINEN

Asioiminen Suomussalmen Osuuspankissa**Asiointi Suomussalmen OP:ssa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Päivittäin	1	,7	,7	,7
Viikottain	19	13,8	13,8	14,5
Muutaman kerran kuukaudessa	44	31,9	31,9	46,4
Harvemmin	74	53,6	53,6	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen**Tiliasiointi konttorissa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ei tiliasiointia konttorissa	108	78,3	79,4	79,4
Tiliasiointi konttorissa	28	20,3	20,6	100,0
Total	136	98,6	100,0	
Missing System	2	1,4		
Total	138	100,0		

Laskut suoraveloituksessa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ei laskut suoraveloituksessa	81	58,7	59,1	59,1
Laskut suoraveloituksessa	56	40,6	40,9	100,0
Total	137	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	138	100,0		

Laskujen maksu maksuautomaatilla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei laskujen maksua automaatilla	84	60,9	61,3	61,3
	Laskujen maksu automaatilla	53	38,4	38,7	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Laskut maksupalvelutoimeksiantona

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei laskuja maksupalvelut oimeksiantona	107	77,5	78,1	78,1
	Laskut maksupalvelut oimeksiantona	30	21,7	21,9	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Perheen jäsenen Internet verkkopalvelulla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei perheen jäsenen Internet verkkopalvelulla	90	65,2	65,7	65,7
	Perheen jäsenen Internet verkkopalvelulla	47	34,1	34,3	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Jollakin muulla tapaa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei jollakin muulla tapaa	136	98,6	99,3	99,3
	jollakin muulla tapaa	1	,7	,7	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Verkkopalvelun käyttöönoton esteet**Haluan saada henkilökohtaista palvelua**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei halua saada henkilökohtaista palvelua	117	84,8	85,4	85,4
	haluaa saada henkilökohtaista palvelua	20	14,5	14,6	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

En luota Internetin turvallisuuteen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	luottan Internetin turvallisuuteen	124	89,9	90,5	90,5
	en luota Internetin turvallisuuteen	13	9,4	9,5	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Periaatten vuoksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei periaatten vuoksi	129	93,5	94,2	94,2
	periaatten vuoksi	8	5,8	5,8	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Perheessäni on jo käytössä Internet verkkopalvelu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perheessä ei ole käytössä Internet verkkopalvelua	94	68,1	68,6	68,6
	Perheessä on jo käytössä Internet verkkopalvelu	43	31,2	31,4	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Kotonani ei ole tietokonetta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kotonani on jo tietokone	83	60,1	60,6	60,6
	kotonani ei ole tietokonetta	54	39,1	39,4	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

En osaa käyttää Internet verkkopankkipalvelua

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	osaan käyttää Internet verkkopankkipalvelua	97	70,3	70,8	70,8
	en osaa käyttää Internet verkkopankkipalvelua	40	29,0	29,2	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Jostakin muusta syystä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei jostakin muusta syystä	116	84,1	84,7	84,7
	jostakin muusta syystä	21	15,2	15,3	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

INTERNET VERKKOPANKKIPALVELU

Tutustuminen Internet Verkkopankkipalveluun**Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	49	35,5	35,8	35,8
	Ei	88	63,8	64,2	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		138	100,0		

Henkilökunnan kertominen verkkopalveluista**Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	75	54,3	55,1	55,1
	Ei	61	44,2	44,9	100,0
	Total	136	98,6	100,0	
Missing	System	2	1,4		
Total		138	100,0		

Verkkopalvelu tulevaisuudessa**Voisitteko tulevaisuudessa ajatella ottavanne käyttöönne Osuuspankin Internet verkkopalvelun**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	61	44,2	50,0	50,0
	Ei	61	44,2	50,0	100,0
	Total	122	88,4	100,0	
Missing	System	16	11,6		
Total		138	100,0		

SUOMUSSALMEN OSUUSPANKKI KOSKEVAT VÄITTÄMÄT

Vastaajien tyytyväisyys Suomussalmen Osuuspankkiin**Henkilökohtainen palvelu pankkiasoiden hoidossa on minulla tärkeää**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jokseenkin eri mieltä	7	5,1	5,1	5,1
	Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	15	10,9	11,0	16,2
	Jokseenkin samaa mieltä	46	33,3	33,8	50,0
	Täysin samaa mieltä	68	49,3	50,0	100,0
	Total	136	98,6	100,0	
Missing	System	2	1,4		
Total		138	100,0		

Pankin henkilökunta on ammattitaitoista

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Täysin eri mieltä	1	,7	,7	,7
Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	4	2,9	2,9	3,6
Jokseenkin samaa mieltä	32	23,2	23,2	26,8
Täysin samaa mieltä	101	73,2	73,2	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Asiakaspalvelu on ystävällistä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	5	3,6	3,6	3,6
Jokseenkin samaa mieltä	27	19,6	19,6	23,2
Täysin samaa mieltä	106	76,8	76,8	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Saan opastusta pankkiasioiden hoitamiseen tarvittaessa henkilökunnalta

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	2	1,4	1,5	1,5
Jokseenkin samaa mieltä	31	22,5	22,8	24,3
Täysin samaa mieltä	103	74,6	75,7	100,0
Total	136	98,6	100,0	
Missing System	2	1,4		
Total	138	100,0		

Aukioloajat ovat sopivat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Täysin eri mieltä	1	,7	,7	,7
Jokseenkin eri mieltä	4	2,9	2,9	3,6
Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	12	8,7	8,7	12,3
Jokseenkin samaa mieltä	38	27,5	27,5	39,9
Täysin samaa mieltä	83	60,1	60,1	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Tarvittaessa saan yhteyden haluamalleni pankkitoimihenkilölle puhelimitse

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Täysin eri mieltä	1	,7	,7	,7
Jokseenkin eri mieltä	1	,7	,7	1,4
Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	8	5,8	5,8	7,2
Jokseenkin samaa mieltä	39	28,3	28,3	35,5
Täysin samaa mieltä	89	64,5	64,5	100,0
Total	138	100,0	100,0	

TUTKIMUKSEN RISTIINTAULUKOINNIT

Iän vaikutus omistajajäsenyyteen**Suomussalmen OP:n omistajajäsen * ikä luokiteltuna Crosstabulation**

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Suomussalmen OP:n omistajajäsen	Kyllä	Count	7	34	58	99
		% within ikä luokiteltuna	43,8%	75,6%	82,9%	75,6%
	Ei	Count	9	11	12	32
		% within ikä luokiteltuna	56,3%	24,4%	17,1%	24,4%
Total		Count	16	45	70	131
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,789 ^a	2	,005
Likelihood Ratio	9,537	2	,008
Linear-by-Linear Association	8,759	1	,003
N of Valid Cases	131		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,91.

Sukupuolen vaikutus tiliasiointiin konttorissa**Tiliasiointi konttorissa * Sukupuoli Crosstabulation**

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Tiliasiointi konttorissa	ei tiliasiointia konttorissa	Count	63	45	108
		% within Sukupuoli	81,8%	76,3%	79,4%
	Tiliasiointi konttorissa	Count	14	14	28
		% within Sukupuoli	18,2%	23,7%	20,6%
Total		Count	77	59	136
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,629 ^b	1	,428		
Continuity Correction ^a	,335	1	,563		
Likelihood Ratio	,625	1	,429		
Fisher's Exact Test				,522	,280
Linear-by-Linear Association	,624	1	,430		
N of Valid Cases	136				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,15.

Iän vaikutus tiliasiointiin konttorissa

Tiliasiointi konttorissa * ikä luokiteltuna Crosstabulation

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Tiliasiointi konttorissa	ei tiliasiointia konttorissa	Count	11	41	55	107
		% within ikä luokiteltuna	68,8%	87,2%	76,4%	79,3%
Tiliasiointi konttorissa	Tiliasiointi konttorissa	Count	5	6	17	28
		% within ikä luokiteltuna	31,3%	12,8%	23,6%	20,7%
Total		Count	16	47	72	135
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,254 ^a	2	,197
Likelihood Ratio	3,357	2	,187
Linear-by-Linear Association	,014	1	,906
N of Valid Cases	135		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,32.

Asuin ympäristön vaikutus tiliasointiin konttorissa**Tiliasointi konttorissa * Asuin ympäristö Crosstabulation**

		Asuin ympäristö			Total
		Kaupunki	Taajama/ku ntakeskus	Haja-asut usalue	
Tiliasointi konttorissa ei tiliasointia konttorissa	Count	9	54	45	108
	% within Asuin ympäristö	81,8%	83,1%	75,0%	79,4%
Tiliasointi konttorissa	Count	2	11	15	28
	% within Asuin ympäristö	18,2%	16,9%	25,0%	20,6%
Total	Count	11	65	60	136
	% within Asuin ympäristö	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,287 ^a	2	,525
Likelihood Ratio	1,281	2	,527
Linear-by-Linear Association	,965	1	,326
N of Valid Cases	136		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,26.

Asuin ympäristön vaikutus onko kotona tietokonetta**Kotonani ei ole tietokonetta * Asuin ympäristö Crosstabulation**

		Asuin ympäristö			Total	
		Kaupunki	Taajama/ku ntakeskus	Haja-asut usalue		
Kotonani ei ole tietokonetta	kotonani on jo tietokone	Count	11	41	31	83
		% within Asuin ympäristö	100,0%	61,2%	52,5%	60,6%
kotonani ei ole tietokonetta	Count	0	26	28	54	
	% within Asuin ympäristö	,0%	38,8%	47,5%	39,4%	
Total	Count	11	67	59	137	
	% within Asuin ympäristö	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,765 ^a	2	,012
Likelihood Ratio	12,603	2	,002
Linear-by-Linear Association	6,445	1	,011
N of Valid Cases	137		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,34.

Iän vaikutus onko kotona tietokonetta**Kotonani ei ole tietokonetta * ikä luokiteltuna Crosstabulation**

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Kotonani ei ole tietokonetta	kotonani on jo tietokone	Count	16	34	32	82
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	73,9%	43,2%	60,3%
	kotonani ei ole tietokonetta	Count	0	12	42	54
		% within ikä luokiteltuna	,0%	26,1%	56,8%	39,7%
Total		Count	16	46	74	136
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,087 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	28,695	2	,000
Linear-by-Linear Association	22,864	1	,000
N of Valid Cases	136		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,35.

Iän vaikutus onko tutustuttu Internet verkkopalveluihin**Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun * ikä luokiteltuna Crosstabulation**

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun	Kyllä	Count	12	23	13	48
		% within ikä luokiteltuna	75,0%	48,9%	17,8%	35,3%
	Ei	Count	4	24	60	88
		% within ikä luokiteltuna	25,0%	51,1%	82,2%	64,7%
Total	Count		16	47	73	136
	% within ikä luokiteltuna		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,649 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	25,069	2	,000
Linear-by-Linear Association	24,399	1	,000
N of Valid Cases	136		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,65.

Sukupuolen vaikutus onko tutustuttu Internet verkkopalveluihin**Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun * Sukupuoli Crosstabulation**

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Oletteko tutustuneet Osuuspankin Internet verkkopalveluun	Kyllä	Count	30	19	49
		% within Sukupuoli	39,0%	31,7%	35,8%
	Ei	Count	47	41	88
		% within Sukupuoli	61,0%	68,3%	64,2%
Total	Count		77	60	137
	% within Sukupuoli		100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,781 ^b	1	,377		
Continuity Correction ^a	,496	1	,481		
Likelihood Ratio	,785	1	,376		
Fisher's Exact Test				,473	,241
Linear-by-Linear Association	,775	1	,379		
N of Valid Cases	137				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21,46.

Iän vaikutus onko pankin henkilökunta on kertonut Internet verkkopalveluista

Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta * ikä luokiteltuna
Crosstabulation

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta	Kyllä	Count	10	27	37	74
		% within ikä luokiteltuna	62,5%	57,4%	51,4%	54,8%
	Ei	Count	6	20	35	61
		% within ikä luokiteltuna	37,5%	42,6%	48,6%	45,2%
Total		Count	16	47	72	135
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,854 ^a	2	,652
Likelihood Ratio	,859	2	,651
Linear-by-Linear Association	,845	1	,358
N of Valid Cases	135		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,23.

Sukupuolen vaikutus onko pankin henkilökunta on kertonut Internet verkkopalveluista**Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta *
Sukupuoli Crosstabulation**

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Onko pankin henkilökunta kertonut Teille Osuuspankin Internet verkkopalvelusta	Kyllä	Count	42	33	75
		% within Sukupuoli	55,3%	55,0%	55,1%
	Ei	Count	34	27	61
		% within Sukupuoli	44,7%	45,0%	44,9%
Total		Count	76	60	136
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,001 ^b	1	,976		
Continuity Correction ^a	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,001	1	,976		
Fisher's Exact Test				1,000	,557
Linear-by-Linear Association	,001	1	,976		
N of Valid Cases	136				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,91.

Iän vaikutus aikooko tulevaisuudessa ottaa käyttöön verkkopankkipalvelun**Voisitteko tulevaisuudessa ajatella ottavanne käyttöönne Osuuspankin Internet verkkopalvelun * ikä
luokiteltuna Crosstabulation**

			ikä luokiteltuna			Total
			19-29	30-49	50-65	
Voisitteko tulevaisuudessa ajatella ottavanne käyttöönne Osuuspankin Internet verkkopalvelun	Kyllä	Count	12	27	22	61
		% within ikä luokiteltuna	85,7%	71,1%	31,4%	50,0%
	Ei	Count	2	11	48	61
		% within ikä luokiteltuna	14,3%	28,9%	68,6%	50,0%
Total		Count	14	38	70	122
		% within ikä luokiteltuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,537 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	24,769	2	,000
Linear-by-Linear Association	22,049	1	,000
N of Valid Cases	122		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,00.

SYTTÄ MIKSI INTERNET VERKKOPALVELUA EI OLLUT OTETTU KÄYTTÖÖN

(Asiakkaiden omia kommentteja)

- kotonani on tietokone, muttei Internet yhteyttä
- ei Internet yhteyttä kotona
- laajakaistan puute
- ei nettiä kotona
- tietokone on kotona, mutta ei ole Internet yhteyttä
- maksamalla automaatilla saan välittömästi kuitin maksetusta laskusta
- maksuautomaatti on nopeampi/helpompi
- ei ole vaan saatu aikaiseksi, mutta nyt hankin tietokoneen erikoistumisopintojeni yhteydessä
- laskujen vähyyden vuoksi
- 2,5 €/ kk on liikaa, sopiva olisi 1 €/kk
- ei ole tarjottu Internet verkkopalvelua
- vaimo hoitaa raha-asiat
- verkkopalvelu käytössä toisen OP:n kautta
- en kerkiä tulemaan Osuuspankkiin
- asun ulkomailla ja äitini hoitaa laskuni hänen verkkopalvelutunnuksillaan
- minulla on Op:ssa vain tavoitetili ja tälle sitä ei ymmärtääkseni saa? Otan jos saa
- sairauden vuoksi en voi käyttää
- joku järki myös Internetin käytössä myös pankeilla
- olen lähiaikoina aikonut opetella verkkopalvelua ja minulla on jo läppäri

SYTTÄ MIKSI INTERNET VERKKOPALVELUA EI OTETA KÄYTTÖÖN TULEVAISUUDES-
SAKAAN

(Asiakkaiden omia kommentteja)

- en osaa käyttää
- en osaa käyttää, ei tietokonetta
- en osaa käyttää tietokonetta, toiseksi ei ole varaa ostaa tietokonetta
- en osaa käyttää tietokonetta ja ikää on jo niin paljon ettei kiinnosta
- en osaa käyttää tietokonetta tarpeeksi hyvin
- en osaa käyttää, suoraveloitus mielestäni hyvin toimiva
- en osaa käyttää sitä ja tykkään asioida ihmisten kanssa
- kotona on jo verkkopalvelusopimus
- on jo verkkopalvelusopimus
- koska meillä on jo käytössä yksi verkkopalvelusopimus ja kaikki maksaa
- perheeseen riittää yksi Internet verkkopalvelu
- perheessä on Op:n verkkopalvelu
- kaikki hoituu puolison tunnuksilla, en katso tarpeelliseksi omia tunnuksia
- en ole aikonut hankkia tietokonetta
- ei ole itsellä tietokonetta
- en hanki tietokonetta
- en halua tietokonetta
- en osta tietokonetta
- en aio hankkia nettiä kotiin
- ei Internetiä
- en luota koneisiin ylipäätään ja netin turvallisuus ei vakuuta. Mutta varmaan jossakin vaiheessa on pakko, jotta voi maksaa laskunsa, pakon edessä! (konttoriin suoraan maksaminen tiskillä on jo nyt sikamaisen hintaista ja sitten kuulin, että maksuautomaatitkin kai poistuvat...)
- en luota Internetin turvallisuuteen
- epäluotettavat verkkoyhteydet
- en luota Internetin käyttö turvallisuuteen raha-asioissa
- pankkiasiat hoituvat ihan hyvin nykyiselläänkin, ilman nettiä tai tietokonetta
- toisen pankin asiakas ja kallis verrattuna muihin pankkeihin

- ehkäistään poismuuttoa, joten työllistetään pankkitoimihenkilöitä!
- maksuautomaatti riittää laskun maksuun valla hyvin
- haluan maksaa laskuni maksuautomaatilla
- Internet yhteys on minulle kallis ja se tulee kalliimmaksi kuin automaatti
- köyhyys
- ei kiinnosta
- ikä
- osa-aika työttömyys, ei rahaa tietokoneen ostoon
- ei ole taloudellisesti mahdollista
- Osuuspankissa oleva tilini on lähinnä säästämistä varten
- sairauden vuoksi

TERVEISIÄ SUOMUSSALMEN OSUUSPANKILLE
(Asiakkaiden omia kommentteja)

- Hyvää joulua ja onnellista uutta vuotta Osuuspankin väelle (12 kpl)
- Kiitokset hyvästä palvelusta
- Jatkakaa vain edelleen hyvällä henk.koht palvelulla
- Henkilökunta on ystävällistä ja asiansa osaavaa, maksan kuitenkin nykyisin maksuautomaatilla laskut ja nostan rahaa pankkiautomaatilta eli asiakkaan ja henkilökunnan kontaktit jää hyvin vähäiseksi, valitettavasti.
- Asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua, olen tyytyväinen
- Tosi hyvä palvelu
- Kauneimmat kiitokset luottamuksesta, joustavuudesta, palvelusta ja ystävällisyydestä. OP= elämänumppani rinnallani tukien ja kannustaen tarvittaessa.
- Kiitoksia palvelusta ja hyvää jatkoa
- Suuret kiitokset henkilökunnalle hyvästä palvelusta
- Hyvää jatkoa vain
- Kiitos tämänhetkisestä ja menneestä yhteistyöstä!
- Terveisiä kaikille
- Jatkakaa samaan malliin (Kiitos)
- Erityiskiitos lainapuolelle Eija K:lle, on ollut todella helppoa ottaa lainoja täältä kaukaakin käsin. Emme halunneet vaihtaa tšekäläiseen pankkiin, koska halusimme asioida tuttujen ihmisten kanssa
- Jatkakaa samaan malliin
- Olen tyytyväinen, koska pankki vielä on toiminnassa. Muita pankkeja on hävinnyt suomussalmelta. Olen tyytyväinen, että saan toimittaa laskuni kirjekuussa pankkiin
- Vaikka käyttämäni laskujen maksutapa olisi ”vanhanaikainen” (automaatti) mielestäni se kuitenkin on varmin ja helpoin. Toivoisin, että automaatit toimisivat ja kuittipaperia olisi koneessa, muutoin ok.
- Kiitokset, et pankilla menisi hyvin eikä ole lopettamisuhkaa
- Tasapuolista kohtelua. Yritysnumerokäytäntöön siirtyminen oli huono juttu
- Kodin remonttilainoihin pitäisi saada paremmat pelisäännöt, koska rakennus kustannukset karkaa käsistä
- Pitäkää kirkonkylän konttori ja pankkiautomaatti toiminnassa
- Säilyttäkää kirkonkylän konttori

- Toivottavasti kirkonkylän konttoria ja/ tai pankkiautomaattia ei lakkauteta
- Osuuspankkipalvelu on edelleenkin Suomussalmen kirkonkylässä
- Käyttötilin korko teillä on edelleen huono, Suomussalmen pankeista OP on paras
- Laskuautomaatti on hidas
- Pitäkäähän pintanne
- Pikakassojen hoitoon lisää väkeä. Usein pitkät jonot ja vain yksi virkailija
- Avaamisajankohdan olisi voinut säilyttää ennallaan (olisi ollut plussaa eräisiin pankkeihin verrattuna)
- Älkää poistako maksuautomaattia
- Numero lippupalvelu pankkiin