



Senioriasiakkaiden aktiivisuus pankin verkkopalvelujen käytössä

Usama Al-wattar

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Senioriasiakkaiden aktiivisuus pankin verkkopalvelujen käytössä

Usama Al-wattar
Liiketalous
Opinnäytetyö
Elokuu, 2018

Usama Al-wattar

Senioriasiakkaiden aktiivisuus pankin verkkopalvelujen käytössä

Vuosi	2018	Sivumäärä	32
-------	------	-----------	----

Pankit ja pankkimaailma ovat muuttuneet koko ajan vuosien aikana. Yhä useammat palvelut siirtyvät verkkoon ja useimmat pankkiasiat hoituvat jo tietoteknisten laitteiden avulla. Senioreilla on muihin ikäryhmiin verrattuna vaikeampaa pysyä nykyteknologian tuomien ratkaisujen perässä. Haasteita on monia, mutta hyvällä opastuksella ja tiedottamisella tätä isoa kuluttajaryhmää voi auttaa suuresti.

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä toimi Nordean yli 65-vuotiaat henkilöasiakkaat. Halusin selvittää, kuinka aktiivisia he ovat sähköisten pankkipalveluiden käytössä ja mitkä ovat syyt, jotka vaikuttavat heidän palvelun käyttöön tai siihen miksei sähköisiä pankkipalveluita käytetä ollenkaan. Tutkimuksen avulla löytyi monia keinoja, millä saataisiin senioreiden sähköistä palvelua helpommaksi, tutummaksi ja miten yleisellä tasolla lähestyä ja perehdyttää heitä enemmän. Tutkimus toteutettiin Vantaan Tikkurilan Nordean palvelukonttorissa. Aineisto kerättiin haastattelulla ja kyselylomakkeiden avulla maaliskuun 2018 aikana.

Tuloksien ja tutkimuksen perusteella voimme päätellä, että pankin sähköisten palveluiden käyttö on edelleen melko vähäistä ikäihmisten keskuudessa. Teknologian vaikeakäyttöisyys, hankaluus, turvallisuus ja hinta arveluttavat senioreita. Tästä huolimatta nämä esteet ja pelot voidaan hyvällä tiedottamisella ja suunnittelulla voittaa. Asiaa ei voi vaan katsoa yhdestä näkökulmasta vaan sitä täytyy tarkastella monesta eri tahosta, koska seniorit ovat iso ja tärkeä kuluttajaryhmä. Senioreita tulee opastaa ja informoida enemmän sähköisten palveluiden käytössä sekä muistaa ja varmistaa, että sähköiset palvelut ovat kaikkien ikäihmisten ulottuvalla.

Usama Al-wattar

Al-Wattar Usama

Seniors Customer's activity in using the bank's online services

2018

2018

Pages

32

Banks and the banking world have changed over time. More and more services are transferred to the network and most banking issues are already handled electronically. Compared to other age groups, seniors find it more difficult to keep up with the solutions brought by modern technology. There are many challenges, but with good guidance and information, this large group of consumers can be helped greatly.

The target group for this study consisted of personal customers of Nordea bank who are over 65 years of age. The aim was to investigate their use of electronic banking services as well as examine factors that might affect the use or inactivity of the service. The study found ways to improve the use of seniors' electronic banking services. The survey was carried out at Vantaa's Tikkurila Nordea service center. The material was collected through questionnaires and an interview during March 2018.

Based on the results and research, we can conclude that the use of e-banking by the bank is still fairly small among the elderly. Seniors were found to be sceptical about aspects of the use of technology, such as its perceived difficulty, awkwardness, security, and cost. Nevertheless, these obstacles and fears can be overcome through good communication and planning. It cannot be seen from a single point of view, but it has to be looked at from many perspectives, because seniors are a large and important consumer group. Seniors need to be informed and guided more in the use of electronic services and it must be ensured that electronic services are available to all older people.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Ikä ihmiset ja teknologia.....	7
2.1	Ikäihmiset verkkomaailmassa	8
2.2	Seniorit ja digitalisaation haasteet	9
3	Sähköiset palvelut.....	11
4	Pankki ja verkkomaailma	12
4.1	Verkkopankki	13
4.2	Mobiilipankki.....	14
4.3	Verkkopankin turvallisuus.....	14
4.4	E-tunniste	15
4.5	SEPA-suoraveloitus ja E-lasku	16
5	Tutkimuksen toteutus	17
5.1	Haastattelu ja kyselylomake	17
6	Tulokset.....	19
7	Johtopäätökset	24
	Kuviot.....	30
	Liitteet	31

1 Johdanto

Digitaalisuus ja palvelujen siirtyminen verkkoon on voimakkaasti kasvava trendi. Digitaalisen maailman tärkeimmät alustat rakentuvat tietoliikenneverkkojen varaan. Jos kaikkialla on hyvät yhteydet, globaalia alustaa voidaan hallinnoida ihan mistä vain ja tarkoituksena on helpottaa kuluttajan elämää. Pankkimaailma on muuttunut dramaattisesti. Ennen käteisen rahan käyttö oli paljon yleisempää ja pankkeja oli joka kaupunginosassa ja kylässä. Pankkeja vähennetään jatkuvasti ja ihmiset siirtyvät verkkomaailmaan. Pankit haluavat ja pyrkivät uudistumaan koko ajan. Nykyään asiakaspalvelukanavia on tosi paljon: puhelimessa, chatissa, sosiaalisessa mediassa ja verkossa. Päivittäiset pankkiasiat hoituvat helposti ja kätevästi missä ja milloin vain. Tämä muuttaa pankin aukioloaikojen tarpeen, koska esimerkiksi Nordean puhelinpalvelu on joka päivä koko ajan auki rajattomasti. Useimmat ihmiset ovat työelämässä tai koulussa eivätkä välttämättä kerkeä asioimaan pankissa aukioloaikojen mukaan. Tässä vaiheessa teknologia tulee apuun. Apu löytyy esimerkiksi yhden painalluksen päässä.

Teknologinen kehitys on muokannut paljon pankkimaailmaa ja uusia palveluita siirtyy koko ajan enemmän verkkoon. Näin halutaan helpottaa ja nopeuttaa ihmisten pankkiasiointia. Nykyisessä yhteiskunnassamme aika on kultaa tärkeämpää ja ihmisillä on todella tiukat aikataulut. Perhe, työ, vapaa-aika ja kaikki muu täytyy mahtua samalle päivälle. Älypuhelimien ja tietokoneiden kasvu on ollut räjähdysmäinen tällä vuosisadallamme ja se on yhä helpompaa ja edullisempää ostaa. Palveluiden käyttö onnistuu tietoteknisten laitteiden, kuten tietokoneiden ja älylaitteiden avulla. Tämän takia ei itse tarvitse enää fyysisesti käydä konttorissa paikan päällä vaan asiointi sujuu yhtä helposti esimerkiksi kotisohvalta. Vanhemmille ihmisille se ei ole itsestäänselvyys niin kuin meillä nuoremmilla, jotka olemme kasvaneet teknologian äärellä. Meille nuorille on paljon helpompaa, koska olemme tottuneet lapsesta saakka olemaan puhelimien ja tietokoneen parissa. 40 ja 50-luvulla syntyneet ovat ensimmäistä kertaa törmänneet vasta vanhempana ja moni heistä joutunut väkisin oppimaan, kun nuorille se on ollut osa elämää.

Senioreilla on muihin ikäryhmiin nähden paljon hankalampaa pysyä nykyteknologian tuomien ratkaisujen perässä. Heille voi olla paljon isompi kynnys siirtyä sähköiseen palveluun, koska he ovat tottuneet vuosia käymään itse pankissa hoitamassa pankkiasioitaan ja työskentelemään yhdessä pankkivirkailijan kanssa. Myös sosiaalisella vuorovaikutuksella on oma merkityksensä tässä, jotkut eivät halua siirtyä sähköiseen verkkoon vaan olla ihmisten kanssa tekemisissä.

Se luo heille jonkinlaista turvaa ja lämpöä, koska luottamus teknologiaan ei ole samanlainen kuin meillä nuorilla ja he voivat olla paljon varovaisempia kuin me. Pankkimaailmassa seniorit suhtautuvat teknologiaan melko varoen ja sähköisiä palveluita käytetään muita ikäluokkia vähemmän.

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajanani toimi Tikkurilan Nordea. Se on sijainniltaan loistava, koska se on Vantaalla ainoa Nordean konttori, jossa on vielä käteispalveluita. Tämän takia asiakkaita tulee kaikkialta. Tutkimusongelmana oli, että mikä on senioreiden suurin kynnys, miksi he eivät käytä Nordean verkkopalveluita ja miten aktiivisia he ovat verkkomaailmassa.

2 Ikä ihmiset ja teknologia

Elämme muutuskautta teollisuusvaltaisesta yhteiskunnasta, palveluvaltaista yhteiskuntaa kohtaan. Tieto ja teknologia kohoavat tärkeään rooliin ihmisten arkielämässä tavaratarpeiden tyydyttämisen lisäksi. (Leikas 2014, 87).

Teknologian avulla ja sen huikean kasvun ja edistyksen avulla elämästämme on tullut paljon helpompaa ja sen takia tänä päivänä arki on turvallisempaa sekä mukavampaa. Eli yksinkertaistettuna, teknologian suunnittelussa mielekkäin tavoite on parantaa ihmisten elämänlaatua (Leikas 2014, 103).

Kun puhumme ikäihmisistä, emme voi yleistää, että millaisia he ovat teknologian käyttäjinä. Silloin kun teknologia koetaan helpottavana ja avustavana itsenäisen elämän tukena, ovat ikääntyneet ihmiset selkeästi vastaanottavaisempia uuden teknologian käyttöönotolle. Yleinen luulo on, että ikäihmiset ajattelisivat skeptisesti uutta teknologiaa kohtaan ja heille pitäisi luoda niin sanotusti oma räätälöity tekniikka, vaikka näin se ei mene. Vaan ikäihmisten teknologian käyttöönottohalukkuudessa ei ole juurikaan eroa muuhun väestöön vaan päinvastoin, se osataan nähdä enemmänkin jokapäiväistä elämää helpottavana työkaluna. Monelle ikääntyneelle tietotekniikka on vieras asia ja se nähdään suurena tekijänä siinä, ettei tietotekniikka kiinnosta lainkaan. Joillain ikääntyneillä tietotekniikan ulkopuolelle jättäytyminen saattaa kuitenkin olla tietoinen valinta, vaikka asiasta paljon tietäisikin. Lähimmäisiin ihmisiin yhteydenpidon tarve nähtiin todella tärkeänä asiana. (Nousimaa & Pankka, 2016) (Leikas, 2014) (Ekpo, 2000)

Ikäihmisten skeptisyys teknologiaan kuitenkin aiheuttaa ikääntyneiden suurempi tarve rutii-neille sekä arkuus ja pelko niiden muuttamisesta teknologian vuoksi, joten jos teknologian käytölle ei ole mitään käytännöllistä syytä, niin se useimmiten johtaa siihen, että ikääntyneet ihmiset ovat myös haluttomampia ja niillä ei välttämättä ole kiinnostusta käyttää sitä.

Ikääntyneiden ihmisten esimerkiksi taustat, koulutus, yhteiskuntaluokka ja elämäntavat vaikuttavat suuresti siihen miten halukkaita ja innokkaita he ovat käyttämään teknologiaa. (Leikas, 2014)

Ikäihmiset saattavat kokea tietotekniikan vieraana ja pelottavana. On pelkoa, että laite rikkoutuu tai sen käyttö on vaikeaa sekä internetin mahdollisia tietoturvaan liittyviä asioita kuten viruksia tai muita haittaohjelmia, jotka voivat vahingoittaa laitetta. Hyvällä opastuksella ja kiireettömyydellä voidaan edesauttaa pelkojen poistamista ja näin luoda tilaa ja motivoida uuden laitteen käyttämistä. Ikäihmisillä voi olla myös sellainen tunne, että koska he eivät ole nuorempina oppineet tietotekniikkaa niin nyt tilaisuus on jo mennyt, vaikka he tarvitsevat vain hyvää opastusta ja jonkinlaista puskua eteenpäin. (Isomäki & Pääkkönen, 2003) (Verma Ira, Hätönen Johanna, 2011)

Hinnalla ja mainonnan määrällä ei vaikuta olevan yhtä suurta merkitystä. Yhtenä tärkeimmistä päätökseen vaikuttavista tekijöistä on mainittu ystävien ja perheen sekä lähimmäisten suositukset. Ikääntyneet ihmiset luottavat paljon läheistensä suosituksiin ja esimerkiksi palvelutalojen omaan tiedotukseen, kun kyse on tiedonhausta. (Verma Ira, Hätönen Johanna, 2011)

2.1 Ikäihmiset verkkomaailmassa

Ikäihmiset ovat ottaneet verkkopankissa maksamisen omakseen. Suomalaisista 65-74-vuotiaista jo 81 prosenttia maksaa laskunsa verkkopankissa. Tämä on Euroopassa muita maita verrattuna korkea luku ja ovat muita ikätovereitaan edellä. Pohjoismaissa ja Suomessa seniorit ovat verkkopankin käytön etujoukossa. Verkkopankkia käyttää maksamiseen tämä päivänä 81 prosenttia 65-75-vuotiaista. Luku on noussut hyvin, koska vuonna 2014 se oli 66 prosenttia. Kun siirrytään vanhempiin ihmisiin, 75-79-vuotiaista senioreista jo yli puolet maksaa laskunsa verkkopankissa. (Talouselämä, 2017).

Edistys on ollut hyvä. Vielä 25 vuotta sitten ihmiset maksoivat laskunsa verkkopankissa vain kaksi prosenttia, kun taas vuonna 2017 verkkopankkia käyttää yli 90% suomalaisista.

Toisaalta suurin osa suomalaisista haluaa kuitenkin hoitaa pankkiasioitaan konttoreissa ja halua henkilökohtaista palvelua etenkin lainoihin, vakuutuksiin, sijoittamiseen ja säästämiseen liittyvissä asioissa.

Senioreilla on yhä enemmän odotuksia nykyteknologian suhteen. Esimerkiksi jos se toisi joka-päiväiseen arkeen helppoutta. Teknologiaa tulisi osata hyödyntää yhteiskunnassa. Tämän takia täytyy niille sitä opettaa, jotka sitä eivät osaa vielä käyttää, varsinkin hyvään ja auttavaan tarkoitukseen. (Talouselämä, 2017)

Osalle senioreista tietokoneet ovat tuttuja työelämästä. Tämän takia verkon ja tietokoneiden käyttö jatkuu myös eläkepäiville. Toinen osa niistä taas joutuu aloittamaan ihan alusta vailla

mitään aiempaa kokemusta ja se taas voi tuoda pelkoa sekä lisätä kynnyksen siirtymään verkkomaailmaan. Ihmisen tausta vaikuttaa paljon. (Leikas, 2008) (Wallin, 2015)

Monien Senioreiden elämään nettipankki ei kuulu arkeen, koska kynnyksiä voi olla monia. Varovaisuus ja arkuus voi olla iso syy, tämän takia nettipankkia ei välttämättä uskalleta käyttää ollenkaan, koska pelätään verkkomurtoja tai muita tietovuotoja. Senioreita täytyy rohkaista enemmän ja niin sanotusti työntää vähän takaa ja antaa muutamia eväitä, jonka avulla arkuus vähenisi.

Mobiilipankki on helppokäyttöinen ja hyvällä opastuksella se saadaan hyvin sopimaan ikäihmisten käyttöön. Monella iäkkäämmällä ihmisellä voi olla näköhuonontunut tai näkövaikeuksia, tämän takia tablettikoneet ovat hyviä, koska siinä on iso näyttö ja tarkennus ominaisuutta myös löytyy, jos on tarvetta. Monilla iäkkäämmällä asiakkaalla ei ole enään sitä perinteistä pöytä tietokonetta, vaan he ovat käyttävät tabletteja. Tabletit saa helposti mukanaan ja on käytännöllisempi, koska ei paina hirveästi ja helppo kantaa mukana. On välillä ikävä katsoa, kun eläkeläiset jonottavat pitkään pankissa vuoroaan ja päästyään tiskille he joutuvat maksamaan tilisiirrosta ylimääräisen maksun, vaikka voisivat maksaa laskujensa maksutta verkkopankissa. Lähipiiristä varmasti löytyy joku joka osaisi auttaa. (Wallin, 2015)

2.2 Seniorit ja digitalisaation haasteet

Mitä Digitalisaatio on? Digitalisaatio tarkoittaa yksityisten ja julkisten palvelujen tapauksessa esimerkiksi sitä, että palveluita voidaan käyttää entistä enemmän ajasta ja paikasta riippumattomasti. Digitalisaatio ja automaatio ovat tästä huolimatta vain välineitä palvelun kehittämiseen. Taustalla olevat asiakkaan tarpeet pitää huomioida niin kuin ennenkin, jotta päästään hyvään ja toimi-vaan lopputulokseen. (Röyskö 2016, 5-8.)

Digitaalisten palvelujen aineettomuus ja joustavuus voi aiheuttaa myös ongelmia varsinkin ikääntyneiden käyttäjien keskuudessa. Huolena voi olla, kun palveluita päivitetään uusiin versioihin, on sen käyttäjien hankala pysyä mukana muutoksissa, varsinkin jos palvelun käytön opetteleminen on ollut alusta asti työlästä, esimerkiksi jos tietotekniikan käyttöä käyttäjä ei ole aiemmin käyttänyt. (Röyskö 2016, 5-11.)

Sähköinen tunnistautuminen aiheuttaa ongelmia iäkkäille. On riski, että ikäihmisillä on vaara jäädä digitalisaatiosta sivuun ja sen tuomista hyödyistä. Valitettavasti suuri osa senioreista, joka on iso kuluttajaryhmä, niin voi jäädä sähköisten palvelujen ulottumattomiin, vaikka digitalisaatio voi helpottaa heidän elämäänsä suuresti ja tuoda jokapäiväiseen elämään helpoutta. (Reku 2017.) Yli puoli miljoonaa 65-vuotiasta suomalaista ei käytä lainkaan tietotekniikkaa.

Palvelut ja palvelupisteet vähentyvät koko ajan ja matka ajat sekä matka pituudet pitenevät. Tämä hankaloittaa niille pääsyä. Palvelujen siirtyminen verkkoon vähentää perinteistä asiointia, joka voi tuottaa osalle senioreille vaikeuksia. Teknologiaa, laitteita ja palveluita kehitetään usein nuorten näkökulmasta, jolloin muita käyttäjäryhmiä kuten ikääntyneitä ei välttämättä ajatella lainkaan. Jos palveluita haluttaisiin luoda ikääntyneille sopivaksi, tulisi heidät osallistaa jo suunnittelu- ja testausvaiheisiin. (Nurmi 2017.)

Julkiset palvelut siirtyvät entistä enemmän sähköisiksi, tämän takia on huolehdittava niiden helppokäyttöisyydestä ja saavutettavuudesta. Erilaisten käyttäjäryhmien tasavertaisuus ja palvelujen saanti on taattava. Iäkkäille ihmisille on myös varmistettava riittävä tuki ja neuvonta sähköiseen asiointiin.

Osaamisen puute ikäihmisillä voi olla esimerkiksi syy olla käyttämättä sähköisiä palveluita. Kaikilla ei ole sopivaa laitetta tai tunnistautumisvälinettä, joka sitten tuo haasteita ja vaikeuttaa asiaa.

Monella senioreilla ei ole edes varaa ostaa oma tietokone tai älypuhelin. Esimerkiksi luotettavaa ja henkilökohtaista neuvontaa on vaikea saada, varsinkin pienimmillä kylillä ja paikkakunnilla. Ongelmana voi olla myös senioreiden heikko terveys tai näkö, joka voi aiheuttaa ison esteen ja kynnyksen siihen, ettei halua käyttää sähköisiä palveluita. (Reku 2017)

65-vuotiaista kaksi kolmesta käyttää tietotekniikkaa, yksi kolmesta ei, selvittää Vanhustyön keskusliiton projektisuunnittelija Tiina Etelämäki, oli selvittänyt, että 65-vuotiaista kaksi kolmesta käyttää tietotekniikkaa ja yksi kolmesta ei ollenkaan. Kun siirrytään vanhempiin ihmisiin niin, 75-vuotiaista tietotekniikkaa käyttää vain kolmannes ja 85-vuotiaista enää muutama prosentti, Etelämäki lisää. (Nurmi 2017.)

Senioreiden ajan tasalla pysyminen tietotekniikan piirissä ei ole tärkeää vain palveluiden takia, vaan siksi myös, että he pysyvät yhteiskunnassa mukana, sanoo Etelämäki. Kun on mukana, kokee itsensä merkitykselliseksi, ja se on tärkeää. Saman ikäinen kaveri voi opastaa ja auttaa verkkopalveluiden käytössä. Silloin tahti on sopiva. Jos nuorempi ihminen opettaa, silloin voidaan edetä ja mennä liian nopeasti. Verkosta löytyy loputtomasti tietoa uutisia ja ohjeita, vaikka minkälaisiin harrastuksiin ja tekemisiin. (Nurmi 2017.)

3 Sähköiset palvelut

Järjestelmien, tuotteiden ja palvelujen tärkeimpiä ominaisuuksia on niiden käytettävyys ja sujuvuus. Varsinkin helppokäyttöisyys on todella tärkeä ominaisuus, suunnitellaan tuotteita isolle kuluttajaryhmälle. (Aro & Ikävalko 2012, 10-22.) Huonot ja käytettävyydeltään hankalakat käyttöiset palvelut tai tuotteet voivat jäädä helposti monelta kuluttajalta kokonaan käyttämättä, esimerkiksi konetta ei osata käyttää tai sen käyttäminen vie paljon aikaa tai se on vain muuten turhauttava ja epämiellyttävä. Nämä ominaisuudet on hyvä olla: miellyttävyys, virheettömyys, muistettavuus, opittavuus ja tehokkuutta. (Aro & Ikävalko 2012, 15-16.)

Verkkomaailman tuodut hyödyt ovat valtavat, mutta asiaa ei voi vain tarkastella vain yhdestä näkökulmasta. Esimerkiksi internet on jo yksinään suuri maailma. Sen mukana tulee väkisinkin huonoja asioita, joita emme välttämättä itse edes huomaa suoraan. Tähän kohtaan voi tulla vastaan eettisyys. Mikä on oikein ja mikä on väärin? Esimerkiksi ikätekniikan eettiset kysymykset. Teknologia kehittyy nopeasti ja kaikki seniorit eivät pysy sen perässä. (Aro & Ikävalko 2012, 5-20.) (Leikas, 2008)

Firmat kehittävät uusia palveluita, vaikka ne tietävät, että iso osa senioreista voi syrjäytyä, koska ovat osaamattomia näiden asioiden suhteen, jos katsoo asiaa inhimillisesti niin se voi tietenkin tuntua väärältä. Myös tietotekniikan järjestelmien uusiminen tuo paljon haasteita senioreille. (Leikas 2014 s.161,162).

Entä teknologian luotettavuus vanhemman ikäpolven näkökulmasta? Nuorempi sukupolvi on elänyt aikaa, jossa teknologia on ollut mukana joka päivä. Tämän takia luottamus on ollut eri, kuin senioreilla.

Ennen vanhaa esimerkiksi automatisointi oli paljon vähäisempää ja suurin osa töistä tehtiin itse. Sen jälkeen markkinoille tulee tietynlainen kone, joka hoitaa asiat puolestasi. Ja täytyy luottaa, että se hoitaa työn yhtä luotettavasti ja turvallisesti. Tämä voi herättää jonkinlaisen luottamuksen puutteen. Miksi, koska jos ihminen on tottunut monta vuotta, että jokin asia on hoidettu tietynlailla ja nyt äkkiseltään tulee iso muutos, asia vaatii totuttelua. (Leikas 2014,161-166)

Sama asia, kun seniorit maksoivat laskujensa pankissa, jossa tiskin toisella puolella palveli ihminen, josta huokui lämpö, turvallisuuden tunne ja ihmisläheisyys. Sitten tulee vastaan tietokone, älypuhelin tai tabletit, jotka ovat osalle aivan vieraita asioita ja niihin täytyy luottaa. (Leikas 2014,161-166)

Ikääntyvien ihmisten teknologian kehittämisessä yksityisyyden suoja ja luottamus ovat keskeisiä periaatteita. Useimmat järjestelmät ja tekniset sovellukset keräävät entistä enemmän yksityisiä tietoja. Tässä kohtaan voi tulla iso haaste. (Leikas 2014,164)

Jos seniori on käyttänyt aiemmassa elämässään esimerkiksi työssään tai muuten vain ollut aktiivinen teknologian tai tietokoneen kanssa, niin heille siirtyminen ja fyysisesti luopuminen ihmisten palveluista on helpompaa. He jopa näkevät asiat positiivisesti ja innokkaasti. Toisaalta senioreiden suhtautuminen teknologiaa kohtaan negatiivisesti on todettu lisääntyvän negatiivisen käyttökokemuksen eli tuotteiden vaikeakäyttöisyyden ja heikon käytönopetuksen vuoksi. (Leikas 2008,41)

On hyvä pitää korvan takana, että jokainen meistä tarvitsee välillä tukea teknologian käytössä. Jos teknologian tarkoituksena on itsenäisen suoriutumisen mahdollistaminen, senioria ei tulisi tarkastella pelkkänä kuluttajana, vaan myös apua tarvitsevana henkilönä. (Leikas 2008, 87)

4 Pankki ja verkkomaailma

Internet tuli kaupalliseen käyttöön vuonna 1994. Silloin Internetin käyttö alkoi kasvaa nopeasti ja samana vuonna syntyi myös ensimmäinen verkkopankki. Ennen Internetin varsinaista kaupallistumista, Internet oli ollut käytössä ainoastaan yliopistoilla ja Yhdysvaltain puolustusvoimilla. Verkkopankin käyttö on yleistynyt samaa matkaa Internetin yleistymisen myötä ja voidaan todeta, että verkkopankin käyttäminen on suoraan verrattavissa Internetin käyttöön. Verkkopankin historiaa tärkeämpää on kuitenkin se, mitä kaikkea verkkopalvelut voivat tarjota pankkien asiakkaille nyt ja tulevaisuudessa. (Finanssialan keskusliitto 2007.)

Tulevaisuus luo varmasti uusia innovaatioita pankkien asiakkaille, joita he eivät ole voineet edes kuvitella tarvitsevansa. Sanotaankin, että kysyntä luo tarjonnan, mutta joissain tapauksissa tarjonta voi luoda kysynnän, kun täysin uusia palveluita tuodaan ihmisten käytettäväksi.

Digitalisoinnilla ei haeta pelkästään arjen helpottamista, monella seniorilla voi olla esimerkiksi taloudellisia ongelmia ja sähköisillä pankkipalveluilla kuluja saadaan pienennettyä ja sähköiset kanavat antavat hyvän tavan myydä Nordean palveluita. Digiaikakausi tarkoittaa monien toimintojen automatisointia. Tästä huolimatta Nordea haluaa säilyttää myös inhimillisen ulottuvuuden pankkiasioinnissa. (Lehmusvirta 2016.)

Nordea tiedostaa seniori asiakkaiden vähäistä osuutta verkkopalveluiden käytössä, tämän takia Nordea haluaa saada paremmin sähköiset pankkipalvelut ikäihmisten tietoisuuteen ja käyttöön. Nordea pyrkii lisäämään digipisteet. Digipisteissä ihmiset pääsevät testaamaan opastuksen avulla älylaitteita ja pankkisovelluksia sekä keskustelemaan ja saamaan vinkkejä henkilökohtaisesti pankkineuvojilta. Nordean digipisteet ovat iso apu erityisesti ikäihmisille ja digipisteitä pidetään pankkikonttorien lisäksi esimerkiksi eläkeläisjärjestöjen tilaisuuksissa, kauppakeskuksissa ja kirjastoissa. (Leikas, 2014)

Pankkimaailmassa Internetillä on vahva rooli mukana ja se on ollut mukana jo noin 15 vuotta. Joittenkin ihmisten ja asiantuntijoiden mielestä tämä on ollut pitkän ajan ja toiset puhuvat verkko-palveluiden olevan vielä kehitysasteella. Tämän ajan kuluessa verkkopankit ovat kehittyneet paljon helpommin käytettäväksi ja yksinkertaisimmiksi, mutta suuret innovaatiot ensimmäisen verkko-pankin lanseerauksen jälkeen ovat jääneet taka-alalle. Voi olla, että seuraava vuosikymmen tuo seuraavan suuren edistysaskeleen pankkien verkkopalveluihin. (Finanssialan keskusliitto 2007.)

4.1 Verkkopankki

Verkkopankilla tarkoitetaan pankin tarjoamia internetsivuja, joiden kautta pankin asiakas voi huolehtia päivittäisistä raha-asioistaan sähköisesti. Verkkopankin palveluihin eli sähköisiin pankkipalveluihin kuuluvat esimerkiksi laskujen maksaminen, tilin saldon tarkastaminen ja lainanominen. (Investor words 2010.)

Finanssialan keskusliiton teettämän tutkimuksen mukaan 81 % suomalaisista hoitaa maksunsa verkkopankissa. Tietenkin, jos asiakkaalla ei ole esimerkiksi tietokonetta tai käytä verkkopalveluita, se voi maksaa laskunsa pankin konttorissa tai jättää laskunsa maksettavaksi maksupalveluun, jolloin pankki veloittaa laskun tililtä eräpäivänä. (Finanssialan-keskusliitto 2011, 21).

Verkkopankissa laskujen maksaminen ja tilin tilanteen katsominen ovat yksi yleisimmistä päivittäisistä pankkipalveluista, joita asiakas voi hoitaa itse. Verkkopankkimaksaminen on moderni, nykyaikainen ja voimakkaasti nousussa oleva maksutapa, koska se on käytännöllinen ja nopea. Edelleen on kuitenkin palveluita, jotka vaativat henkilökohtaisen asioinnin pankissa.

Osa asiakkaista ei ole myöskään valmiita hoitamaan kaikkia asioitaan verkossa vaan muun muassa laina-asiointi ja suuremmat sijoitukset halutaan tehdä perinteisesti konttorissa. (Investor words 2010.)

Verkkopankin suosioon on vaikuttanut myös suomalaisten nopea internetin käytön omaksuminen. Se on helppo ja mukava, koska maksaminen on ajasta ja paikasta riippumaton. Riittää vain, että asiakkaalla on käytössä tietokone, älypuhelin tai tabletti. Tämän lisäksi verkkopankista voi seurata päivittäisiä pankkitietojaan, esimerkiksi tilitapahtumia tai saldoa. (Alhonsuo, Nilsén & Pellikka 2009, 187.)

Tämän lisäksi verkkopankissa maksetut laskut säästävät tuhansia kiloja ylimääräistä turhaa paperia. Suomessa kulutetaan keskimäärin 350 kiloa paperia henkeä kohden vuodessa. Tästä pehmopaperin osuus on noin 20 kiloa. Paperikilon tuottamiseen taas tarvitaan noin 95 kiloa luonnonresursseja. Se on huomattava määrä energiaa ja paljon puhdasta vettä. YLE:n esittämän mainion Mitä kulutus maksaa? -dokumentin mukaan joka päivä jätettiin tai pönttöön päättyy 270 000 puun verran paperia. (toimitus, 2010)

4.2 Mobiilipankki

Jos haluaa hoitaa pankkiasioita mobiilisti, niin täytyy ensin liittyä verkkopankkiasiakkaaksi. Mobiili-pankkiin pääsee vain mobiililaitteella. Verkkopankkiin mennään internet-selaimella tietokoneella tai älypuhelimella. Mobiilipankkiin pääsee vain älypuhelimella tai tabletilla, sovelluksen kautta. Mobiilisovelluksella voi hoitaa useimmat päivittäiset pankkiasiat esimerkiksi tilitietojen katselu, laskujen maksu ja muut tavalliset pankkiasiat sujuvat mobiilisovelluksella ilman ongelmia tai jopa näppärämmin kuin perinteisessä verkkopankissa. (Nordea)

Mobiilipankin käytäntö vaihtelee hiukan eri pankeilla. Internetistä voi tarkistaa pankin nettisivuilta, mikä mobiilipankissa onnistuu, mikä ei. (Nordea)

4.3 Verkkopankin turvallisuus

Jo vuosien mittaan verkkopankkien turvallisuus on herättänyt paljon mielipiteitä. Suomessa turvallisuus on huipputasoa, mutta tulee aikoja, kun pankit ilmoittavat tietomurroista tai niiden yrityksistä, mikä on tietenkin normaalia, kun katso asiaa globaalisti. Aina pankkien järjestelmiin yritetään murtautua. Nyt on ollut yleistä, että esimerkiksi lehtien palstoilla kirjoitetaan vähän väliä pankkien asiakkaille lähetetyistä sähköpostiviesteistä ja joissa ne ilmoittavat asiakkaalle verkkopankin jumiutumisen ja siihen kylkeen annetaan linkki, jota kautta verkkopankkiin voi jumiutumisesta huolimatta kirjautua. (Tietoturvaopas 2010.)

Monet rikollisjärjestöt ja rikolliset yrittävät saada ihmisten henkilökohtaisia tunnuksia, joita he voivat myöhemmin hyväksikäyttää ja käyttää väärin. Pankit ovat useaan otteeseen tiedottaneet, etteivät he ikinä tiedustele ja kysele asiakkaidensa henkilökohtaisia tunnuksia puhelimen tai sähköpostin välityksellä, mutta valitettavasti aina välillä ihmiset uskovat näihin valheisiin, joka voi sitten aiheuttaa asiakkaalle ongelmia tai jonkinlaisia rahallisia menetyksiä. (Tietoturvaopas 2010.)

Esimerkiksi vedonlyöntiyhtiö Veikkaus käyttää pankkien varmenteita. Asiakas voi siirtää rahaa peli-tililleen painamalla oman pankkinsa tunnistuslinkkiä, jolloin hän siirtyy pankin varmennepalveluun. Pankki ei vastaa palveluntarjoajan ja asiakkaan välisen oikeustoimen sisällöstä vaan toimii ainoastaan välineenä tunnistaa asiakas. Tupas-palvelu mahdollistaa myös sähköisen allekirjoituksen käytön, joka vastaa normaalia allekirjoitusta. Palveluntarjoajien on tehtävä sopimus kaikkien pankkien kanssa erikseen, jos haluaa käyttää pankkien Tupas-varmennepalvelua. (Kontkanen 2008, 219.)

Turvallinen asiointi verkkopankissa ei ole itsestään selvyys. Se vaatii tarkkuutta ja huolellisuutta. On olemassa muutama perusasia, jotka kannattaa muistaa käyttäessä verkkopankkia. Ulkopuolisesta linkistä ei kannata koskaan kirjautua pankin palveluun vaan aina pankin oman sivun kautta. Se on turvallisinta ja varmin tapa, koska monet huijauslinkit tulevat muilta sivuilta. Omat salasanat kannattaa pitää vain omana tietonaan ja pitää salassa muilta sekä

oman tietokoneen Internet-selain ja käyttöjärjestelmä kannattaa pitää ajan tasalla. Uusimpien päivitysten käyttäminen on hyvä, koska silloin on parempi mahdollisuus suojautua uusimmilta huijausyrityksiltä. Yleensä tietokone tekee päivitykset automaattisesti.

On hyvä, jos tietokoneen on suojattu virustorjuntaohjelmistolla ja palomuurilla. Näin ollen yleensä vältetään virusten ja tietojenkalasteluohjelmien pääsy koneelle. (Alhonsuo, Nilsén & Pellikka 2009, 160-188.)

Yleisin Internet-selain on Internet Explorer. Jos tiedetään jonkin haittaohjelman hallitsemattomasta olemassaolosta, niin on suositeltavaa käyttää jotain muuta Internet-selainta kuin Exploreria. Tämä johtuu siitä, että yleensä haittaohjelmat käyttävät sitä selainta, jota suurin osa Internetin käyttäjistä käyttää. Omaan verkkopankkiin kannattaa tallentaa tervehdysteksti, josta huomataan, että on saapunut oikeaan paikkaan. Jos tervehdystekstiä ei jostain syystä ilmestyä, kannattaa sulkea selain ja varmistaa, että kirjautuu verkkopankkiin pankin kotisivuilta. (Lehto 2010, 19.)

Salauksen varmenteen ja sen myöntäjän tarkastaminen osoiteriviltä on hyvä tapa varmistua siitä, että on turvallisesti omassa verkkopankissaan. Varmenne ja myöntäjä näkyvät yleensä vihreällä pohjalla osoiterivillä tai sen vieressä. (Lehto 2010, 19.)

4.4 E-tunniste

E-tunniste-palvelussa Nordea tunnistaa asiakkaan palveluntarjoajan puolesta. E-tunnisteen ideana on, että välitettäviä tunnistamistietoja voidaan tarvittaessa käyttää osana sähköisen allekirjoituksen muodostamista tunnistautuvan asiakkaan ja palveluntarjoajan niin sopiessa. Nordean e-tunniste toimii Finanssialan keskusliitossa laadittuun Tupas-standardiin. Nordean e-tunnisteen avulla palveluntarjoaja voi hyödyntää samoja tunnistamismenetelmiä kuin Nordean verkkopankkipalveluissa. (Nordea, 2017)

Yrityksille se tuo eduksi esimerkiksi huomattavia säästöjä kehittämis- ja ylläpitokustannuksissa ja tunnistetun asiakkaan kanssa yritys voi mm. tehdä sitovia sopimuksia, ottaa vastaan hakemuksia tai tarjota pääsyn suojattuihin palveluihin.

E-tunniste on todella monipuolinen palvelu. Se on esimerkiksi käytössä julkishallinnon sähköisissä palveluissa, verohallinnossa, Kelassa ja työministeriössä. Esimerkkinä onnistuneesta julkisyhteisön verkkopalvelusta voidaan mainita vaikkapa tyoelake.fi, jossa kansalaiset voivat käydä tarkistamassa ansiotyötietonsa omilla pankkitunnuksillaan. E-tunnisteella parantaa e-maksun turvallisuutta, sillä eräpäivämaksujen käyttö on huolettomampaa, mikäli tilaajan henkilöllisyys on varmennettu ja tilaus päivätty. (Nordea, 2017)

Kuntasektorilla useita hakemuksia ja lomakkeita on viety elektroniseen muotoon. Esimerkiksi eri kaupunkien verkkosivuilla voi päivähoitopaikka-, vuokra-asunto- ja toimeentulotuki -hakemukset allekirjoittavat e-tunnisteen avustuksella, sekä erilaisilla kunnallisilla laitoksilla ja yhtiöillä on mahdollisuus käyttää verkkosivuillaan Nordean tunnistepalvelua.

4.5 SEPA-suoraveloitus ja E-lasku

E-lasku vastaanottaa asiakkaan laskun sähköisessä muodossa suoraan verkkopankkiin. Asiakas saa maksussa olevan laskun tiedot suoraan omaan verkkopankkiinsa. Tämän jälkeen asiakas tarkistaa, vahvistaa sen ja tämän jälkeen maksu on hoidettu. (E-lasku 2012.)

E-laskuja voit tilata verkkopankissa niiltä laskuttajilta, jotka tarjoavat e-laskua. Asiakkaan halutessa hän voi myös vahvistaa e-laskun tekstiviestillä suoraan maksuun käymättä verkkopankissa. E-lasku on helppo tapa hoitaa laskuja. Automaattisen maksamisen avulla e-lasku toimii kuten suoraveloitus. E-laskun etuna on ekologisuus, joka on tänä päivänä, todella tärkeää, koska paperi kuluttaa ympäristöämme Paperilaskujen käyttö ja lähettäminen maksaa kaupungille kolminkertaisesti e-laskuihin verrattuna. E-laskut säästävät rahaa myös välillisesti; paperilaskuihin helposti tulevia näppäilyvirheitä summassa tai viitenumerossa ei tarvitse e-laskuista kenenkään korjailla. (E-lasku 2012.)

SEPA-suoraveloitus on huoleton tapa hoitaa laskujen maksatus euromaksualueen maissa. Se veloittaa automaattisesti maksun asiakkaan tililtä maksun eräpäivänä. Asiakas voi myös tehdä suoraveloitussopimuksen pankkinsa kanssa, jolloin laskun maksu hoituu automaattisesti sovittuna eräpäivänä, eikä laskunsaajan tarvitse huolehtia muusta kuin, että tilillä on tarpeeksi rahaa laskun eräpäivänä.

E-lasku ja suoraveloitus kuuluvat verkkopankkien peruspalveluihin. Nykyään pyritään toimimaan ekologisesti, ja siksi myös pankit tarjoavat tähän mahdollisuuden. (Finanssialan keskusliitto 2010)

Pankit käyttävät sähköiseen tunnistamiseen Tupas-varmennepalvelua. Luotettavat tunnistuspalvelut ovat tärkeitä sähköisiä asiakaspalveluita tarjoaville yrityksille, ja siksi myös muut sähköisiä palveluita tuottavat yritykset ovat alkaneet hyödyntää pankkien Tupas-varmenteita.

Yhä useampiin palveluihin kirjaudutaan pankkitunnuksilla, tämän takia omatoiminen nettiasiointi on todella tärkeää.

5 Tutkimuksen toteutus

Kävin haastattelemassa senioreita Tikkurilan Nordealla 26 ja 27 päivä maaliskuuta. Menin sinne jo heti aamuruuhkan aikaan. Maanantaina 26 päivä haastattelin noin neljäkymmentä-kuusi asiakasta ja loput viisikymmentä seuraavana päivänä. Kohderyhmäni oli kaikki yli 65-vuotiaat ihmiset, koska halusin puhtaasti keskittyä vain Senioreihin. Seniorit olivat todella avoimia ja auttavaisia ja haastattelun suhteen innokkaita. Kyselyiden avulla halusin selvittää, että mikä on senioriasiakkaiden suurin kynnys, miksei he käytä verkkopalveluita ja kuinka aktiivisia he ovat verkkomaailmassa.

Aineistoa kerättiin kyselylomakkeen avulla ja siihen kylkeen haastattelemalla seniori asiakaita. Panostin kyselyn ulkoasuun sen verran, että pyrin selkeään ja yksinkertaiseen näkymään. Lisäksi pyrin valitsemaan riittävän suuret kirjasinkoot, että heikkonäköisempienkin vastaajien olisi mahdollista vastata kysymyksiin.

Haastatteluiden ja kyselylomakkeiden jälkeen keräsin kaikki tieto ja informaatio yhteen ja kävin tulokset huolellisesti läpi analysointia varten. Pidin vielä materiaalin tallessa, siltä varalta, jos olisin myöhemmin niitä tarvinnut tai halunnut jotain tiettyä kohtaa vielä tutkia tarkemmin.

5.1 Haastattelu ja kyselylomake

Haastattelu on perusmenetelmä, joka sopii moneen erilaiseen tilanteeseen. Haastattelumuodot erotellaan sen mukaan, miten strukturoitu ja miten muodollinen haastattelutilanne on. Haastattelu menetelmiä on erilaisia. On olemassa strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu, avoin haastattelu ja syvähaastattelu.

Tutkimustarkoituksia varten haastattelu ymmärretään systemaattisena tiedonkeruun muotona. Sillä on tietyt etukäteen tehdyt tavoitteet, ja sen avulla pyritään saamaan mahdollisimman päteviä ja luotettavia tietoja.

Tässä opinnäytetyössä käytin avointa haastattelua. Se on vapaamuotoinen haastattelu tietystä aihepiiristä ja se muistuttaa tavallista keskustelua, sillä haastattelijalla ei yleensä ohjaile keskustelua vaan aiheen muutos tulee haastateltavalta itseltään. Avoin haastattelu vaatii aikaa. Haastattelut voidaan nauhoittaa tai kirjoittaa puhtaaksi. Avoin haastattelu sopii menetelmäksi silloin, kun haastateltavien kokemukset vaihtelevat ja halutaan saada esille tiedostettuja asioita. (Aaltonen, 2005 11-31)

On paljon asioita, joita tulee huomioida kyselylomaketta laatiessa. Kyselyn alkuun on hyvä sijoittaa tarvittavat tiedot tutkimuksesta ja vastausohje lomakkeen kysymyksiin. On hyvä muistuttaa, että kysymykseen halutaan juuri vastaajan mielipide, eikä esimerkiksi arviota muiden mielipiteistä tai toimintatavoista. Kyselylomakkeen kysymykset kannattaa aloittaa helpoilla

kysymyksillä, joihin vastaaminen on nopeaa ja kysymykset sijoitetaan loogiseen järjestykseen niin, että samaan asiaan tai aihepiiriin liittyvät kysymykset ovat peräkkäin, näin se on vastaajalle selkeä ja helposti täytettävä. On riski, että jos kysymykset on huonosti suunniteltu ja lajiteltu, niin vastaajalla menee fiilis sen tekemiseen ja se voi tuntua raskaalta. Kysymyksiä rakennettaessa täytyy kiinnittää huomiota siihen, että kysymykset ovat kohtuullisia, helpotajuisia ja yksiselitteisiä. Näin vältetään esimerkkivastausten käytöltä. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010.)

Taustatietokysymykset jätetään yleensä kyselyn viimeiseksi osaksi, jos henkilökohtaiset kysymykset kysytään heti alkuun, niin ne voivat aiheuttaa negatiivisia reaktioita vastaajissa, kun he pohtivat anonyymiyttään. Kyselylomakkeen tekstin tulee olla tiivistä ja suhteellisen pientä mutta selkeää, jotta vastaaminen on vaivatonta ja lomakkeen ulkoasu säilyy siistinä.

Kyselylomakkeen kyselyryhmä ja paikka vaikuttavat ja on hyvä pohtia mikä kuuluu mihinkin. Käytetyn kielen tulee olla täsmällistä, riittävän yksinkertaista ja tarkoitusta palvelevaa. Kysymysten kanssa tulee olla myös tarkkana, että ne eivät ole tiedostetusti tai tiedostamattomasti laadittu johdatteleviksi. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuslomake pyrittiin laatimaan huolellisesti näiden ohjeiden pohjalta. Seniorit voivat kärsiä näkökyvyn heikentymisestä nuorempia useammin varmistettiin myös, että kyselylomakkeiden fontti oli riittävän suurta luettavaksi.

Alkuperäisenä suunnitelmana oli, että menetelmä olisi tehty pelkästään paperisilla kyselylomakkeilla ja antamalla lomakkeita asiakaspisteille vapaasti täytettäväksi sekä jakamalla niitä asiakkaan ollessa palvelun yhteydessä, mutta paikan päällä ollessani huomasin, että haastatteleamalla asiakkaita, kun he samalla täyttivät kyselylomakkeen, sain heiltä paljon syvempää ja tarkempaa tietoa, sekä täytin montaa kyselyä itse henkilökohtaisesti asiakkaan kanssa. Jutelleessa heille selvitin taustat esimerkiksi asuinpaikan ja iän. Tämä johti automaattisesti lisäkysymyksiin ja sain seniorit avautumaan paljon enemmän asiasta isommalla mittakaavalla, koska moni heistä halusi jutella.

Ikääntyneet ihmiset ovat yksi miellyttävimmistä haastattelun kohteista ja useimmiten iloisia siitä, että heidän mielipiteitään arvostetaan. Ikääntyneitä haastateltaessa on hyvä pitää mielessä tiettyjä yleissääntöjä. Lähdin haastatteluun unohtaen kaikki ennakkoluulot esimerkiksi ikääntyneiden haastateltavien jaksamista tai muistin toimivuutta koskien, sillä usein todellisuus osoittautui täysin päinvastaiseksi ja kuten minkä tahansa ryhmän kohdalla, jokainen ihminen on erilainen.

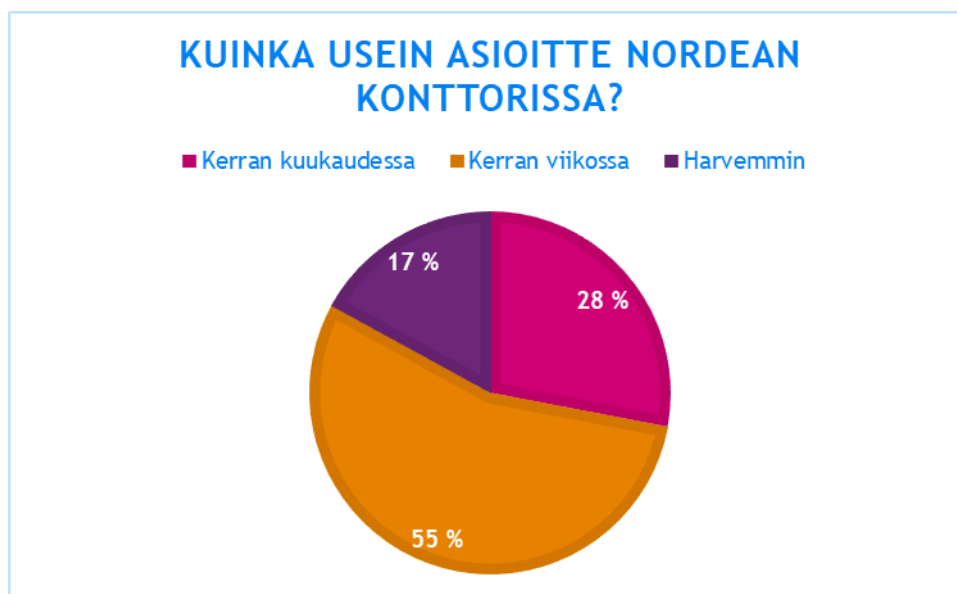
Tiettyjä seikkoja on kuitenkin hyvä pitää mielessä, kuten se, että monilla ikääntyneillä kuulo on heikentynyt. Haastateltava henkilö ei välttämättä edes kehtaa pyytää esittämään kysymystä uudelleen, minkä vuoksi on hyvä istua lähellä haastateltavaa ja puhua tarpeeksi kovalla ja selkeällä äänellä. Myös kohteliaisuus on tärkeää.

Haastatteleamalla niitä, huomasin, että niistä tuli paljon avoimempia, sekä kerroin heille tämän kyselylomakkeen tarkoituksesta sekä koulustani. Näin he halusivat auttaa enemmän ja tunsivat olevansa oikeasti kuulluksi. Tämän takia päätin haastatella samalla asiakasta, mieluummin kuin olisin antanut kyselylomakkeen heille ja lähtenyt pois. Kaikki haastattelemani asiakkaat olivat 65 vuotiaita tai enemmän, koska halusin puhtaasti keskittyä vain senioreihin.

Samalla kun asiakkaan kanssa vastattiin kyselyyn, niin pystyin kertomaan asiakkaalle lisää kysymyksestä ja avaamaan sitä, jos se jäi hänelle epäselväksi.

6 Tulokset

Ensimmäinen kysymys.



Kuvio 1: Senioreiden asiointi

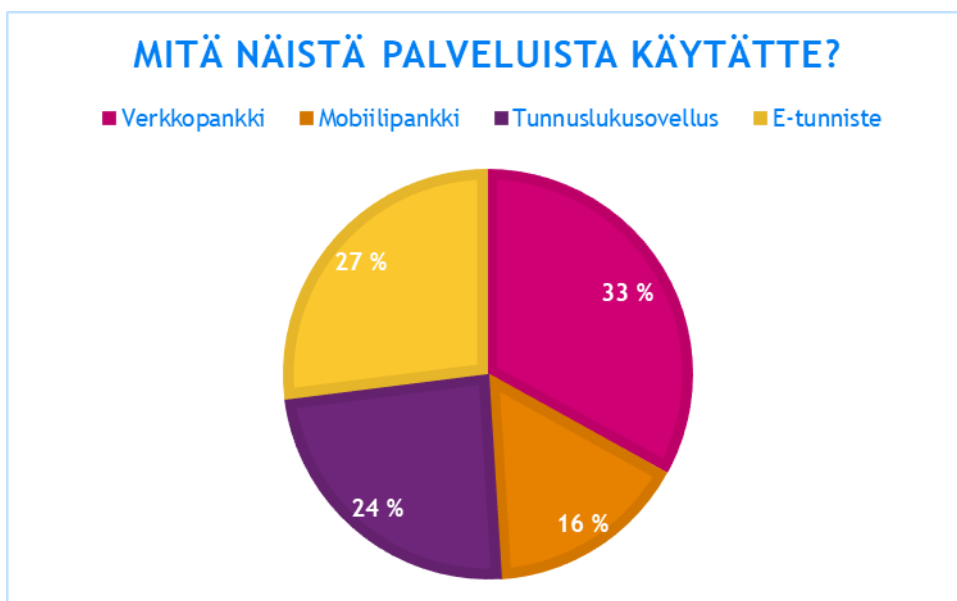
Nämä ovat haastatteleamalla ja kyselylomakkeen avulla saatuja tuloksia.

55% vastaajista kävi konttorissa kerran viikossa tai enemmän. 28% kävi kerran kuukaudessa ja loput senioreista kävivät harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Suurin osa senioreista kävi pankissa hoitamassa päivittäisiä raha asioita, esimerkiksi laskujen maksua, rahan nostoa, talletusta tai muita pankkiasioita hoitamassa.

Osa kävi maksamassa laskuja pankkitiskillä, koska ei omistanut mitään Nordean verkkopalveluista. Tämän takia paikan päällä tuleminen on ainut vaihtoehto, jos ei käytä esimerkiksi suoraveloitusta sopimusta.

Konttorissa asiointi on myös tapa, jolla seniorit ovat tottuneet hoitaa pankkiasioitaan, eivätkä he välttämättä ole halunneet luopua pankin palveluista, vaikka omistaisivat tietokoneita, älypuhelinia tai tablettia, joilla nykyisin voi hoitaa suurimman osan pankkiasioista.

Toinen kysymys.



Kuvio 2: Palveluiden käyttö

Nämä ovat haastattelemalla ja kyselylomakkeen avulla saatuja tuloksia.

Nordean senioriasiakkaiden saadut tulokset osoittautuivat mielenkiintoisiksi. Seniori asiakkaista 33% käytti verkkopankkia. Mobiilipankin käyttö oli paljonvähäisempää, 16% prosenttia vastaajista sanoi käyttäneensä Nordean Mobiilipankkia.

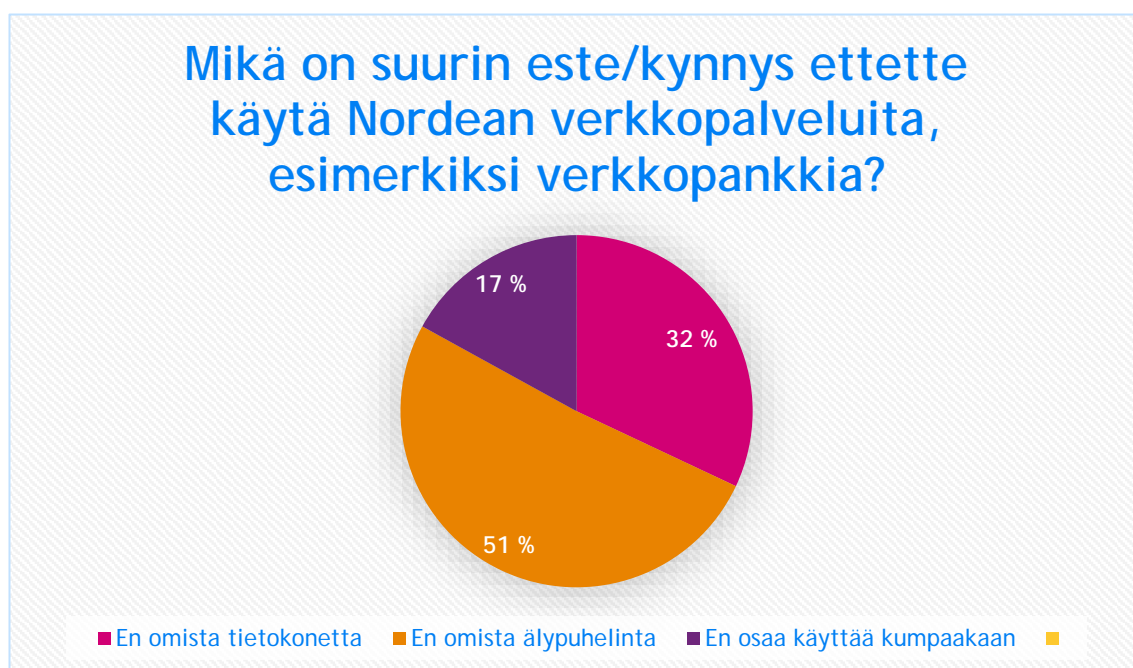
Yllätyksenä tuli, että Nordea siirto palvelua ei ollut käyttänyt yksikään vastaajista. Nordean Mobiilipankissa oleva Chat asiakaspalvelu oli myös todella alhaisessa käytössä, vain 8 prosenttia oli kokeillut palvelua. Verkkotapaamisissa on matka vasta erittäin alussa, koska niitä oli kokeillut ainoastaan kolme vastaajaa, joka on melkein mitätön. Näistä tuloksista päätellen voidaan huomata, että uusimmat Nordean sähköiset palvelut, mobiilipankki ja verkkotapaamiset, vähäisessä käytössä senioreilla ja niitä täytyy tiedottaa enemmän ja aktiivisemmin heille. Verkkopankin käyttäjien määräkin oli alhainen. E-tunnistetta käytti 27% vastaajista.

Pahiset tunnuslukulistat ovat häviämässä tämän vuoden lopussa. Olisi luullut, että tunnuslukulaitetta olisi käyttänyt suurempi osa käyttäjistä, mutta vain 24% vastaajista käytti sitä.

Tunnuslukulaitteisiin näköjään siirrytään sitten kun on pakko tai päivät lähenevät, koska Nordea ilmoitti niiden häviämisen jo 2018 vuoden alussa, mutta huomasi silloin, että suurin osa senioreista käytti vielä vanhaa pahvista tunnuslukulistaa.

Tämän takia Nordea päätti antaa vielä vuoden lisäaikaa, koska näin isoa käyttäjäryhmää on vaikea saada kiinni ja tunnuslukulaite on useimmille vieras ja vaikea käyttöinen.

Kolmas kysymys.



Kuvio 3: Mikä on suurin este/kynnys ettette käytä Nordean verkkopalveluita, esimerkiksi verkkopankkia?

Nämä ovat haastattelemalla ja kyselylomakkeen avulla saatuja tuloksia.

32% vastaajista ei omistanut tietokonetta, kun taas älypuhelimien osuus oli paljon suurempi, 51%. 17% käyttäjistä ei osannut käyttää tietokonetta tai älypuhelinia. Tietotekniikan käyttöön mainittiin liittyvän monenlaisia pelkoja ja huolia. Huolia liittyen esimerkiksi siihen, ettei kuitenkaan opi enää tässä iässä mitään uutta ja että käyttö on kuitenkin liian monimutkaista ja hankalaa. Jotkut olivat sitä mieltä, että miksi vaivautua, kun ei ole pakko ja asioita voi hoitaa paikan päällä tulemalla. Osa vastaajista koki pelkoa siitä, että jotain paha sattuu, kun vahingossa klikkaa väärään kohtaan ja rahat voivat esimerkiksi kadota tililtä tai laite vahingoittuu. Myös rahan katsottiin olevan ongelmana, sillä suurin osa laitteista ja internet eivät ole ilmaisia. Kokonaisuudessaan tietotekniikkaan liittyy paljon ennakkoluuloja, tietämättömyyttä, huolia, pelkoja ja vierastusta. Nämä esteet nähtiin kuitenkin hankaliksi ylittää varsinkin, jos ketään ei ole auttamassa ja opastamassa.

12% kieltäytyi uudesta teknologiasta. He kertoivat, etteivät halunneet käyttöönsä uutta teknologiaa. Heidän mielestä teknologia tuntui vieraalta. Osa totesi, ettei teknologian hyödyntäminen kannattanut, sillä vanhoillakin konsteilla vielä pärjäisi.

Teknologia koettiin lähinnä lisää vaivaa ja työtä tuovana tekijänä ja heidän puheestaan ilmeni, että he halusivat ja aikoivatkin pärjätä elämänsä viimeiset vuosikymmenet ilman teknologiaa niin pitkälle kuin mahdollista.

Toinen syy kieltäytyä teknologiasta oli enemmän periaatteellinen. Muutama seniori sanoi, että haluaa tulla toimeen ilman teknologiaa, koska on tähänkin asti elämässä pärjännyt.

Neljäs kysymys.



Kuvio 4: Mitä seuraavista lisäisi/helpottaisi verkkopalvelujen käyttöä?

Nämä ovat haastattelemalla ja kyselylomakkeen avulla saatuja tuloksia.

30% vastaajista oli sitä mieltä, että konttorit tarvitsevat lisää digipisteitä. Esimerkiksi Tikkurilan konttorissa on vain yksi digipiste, joka on yleensä todella ruuhkainen ja palvelee hitaasti, koska siinä on yksi pankkivirkailija ja digiasiat vievät yleensä aikaa. Varsinkin jos kyseessä on vähän vanhempi ikäihminen, jolle täytyy opettaa verkkopankin käyttöä tai laskujen maksamista tabletilla tai muiden palvelujen lataamista ja asentamista esimerkiksi tunnuslukusovellus tai tunnuslukulaitteen aktivointi.

70% vastaajista taas toivoi lisää avustajia verkkopalveluiden käyttöön. Tämä on suuri luku, eli yli joka toinen seniori toivoi tätä asiaa. Selvästi seniorit kokevat tarvitsevansa enemmän henkilökohtaista opastusta ja apua verkkopalveluiden käytössä, joka koetaan välillä hankalaksi ja vaikeakäyttöiseksi. Varsinkin kuun alussa, kun eläkepäivät iskevät, pankki ruuhkautuu ja jonot voivat olla todella pitkiä. Jos avustajia olisi enemmän, niin senioria voi opastaa rauhallisemmin ja kiireettömästi ja näyttää samaa esimerkkiä muutamaan kertaan, näin se varmasti jää myös paljon paremmin muistiin.

Kehitysehdotukseksi moni seniori toivoi, että henkilökohtaista avustusta saisi vanhus - ja senioritaloihin. Moni ikäihminen kokee liikkumisen vaikeaksi ja hankalaksi, varsinkin kun Tikkurilan Nordea on ainut pankki Vantaalla, joka tarjoaa käteispalvelua.

Ihmiset tulevat kaukaakin ja esimerkiksi julkisilla liikkuminen ei ole helppoa heikkokuntoiselle iäkkäälle ihmiselle. Jos pankkivirkailija voi mennä itse ikäihmisten luo avustamaan henkilökohtaisesti tai luennoimaan niin tällä tavalla paljon isompi kuluttajaryhmä hyötyy siitä ja oppii.

Tuloksista kävi ilmi, että sähköisten pankkipalveluiden käyttö ei ole vielä niin yleistä senioreiden keskuudessa. Senioreita tulee tiedottaa ja opastaa enemmän ja paremmin sähköisten palveluiden käytössä sekä ottaa heidät huomioon palvelujen suunnittelussa ja, että sähköiset palvelut ovat kaikkien ikäihmisten käytettävissä, paikasta tai iästä riippumatta.

Ikäihmiset tarvitsevat arjen tuekseen tietoteknistä osaamista, osaamisen tukemista, koulutusta ja ennen kaikkea matalan kynnyksen apua. Eri koulutuksien ja tapahtumien järjestäminen on todella tärkeässä roolissa ikäpolvien ja yksilöiden välisen digitaalisen kuilun kaventamisessa. Opetuksessa tärkeintä on sen yksinkertaisuus ja käyttäjälähtöisyys. Ikäihminen ei välttämättä tiedä tai osaa hakea tietoa uusista palveluista, jotka sopisivat omalle ikäryhmälle. Tietenkin tietotekniikan käyttö vaatii yhtä lailla ikäihmisten omaa itsenäistä aktiivisuutta ja avoimuutta teknologiaa kohtaan. Esimerkiksi kursseille hakeutumisessa täytyy heidän olla itse aktiivisia ja valmiita oppimaan uutta ja haastamaan itsensä, sekä poistumaan omalta mukavuusalueeltaan. Tietotekniikkaan ja digitaalisiin palveluihin suhtauduttiin myönteisesti, mutta palveluiden liiallinen digitalisointi herätti osassa kielteisiä ajatuksia.

Tämän koettiin jättävän ulkopuolelle ikääntyneet ihmiset ja tapahtuvan liian nopeasti. Moni oli sitä mieltä, ettei ole oikein pakottaa ihmisiä palvelumaksujen uhalla käyttämään jotain mitä he eivät osaa käyttää, tarjoamatta kuitenkaan kunnollista tukea opetteluun. Käytön aloittamisen tulisi lähteä omasta halusta ja kiinnostuksesta, ei pakosta. Myös se aiheutti harmitusta, että ihmisläheisyys katoaa, jos tulevaisuudessa täytyy pelkästään koneita käyttää.

Tulevaisuuden kannalta on kiinnitettävä enemmän huomiota myös niihin ihmisiin, joilla ei ole lähimmäisiä auttamassa ja tukemassa teknologian käytössä. Jos lähimmäisiltä saatavaa apua ei ole käytettävissä, jäävät palvelut ja toiminnot pahimmassa tapauksessa kokonaan käyttämättä.

7 Johtopäätökset

Tietotekniikan ulkopuolelle jäävien ikääntyneiden asema yhteiskunnassa on jo muuttunut ja muuttuu yhä etenevässä määrin eriarvoiseksi digitalisoitumisen myötä. Osa pysyy hyvin teknologian perässä ja osa taas jää sen ulottumattomiin. Tämä luo yhteiskunnassamme epätasa-arvoa. Teknologian muuttuessa ihmiseltä vaaditaan jatkuvaa uuden oppimista ja itsensä kehittämistä, jotta hän pysyy muutoksessa mukana.

Tuloksien ja tutkimuksen perusteella voimme päätellä, että pankin sähköisten palveluiden käyttö on edelleen melko vähäistä ikäihmisten keskuudessa ja tähän löytyy moni syy. Teknologian vaikeakäyttöisyys, hankaluus, turvallisuus ja hinta arveluttavat senioreita. Tästä huolimatta nämä esteet ja pelot voidaan hyvällä tiedottamisella ja suunnittelulla voittaa. Asiaa ei voi vaan katsoa yhdestä näkökulmasta vaan sitä täytyy tarkastella monesta eri tahosta, koska seniorit ovat iso ja tärkeä kuluttajaryhmä.

Mitä vanhempi henkilö on, sitä todennäköisemmin hän on nähnyt ja ollut tekemisissä teknologian ja eri laitteiden kanssa, kuin nuorempi henkilö, sekä vanhempien ikäihmisten fyysiset rajoitteet, kuten esimerkiksi huono näkö, kuulo ja muistisairaudet voivat olla esteenä ja hankaloittaa teknologian käyttöä. Monilla vanhemmilla ihmisillä on erilaisia muistisairauksia, tämä voi aiheuttaa pelkoa sähköisten palveluiden käytössä ja näin päätetään olla mieluummin ilman, koska ei haluta ottaa riskejä.

Kyselyn perusteella tuli selville, että seniorit kaipaavat ja haluavat paljon enemmän opastusta ja henkilökohtaista avustusta sähköisten palvelujen käytössä, koska osa koki teknologian vaikeakäyttöiseksi ja hankalaksi. Nordea voi tässä asiassa avustaa enemmän ja tukea sekä helpottaa tätä asiaa mainostamalla ja järjestämällä verkkopankin käyttöön liittyviä koulutuksia asiakkaille ja kannustamalla pankkihenkilökuntaa iäkkäiden asiakkaiden opastamisessa. Pankin henkilökunnalla on tässä asiassa iso ja tärkeä rooli, koska ikäihmiset tulevat itse heidän luokseen. Toki pankissa on välillä ruuhkaa ja tungosta ja se voi vaikuttaa palvelun laatuun paljon. Tämä voi aiheuttaa nopean ja kiireisen opastuksen ja näin on riskinä, että seniori unohtaa käyneet asiat kävellessään pankista ulos, eikä hän välttämättä kehtaa enää tulla uudestaan kysymään apua.

Tämän takia selkeät ja kattavat käyttöohjeet ovat tärkeitä, koska kyllä ikäihmiset ovat selvästi nähneet ja ymmärtäneet verkkopankin hyödyllisyyden heidän pankkiasioissaan ja haluavat apua. Moni seniori kokee esimerkiksi tietotekniikan vaikeaksi, niin se on vaikuttanut heidän oppimishalukkuuteen ja motivaatioon.

Mobiilipankin käyttö oli todella vähäinen. Mobiilipankki-sovellus voisi olla helposti useamman ikäihmisen käytössä. Uskon, että ongelmana on palvelun huono tunnettavuus. Näihin ongelmiin pystytään vaikuttamaan ikäihmisten informoinnilla. Osalle tabletti voi olla parempi vaihtoehto, koska näyttö on paljon isompi. Jotkut voivat pitää pientä näyttöä epämiellyttävänä.

Verko- ja mobiilipankissa oleva chat-palvelukin oli todella alhaisessa käytössä. Chat ominaisuus on vielä uusi ja uskon, että kun yhä useampi seniori kuulee siitä, niin innostuu sen helpokäytettävyydestä ja nopeudesta. Tämän ominaisuuden tiedottaminen on tärkeitä, koska kaikki eivät välttämättä halua aina soittaa Nordean puhelinpalveluun. Seniorit suosivat enemmän perinteistä Nordean puhelinpalvelua, koska moni koki myös kirjoittamisen hankalaksi heikon näön vuoksi.

Yllätyksenä tuli, että Nordean siirto palvelua ei ollut kukaan vastaajista käyttänyt, mutta huomasin heidän kanssaan, kun puhuin, että kiinnostusta kyllä löytyy ja moni asiakas innostui, kun kuuli tästä palvelusta. Tietenkin monelle tuli paljon erilaisia ajatuksia sen turvallisuudesta ja toimivuudesta.

Verkkotapaamisten onnistuminen oli myös erittäin heikko, mutta juteltuani asiakkaille kiinnostus palvelua kohtaan oli positiivinen ja innokas. Huomasin, että ikääntyneet ihmiset olivat selkeästi vastaanottavaisempia uuden teknologian käyttöönotolle ja moni halusi tätä palvelua käyttäen, vaikka ei omistanut tietokonetta, älypuhelin tai tablettia. Verkkotapaaminen on joustava tapa hoitaa pankkiasioita riippumatta siitä, missä sijaitsee.

Tunnuslukulaitetta käytti vastaajista myös pieni osa. Ikäihmisillä kyselyn mukaan se hoituu edelleen suurimmilta paperisella tunnuslukulistalla. Ikäihmisille kannattaa myös kertoa lisää sovelluksen hyödyistä, joka kasvattaa varmasti halua ja motivaatiota laitteen hankintaan ja sen opetukseen. Ulkoa laite voi näyttää joittenkin silmiltä monimutkaiselta, mutta se on käytännössä helppo. Itse muistan kun pari kertaa asiakkaalle näytin esimerkkiä sen toimivuudesta niin sen jälkeen he osasivat heti käyttää itse, vaikka alussa olivat negatiivisella asenteella ja turhautuneita ja suosivat sekä halusivat pitää pahvisen tunnuslukulistan.

Täytyy muistaa, että ensimmäinen vaikutelma on elintärkeä, kun ottaa sähköisiä palveluita esille. Palveluiden käytössä monesti se isoin ja haastavin haaste. Kärsivällisyys on avain menestykseen. Varsinkin alussa täytyy muistaa edetä rauhallisemmin ja olla kärsivällinen. Kaikki eivät opi yhtä nopeasti tai mutkattomasti samaan aikaan. On hyvä tiedottaa enemmän sähköisten palveluiden hyödyistä, ja siitä, että miten ne oikeasti helpottavat ihmisen arkea. Eikä niitä palveluita tarvitse edes oppia heti, kaikki uusi vie aikaa ja toistamista.

On hyvä muistaa antaa ikäihmiselle aikaa ja tilaa tutustua sähköiseen laitteeseen ja palveluun omassa rauhassa. Jos sovellukset ovat heti alussa tosi vaikeita tai huono neuvoja opettamassa, on vaara, että ikäihmisen kiinnostus katoaa heti ja oppimishalu vaikenee. Seniorin saadut hyvät kokemukset ja fiilikset vähentävät kynnystä siirtyä jatkossa käyttämään muitakin sähköisiä palveluja. Näin kun yhtä sovellusta on opittu nopeasti, niin toinen menee saman lailla myös. Itseluottamus kasvaa ja tuo hyvää energiaa peliin ja kursseille olisi hyvä jo etukäteen miettiä kohderyhmälle mieluisia esimerkkejä digitaalisen maailman mahdollisuuksista ja hyödyistä.

Nordean on hyvä järjestää kursseja enemmän ja aktiivisemmin, koska ne herättivät senioreiden keskuudessa suurta mielenkiintoa ja halua, kun kursseja järjestetään, olisi ensisijaisen tärkeää optimoida kurssit huolella eli kohdistaa ne tietyllä osaamistasolla oleville ikääntyneille. Erityisesti aloittelijoiden ollen kyseessä on tärkeää panostaa hyvään ilmapiiriin ja helpoihin esimerkkeihin, joiden myötä opiskelijalle saataisiin onnistumisen tunteita ja motivaatio käyttöön kasvaisi.

Osa ikäihmisistä ei halua ollenkaan siirtyä käyttämään mitään sähköisistä palveluista ja tämä asia täytyy kunnioittaa ja ottaa huomioon, sekä toisille se voi olla periaatteellinen syy olla käyttämättä. Sähköisten palveluiden käyttö täytyy tuoda esille ja suositella, mutta täytyy muistaa ja kunnioittaa sitä asiaa, että niiden käyttö on vapaaehtoista, tämän takia sähköisten palveluiden tilalla on tärkeää säilyttää myös perinteisemmät palvelut ja pitää kustannukset kohtuuttomina. Ikäihmiset arvostavat edelleen erittäin paljon henkilökohtaista ja kasvoittain käytävää palvelua, ja tämä palvelumuoto on myös tärkeä säilyttää.

Sähköisten palveluiden tarjonta täytyy olla myös julkisissa tiloissa käytettävissä. Tällä tavalla kaikilla olisi mahdollisuus käyttää palveluja ja viimeisenä pointtina on tärkeää huomioida nekin ikäihmiset, jotka eivät halua olla tekemisissä sähköisten palvelujen kanssa, koska osa haluaa vieläkin vahvasti käyttää perinteiset palvelut. Tämän tutkimuksen avulla löytyi keinoja, joiden avulla pankit, ja minun opinnäytetyössäni Nordea, saavat ikäihmisiä ottamaan käyttöön enemmän sähköisiä pankkipalveluja. Tuloksia ja mietintöjä saatiin paljon, teorian, haastattelun ja kyselylomakkeen avulla.

Lähteet

Aaltonen Tarja 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus

Alhonsuo, S., Nilsén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva.

Aro, P. & Ikävalko, S. 2012. Automaatit ja maksupäätteet ikäihmisten näkökulmasta. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Ekpo, A. 2000. Transcending Habitus with IT: Understanding How Marginalized Consumers Use Information Technology. University of Illinois. Chicago.

Isomäki, Hannakaisa, Pyykkönen, Kirsi ja Sankari, Anne 2003. Ikääntyneet ja tietotekniikan käytettävyys.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja

Leikas Jaana 2014, Ikäteknologia

Leikas, Jaana 2008. Ikääntyneet, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun.

Lehto, T. 2010. Näin verkkopankkiin hyökätään.

Röyskö, H. 2016. Kohden vuotta 2020 - näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry.

Verma Ira, Hätönen Johanna, 2011, Ikäihmiset, asuminen ja teknologia

Sähköiset:

Finanssialan keskusliitto 2008. Kuluttajan e-lasku [verkkodokumentti]. Viitattu 27.3.2018.

http://www.pankkiyhdistys.fi/www/page/fk_www_4126

(Finanssialan keskusliitto 2007.) Finanssialan keskusliitto 2007. Pankkiasiat Internetissä [verkkodokumentti]. Viitattu 8.4.2018 http://www.pankkiyhdistys.fi/www/page/fk_www_3874

(Investor words 2010.) Investor words 2010. Online banking [verkkodokumentti]. Viitattu 16.3.2018 http://www.investorwords.com/ad_server/iframe.php?id=104

Lehmusvirta, A. 2016. Nordea uudistaa koko it-järjestelmänsä: tällainen on tulevaisuuden pankki. Tivi. Viitattu 30.4.2018. http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallainen-on-tulevaisuuden-pankki-6563567.

www.nordea.fi

Nurmi, K. 2017. Moni ikäihminen ei osaa käyttää nettiä paras opettaja on toinen seniori. Vantaan Sanomat. Viitattu 5.5.2018. <https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/337709-moni-ikaihminen-ei-osaa-kayttaa-nettia-paras-opettaja-on-toinen-seniori>

(Talouselämä, 2017) Viitattu 6.4.2018 <https://www.talouselama.fi/uutiset/suomalaiset-vanhukset-ovat-euroopan-etujoukoissa-verkkopankin-kaytossa/758642da-3eab-39fe-a726-f955376f663d>

(Tietoturvaopas) <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/tietoturva-nyt/2010/03/ttn201003091737.html>

(Reku 2017) <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/talous/digitalisaatio-uhkaa-sysätä-ikäihmi-set-syrjään-näin-kehitys-katkaistaan-1.190284>

(Suomen pankin verkkosivut 2010.) Suomen pankin verkkosivut 2010. Viitattu 3.4.2018. Yhteinen euromaksualue (SEPA) [verkkodokumentti]. <http://www.bof.fi/fi/rahoitusmarkkinat/kehityshankkeet/sepa.htm>

Wallin Paula-Maija, 2015 Viitattu 28.2018 <https://ajassa.nordea.fi/arki-asuminen/ajassa/mummokin-hoittaa-pankkiasiansa-netissa/>

Kuviot

Kuvio 1: Senioreiden asiointi

Kuvio 2: Palveluiden käyttö

Kuvio 3: Mikä on suurin este/kynnys ettette käytä Nordean verkkopalveluita, esimerkiksi verkko-pankkia?

Kuvio 4: Mitä seuraavista lisäisi/helpottaisi verkkopalvelujen käyttöä?

Liitteet

Kyselylomake

Kohderyhmä: yli 65 vuotiaat asiakkaat

Kuinka usein asioitte Nordean konttorissa ja millä asialla?

Mitä näistä palveluista käytätte?

- Verkkopankki
- Mobiilipankki
- Tunnuslukusovellus
- E-tunniste

Mikä on suurin este/kynnys ettette käytä Nordean verkkopalveluita, esimerkiksi verkkopankkia?

- En omista tietokonetta
- En omista älypuhelinta
- En osaa käyttää edellisiä
- En halua käyttää

Mikä seuraavista lisäisi/helpottaisi verkkopalvelujen käyttöä?

- Lisää digipisteitä konttoreihin
- Lisää avustajia verkkopalveluiden käyttöön

Onko teillä muita kehitysideoita?

|

