

Markus Leidén

Nordean Mobiilipankki-sovellus: kehityskohtia asiakkaiden näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2018

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Markus Leidén Nordean Mobiilipankki-sovellus: kehityskohtia asiakkaiden näkökulmasta</p> <p>33 sivua Toukokuu.2018</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Tradenomi</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Liiketalous</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	<p>Laskentatoimi ja rahoitus</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Elisabeth Schauman</p>
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada Nordea-pankin asiakkailta ideoita Nordean Mobiilipankki-sovelluksen kehittämiseksi. Nordea on julkaissut älylaitteille useita pankkiasioiden hoitamiseen liittyviä sovelluksia, joista yksi on Mobiilipankki-sovellus, joka on tämän opinnäytetyön painopiste.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli haastattelu, joka toteutettiin joko puhelimen välityksellä tai kasvotusten Nordean konttorissa. Tutkimus sisältää elementtejä sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Haastattelumuotona käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, hyödyntäen sekä numeerisella skaalalla mitattavia arvosanoja että avointa palautetta. Opinnäytetyötä varten haastateltiin 51 Nordean asiakasta. Opinnäytetyön teoriaosuus käsitteli pankkitoiminnan kehittymistä viime vuosien ajalta painopisteenä verkkopankin ja suomalaisten pankkien tarjoamien mobiilisovellusten kehittyminen. Tämän lisäksi käsiteltiin myös Nordean Mobiilipankki-sovelluksen tämänhetkisiä ominaisuuksia ja yleistä tietoa sovelluksesta.</p> <p>Tutkimusaineistoa analysoidessa vastaajat jaettiin neljään eri ikäluokkaan. Tutkimuksen tuloksissa näkyi eroavaisuuksia eri ikäluokkien antamissa vastauksissa. Vanhempien ikäluokkien mielestä sovelluksen käytön oppiminen oli vaikeampaa, kuin nuorten vastaajien mielestä. Verkkopankin käyttö oli Mobiilipankki-sovelluksen käyttöön verrattuna suositumpaa vanhempien ikäluokkien keskuudessa. Kaikilta ikäluokilta saatiin kehitysideoita sovelluksen toimivuuden parantamiseksi. Avoimessa palautteessa merkittävimpiä havaintoja olivat sovelluksen käytön nopeus ja kätevyys sekä sovelluksen turvallisuuskysymykset.</p> <p>Tutkimuksen vastauksien perusteella opinnäytetyön lopussa esitettiin konkreettisia kehitysehdotuksia Nordean Mobiilipankki-sovelluksen käytettävyyden parantamiseksi. Merkittävimmäksi kehityskohteeksi ja yhdistäväksi tekijäksi eri haastateltavien antamissa vastauksissa nousi sovelluksen muokattavuus. Opinnäytetyön lopussa arvioitiin tutkimuksen luotettavuutta reliabiliteetin ja validiteetin pohjalta. Kaiken kaikkiaan tutkimus oli onnistunut.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>digitalisaatio, pankkitoiminta, mobiilisovellus, haastattelu, kehitysideat</p>

Author Title	Markus Leidén Nordea's Mobile Bank Application: Points Of Improvement From The Customers' Perspective
Number of Pages Date	33 pages May 2018
Degree	Bachelor of Business Administration (BBA)
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Elisabeth Schauman, Senior Lecturer
<p>The goal of this thesis was to receive ideas from Nordea's customers to improve the quality of the Nordea Mobile Bank application. Nordea has released many banking-related apps for smart devices, one of which is the Mobile Bank application, which was the focus of this thesis. The aspects that were focused on in this thesis were the points of improvement for Nordea's Mobile Bank application.</p> <p>The research consisted of elements of both quantitative and qualitative research. The research method of this thesis was an interview of Nordea's customers, which was performed either via phone or as a face-to-face interview. A half-structured interview was used as the method of the interview. In this interview both questions evaluated on a numerical scale as well as open feedback were utilized. 51 customers of Nordea were interviewed for the thesis. The theory section of the thesis dealt with the development of banking landscape during the last few years with an emphasis on the advancement of internet banking and the evolution of the Finnish banks' mobile applications. In addition, the properties as well as some common information of the Mobile Bank application were part of the theory section.</p> <p>When analyzing the research material, the interviewees were divided into four different age groups. In the results of the research some discrepancies between the different age groups' answers could be seen. According to the older age groups learning to use the application was more difficult than according to the younger age groups. The use of internet banking instead of the Mobile Bank application was more popular among the older age groups. All the age groups contributed in giving ideas for the improvement of the application. The most significant findings in the open feedback portion of the interview were the fastness and ease of use of the application, as well as security issues.</p> <p>Based on the results of the research, concrete ideas for improvement were suggested at the end portion of the thesis. The most significant point of improvement turned out to be the customization options for the application. The reliability and validity of the research's results were evaluated at the very end of the thesis. All in all, the research was successful.</p>	
Keywords	digitalization, banking, mobile application, interview, ideas for improvement

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	2
1.3	Nordeasta yleisesti	2
2	Pankkien älypuhelinsovellukset	3
2.1	Verkkopankki	3
2.1.1	Historiaa	3
2.1.2	Verkkopankki nykyään	4
2.2	Älypuhelimien ja pankkitoiminnan yhdistyminen	6
2.3	Nordean Mobiilipankki-sovellus	8
2.3.1	Tekniset tiedot	8
2.3.2	Mobiilipankki ja Tunnusluvut-sovellus	9
2.3.3	Toinen maksupalveludirektiivi ja sähköiset tunnukset	10
2.3.4	Sovellusten lataaminen ja asentaminen	10
2.4	Mobiilipankki-sovelluksen käyttöönotto	11
2.5	Perusominaisuudet	12
2.5.1	Maksa-ominaisuus	13
2.5.2	Maksut-ominaisuus	13
2.5.3	Siirrä-ominaisuus	14
2.6	Lisäominaisuudet	15
3	Tutkimuksen toteutus	15
3.1	Tutkimuksesta	15
3.2	Toteutus	16
3.3	Tutkimusmenetelmän valitseminen	16
3.4	Puolistrukturoitu haastattelu	17
4	Tutkimuksen tulokset	19
4.1	Tulosten esittely ja analysointi	19
4.1.1	Muuttujat	19
4.1.2	Numeeriset kysymykset	21
4.1.3	Avoin palaute	27
4.2	Johtopäätökset	29

5	Loppupohdinta	30
5.1	Kehitysideat	30
5.2	Tutkimustulosten luotettavuus	32
	Lähteet	34

1 Johdanto

Tässä luvussa kerron opinnäytetyöni taustaa ja tutkimukseni tavoitteista. Kerron myös lyhyesti yleistä tietoa Nordeasta.

1.1 Taustaa

Digitalisoituminen on yksi viime vuosikymmenen suurimmista trendeistä ja tämä näkyy myös pankkitoiminnassa. Pysyäkseen kilpailukykyisenä nykyisessä markkinatilanteessa, on pankkien sopeuduttava tähän muutokseen. Yhä useampi ihminen haluaa pystyä hoitamaan pankkiasiansa digitaalisesti missä ja milloin vain. Tähän kysyntään vastaaminen antaa siihen kykeneville pankeille merkittävää kilpailuetua muihin nähden. Pankit kohtaavat useita haasteita muutokseen sopeutumisessa, mistä yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen.

Sain idean opinnäytetyön tekemiseen työskennellessäni Nordean Hyvinkään ja Keravan konttoreissa. Olen työssäni joka päivä tekemisissä mobiilipankkisovelluksen kanssa, joten olen kiinnostunut kuulemaan, miten sovelluksen käyttäminen onnistuu ihmisiltä jotka eivät välttämättä käytä niin paljon pankin palveluita. Välillä voi olla vaikeaa asettaa itsensä toisen ihmisen asemaan sellaisessa asiassa, joka on itselle itsestään selvä. Ennen tutkimuksen aloittamista uskoin, että saisin asiakkailta hyviä kehitysideoita ja -ehdotuksia, joita en itse välttämättä olisi tullut ajatelleeksi. Aihe on mielestäni kiinnostava myös sen takia, että se on vielä tässä vaiheessa melko uusi ajatus.

Vaikka eri pankkien mobiilipankkisovellukset ovat olleet olemassa jo useamman vuoden, vaikuttaa siltä, että ihmiset ovat vasta nyt ”heräämässä” tähän ajatukseen. Yksi syy tähän on varmasti ollut teknologian ja, ehkä vieläkin merkittävämmän, internetyhteyksien huima kehitys viime vuosien aikana. Nykyään myös yhä useammalla vanhemmallakin ihmisellä on älypuhelin, johon sovelluksen voi ladata.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Nordean Mobiilipankki-sovellusta voitaisiin kehittää mahdollisimman hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi. Tähän merkittävästi vaikuttavia tekijöitä ovat pankin asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset sovelluksen käytöstä. Miten sovelluksesta saataisiin kenelle tahansa asiakkaalle mahdollisimman yksinkertainen, kun ihmisten tekniset taidot vaihtelevat niin merkittävästi etenkin ikäluokittain. Onko sovelluksen käytössä mahdollista ottaa huomioon eritasoisia teknisiä taitoja omaavat ihmiset? Tällaiset kysymykset pyörivät mielessäni lähtiessäni suunnittelemaan tutkimukseni toteuttamista.

Halusin vastata tutkimuksella myös siihen, mitä eri ominaisuuksia sovellukseen tulisi lisätä tai mitä ominaisuuksia siitä tulisi poistaa, jotta asiakkaan käyttökokemus olisi mahdollisimman intuitiivinen. Toisaalta halusin myös selvittää, miten pankkityöntekijöiden työmäärää voitaisiin vähentää tekemällä sovelluksen käytön oppimisesta mahdollisimman helppoa. Työskennellessäni Nordeassa olen huomannut, että sovelluksen käytössä tarvitaan usein apua, etenkin kun se on vasta otettu käyttöön. Moni asiakas on sanonut, että tarvitsee sovelluksen käytössä silloin tällöin myös läheisen apua. Yhtenä tavoitteenani tutkimuksessa oli selvittää, miten asiakasta voitaisiin opastaa käyttämään sovellusta itsenäisesti. Eli miten itse sovellus voisi neuvoa asiakasta. Näihin kysymyksiin vastaan opinnäytetyössäni. Tutkimustulosten ymmärtämiseksi on olennaista tietää, miten mobiilipankki toimii tällä hetkellä opinnäytetyöni kirjoittamisen aikaan. Sovelluksen toiminnasta ja käyttämisestä älypuhelimella kerron luvuissa 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 ja 2.7.

1.3 Nordeasta yleisesti

Nordea syntyi vuonna 2001, kun neljä pohjoismaista pankkia, suomalainen Merita, ruotsalainen Nordbanken, tanskalainen Unibank ja norjalainen Christiania Bank, yhdistyivät vuosien 1997 ja 2001 välillä. Nordean nimi tulee sanoista "Nordic" ja "ideas", jolla kuvataan sitä, miten eri yhdistymisen myötä pankissa jaetaan ja kehitetään hyviä pohjoismaisia ideoita. (Nordea a.)

Viralliselta nimeltään Nordea Bank AB (publ.), on Pohjoismaiden suurin pankki ja yksi Euroopan suurimmista pankeista. Henkilöasiakkaita pankilla on noin 10 miljoonaa ja yrittäjäasiakkaita noin 540 000. Nordeassa työskentelee tällä hetkellä 31 918 työntekijää.

(Nordea b.) Vuoden 2016 tilinpäätöksen mukaan tilikauden tulos oli tuona vuonna 962 miljoonaa euroa (Nordea 2016, 3).

2 Pankkien älypuhelinsovellukset

Tässä luvussa kerron lyhyesti verkkopankista ja sen historiasta, älypuhelimien ja pankki-toiminnan yhdistymisestä, pankkien tarjoamista mobiilipalveluista sekä Nordean Mobiilipankki-sovelluksen ominaisuuksista ja toiminnasta. Tämän luvun sisältö perustuu muun muassa aiheeseen liittyviin uutisartikkeleihin, Tilastokeskuksen ja Statistan tilastoihin, Finanssivalvonnan pankkisalaisuusohjeisiin, Business Insiderin artikkeliin sekä omiin havaintoihini Nordean Mobiilipankki-sovelluksen käyttämisestä Android-käyttöjärjestelmää käyttävällä älypuhelimella.

2.1 Verkkopankki

Verkkopankki on merkittävä osa jokaisen pankin tarjoamia palveluja. Jokainen pankki Suomessa tarjoaa asiakkailleen verkkopankkipalveluita. Verkkopankin kehittämisellä on ollut suuri vaikutus myös mobiilisovellusten kehittämiseen.

2.1.1 Historiaa

Business Wiren vuonna 1995 julkaiseman artikkelin, ”Stanford Federal Credit Union Pioneers Online Financial Services”, mukaan maailman ensimmäinen verkkopankki avattiin Yhdysvalloissa lokakuussa 1994, kun Stanford Federal Credit Union avasi verkkopankkinsa kaikkien asiakkaidensa käyttöön. Tätä ennen pankit olivat tarjonneet asiakkailleen vain mahdollisuuden saada tietoa palveluistaan internetin kautta, mutta Stanford Federal Credit Union alkoi ensimmäisenä pankkina tarjoamaan mahdollisuuden tehdä tilisiirtoja, laskujen maksamista ja muita pankkipalveluita internetin välityksellä. Tätä ennen kaikkia näitä toimenpiteitä varten tarvitsi siis mennä pankin konttorille. (Business Wire 1995.)

SFCU:n silloisen toimitusjohtajan, Warren Marshallin, mukaan pankissa oli huomattu, että 85 % pankin tilisiirroista tehtiin sähköisesti, mutta 65 % pankin resursseista käytettiin pienen asiakasryhmän palvelemiseen niin sanotuissa ”kivijalkakonttoreissa”. Tämä oli

yksi syy siihen, miksi SFCU päätyi avaamaan verkkopankkipalvelunsa. Aluksi verkkopankkia testattiin sadan asiakkaan testiryhmässä huhtikuussa 1994 ja koska kokeilu oli onnistunut, avattiin verkkopankki kaikkien SFCU:n asiakkaiden käyttöön saman vuoden lokakuussa. (Business Wire 1995.)

Ensimmäisenä Euroopassa ja toisena maailmassa verkkopankkipalvelut avasi suomalainen Osuuspankki vuonna 1996. Aluksi Osuuspankin verkkopalvelut oli jaettu kahteen osaan: www-sivuihin, joissa oli yleistä tietoa Osuuspankin palveluista ja toiminnasta, ja internetpankkiin, jossa pystyi hoitamaan pankkiasioitaan. Nämä kaksi osaa yhdistettiin myöhemmin vuonna 2001 yhdeksi kokonaisuudeksi, kun teknologia oli kehittynyt tarpeeksi. (Osuuspankki 2006.)

2.1.2 Verkkopankki nykyään

Pankkien verkkoasiakkaiden määrä on ollut kasvussa aina verkkopankin synnystä ja internetin käytön yleistymisestä lähtien. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2015 verkkopankkia oli käyttänyt 80% suomalaisista (Tilastokeskus, 2015). Kaikki suomalaiset pankit tarjoavat nykyään asiakkailleen mahdollisuuden hoitaa pankkiasioitaan internetissä verkkopankin välityksellä. Pankit kommunikoivat asiakkaidensa kanssa heidän pankkiasioitaan koskien vain verkkopankin välityksellä. Verkkopankkia pidetään turvallisempina viestintäkanavana kuin esimerkiksi sähköpostia ja tekstiviestiä, koska se mahdollistaa vahvan sähköisen tunnistautumisen. Viestintäviraston mukaan vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan käytännössä henkilön tunnistamista sähköisesti. Verkkopankkitunnuksilla henkilö voi turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä sähköisissä palveluissa, kuten verkkopankissa sekä Kelan ja Verohallinnon sivuilla. Verkkopankin lisäksi muita sähköisiä tunnistautumistapoja ovat Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenne ja teleyritysten mobiilivarmennot. (Viestintävirasto 2017.)

Verkkopankkia pidetään siis luotettavana tapana tunnistaa asiakas ja varmistaa että sen kautta lähetettävät viestit menevät oikealle henkilölle. Sähköistä tunnistautumista pidetään niin luotettavana, että nykyään pankin asiakkaan ei tarvitse edes lähteä pankin toimipisteelle, esimerkiksi lainaneuvottelua varten, koska senkin voi hoitaa verkkopankin ja puhelimen välityksellä niin sanottuna verkkotapaamisena. Verkkotapaaminen tapahtuu

asiakkaan ja pankin toimihenkilön kesken hyödyntäen pankin verkkopankkisivuja ja sähköistä tunnistautumista. Esimerkiksi Nordeassa verkkotapaamista varten voi varata ajan soittamalla pankin asiakaspalvelunumeroon. Asiakas saa puhelun pankin toimihenkilöltä, joka opastaa hänelle, miten verkkotapaamiseen liitytään. (Nordea d.)

Nykyään pankkien asiakkaat voivat hoitaa useita pankkiasioitaan verkkopankin välityksellä. Esimerkiksi Nordean verkkopankissa asiakas voi nähdä tiliensä saldon, selata tilitapahtumia 90 viikon ajalta, saada sähköisen tiliotteen, tilata tilihälytyksen matkapuhelimeen, maksaa laskuja ja tehdä tilisiirtoja. Myös tilisiirtojen tekeminen ulkomaille on mahdollista verkkopankissa. Verkkopankissa voi myös seurata erääntyviä laskuja, tilata laskuttajilta e-laskuja paperisten laskujen sijaan. Asiakas voi myös seurata pankkikorttiansa tapahtumia, tilata uuden korttiin uuden tunnusluvun, tehdä muutoksia korttien nosto- ja maksurajoihin sekä tilata uuden pankkikortin. (Nordea e.)

Verkkopankkia pidetään luotettavana viestikanavana, koska verkkopankkien viestien välitys on suojattu pankkien toimesta. Esimerkiksi Nordea käyttää verkkopankkiviestien lähettämisessä Omaposti-palvelua, jonka kautta Nordea voi lähettää asiakkailleen suojatusti viestejä ja asiakirjoja. Asiakkaat voivat myös sähköisesti allekirjoittaa sopimuksia Omaposti-palvelun kautta. (Nordea f.)

Pankit eivät koskaan kysy esimerkiksi asiakkaan pankkitunnuksia sähköpostitse tai tekstiviestillä. Pankkien ongelmana on viime vuosina olleet sähköpostien ja tekstiviestien kautta lähetetyt huijausviestit, joissa huijarit esiintyvät pankin työntekijöinä ja yrittävät saada tietoonsa asiakkaiden verkkopankkitunnuksia. Pankit tiedottavat asiakkaitaan liikkeellä olevista huijausviesteistä muun muassa internetsivuillaan ja lehtitiedotteissa. (Nordea 2017; Danske Bank; Strömberg, Jari 2017.)

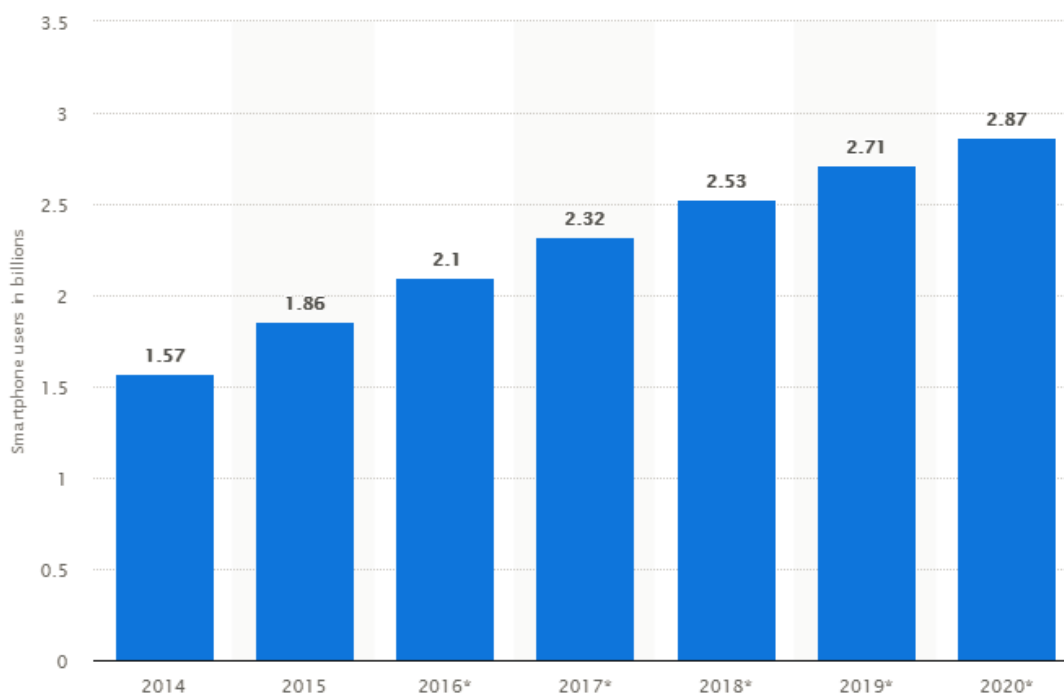
Jos asiakkaalle lähetetään viestiä muita kanavia kuin verkkopankin kautta, näissä viesteissä kerrotaan vain, että asiakkaalle on lähetetty viesti verkkopankkiin, tai että häntä on koitettu tavoittaa pankista puhelimitse ja häntä pyydetään soittamaan takaisin pankin asiakaspalvelunumeroon. Tekstiviesteissä ja sähköposteissa ei siis lue mitään asiakkaan pankkitoimintaan liittyvää, kuten esimerkiksi tilinumeroita tai henkilötunnuksia. Näin pankit pyrkivät säilyttämään pankkisalaisuuden. Finanssialan keskusliiton vuonna 2009 julkaiseman ”Pankkisalaisuusohjeet 2009” -julkaisun mukaan:

Pankkisalaisuus käsittää kaikki seikat, jotka pankin toimi- tai luottamushenkilö työssään saa tietoonsa pankin tai sen kanssa samaan konsolidointiryhmään tai ryhmittymään kuuluvan yrityksen asiakkaan tai muun sen toimintaan liittyvän henkilön taloudellisesta asemasta tai yksityisen henkilökohtaisia oloja koskevasta tiedosta kuten perhesuhteista taikka liike- tai ammattisalaisuudesta. (Finanssialan keskusliitto 2009, 4.)

Kuten mainitsin johdannossa, verkkopankkitunnuksilla voi kirjautua myös esimerkiksi Kelan ja Verohallinnon palveluihin. Pankkitunnukset ovat tästä syystä aina henkilökohtaiset. Nordean verkkopankin sopimusehtojen mukaisesti kukaan ei saa käyttää toisen henkilön henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia. Ehdossa lukee: ”Tunnistautumistietoja saa käyttää vain se pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja koskevan sopimuksen tehnyt asiakas, jolle pankki on antanut tunnistautumistiedot.” (Nordea 2018a, 1.) Jos pankin asiakas kuitenkin käyttää toisen asiakkaan tunnuksia, pidetään tätä sopimusehtojen rikkomisena ja kyseisten verkkopankkitunnusten käyttö voidaan estää.

2.2 Älypuhelimien ja pankkitoiminnan yhdistyminen

Älypuhelimien käyttäjien määrä on kasvanut huomattavasti viimeisen neljän vuoden aikana. Tilastosivusto Statistan mukaan vuonna 2014 älypuhelimien käyttäjiä oli maailmanlaajuisesti noin 1,57 miljardia. Vuoteen 2019 mennessä älypuhelimien käyttäjiä arvioidaan maailmanlaajuisesti olevan jopa 2,71 miljardia ihmistä (Statista 2018). Tilastokeskuksen mukaan matkapuhelin on yhä suosituimpi laite internetin käyttöön. Vuonna 2017 suomalaisista 16-89-vuotiaista 68 prosenttia oli käyttänyt internetiä matkapuhelimella. (Tilastokeskus 2018.) Älypuhelimet ja mobiiliverkko ovat kehittyneet merkittävästi viime vuosina. Tämä on yksi syy niiden suosion kasvamiseen. Ensimmäinen iPhone, jota pidetään edelläkävijänä nykyaikaisten älypuhelimien saralla, julkaistiin jo vuonna 2007 (Thomas, Owen 2007).



Kuvio 1. Älypuhelinien käyttäjämäärä maailmanlaajuisesti vuodesta 2014 vuoteen 2020 (miljardeina) (Statista 2018).

Kuviossa 1 on esitetty visuaalisesti älypuhelinien käyttäjien määrä maailmanlaajuisesti vuosilta 2014–2020. Vuosien 2014 ja 2015 ovat toteutuneita lukuja ja loput vuodet ovat arvioituja määriä.

Business Insiderin vuonna 2015 julkaiseman artikkelin mukaan yhä useampi milleniaali, joilla artikkelissa tarkoitetaan 18–34-vuotiaita ihmisiä, siirtyy digitaalisiin pankkipalveluihin ja käyvät pankkien konttoreissa harvemmin kuin koskaan ennen. Artikkelin perustuu Business Intelligencen suorittamaan selvitykseen, jota varten haastateltiin 1500 pankkiasioitaan itse hoitavaa milleniaalia. (Business Insider 2015.)

Pankit, jotka eivät pysy tässä muutoksessa mukana alkavat menettää asiakassuhteita, koska yhä useammat kuluttajat rupeavat muuten käyttämään kolmansien osapuolien julkaisemia palveluja raha-asioidensa hoitamiseen. Artikkelin mukaan älypuhelimesta toimii tulevaisuudessa merkittävimpana kanavana pankkiasioiden hoitamisessa. Tämä johtuu siitä, että älypuhelin voi kerätä asiakkaan tietoja ja tuntea asiakkaansa paremmin kuin pankin asiakaspalvelijat. Älypuhelin on myös kaikkialla mukana ja täten sitä voi käyttää missä vain. Business Insiderin mukaan pankit, jotka sopeutuvat tähän muutokseen

ja pystyvät tarjoamaan älypuhelimelle optimoituja pankkipalveluita, säilyttävät asiakaskantansa ja kestävät pidempään kuin ne pankit, jotka eivät tähän pysty. (Business Insider 2015).

Älypuhelinien yleistymisen takia pankit ovat alkaneet tarjota verkkopankkipalveluiden lisäksi mobiilipalveluita asiakkailleen. Pankeilla on useita erilaisia sovelluksia eri pankkiasioiden, kuten tilisiirtojen ja maksujen tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi Danske Bankin MobilePay -sovellus, joka mahdollistaa tilisiirtojen tekemisen pelkällä puhelinnumerolla, ja tämän opinnäytetyön aiheena oleva Nordean mobiilipankkisovellus. Suomalaisista pankeista muun muassa Nordea, Osuuspankki, Danske Bank ja Aktia tarjoavat asiakkailleen älylaitteille optimoidun mobiilipankkisovelluksen (Google Play 2018a).

2.3 Nordean Mobiilipankki-sovellus

Jotta opinnäytetyön lukija ymmärtää millainen Nordean Mobiilipankki-sovellus on opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan, kerron seuraavaksi yleisesti sovelluksesta. Kerron myös sen eri ominaisuuksista ja miten ne toimivat. Tiedot perustuvat Mobiilipankin versioon 2.6.3.

2.3.1 Tekniset tiedot

Nordean mobiilipankkisovellus on Android, iOS ja Windows -käyttöjärjestelmiä käyttäville älypuhelimelle kehitetty sovellus. Nordean verkkosivuilla on eritelty mille käyttöjärjestelmien eri versioille sovellus on optimoitu. Verkkosivujen mukaan sovelluksen Android-versio on optimoitu toimimaan Android-puhelinten käyttöjärjestelmän versiolla 4.1 ja sitä uudemmilla versioilla. Sovelluksen sormenjälkitunnistuksen käyttö vaatii Android 6.0 käyttöjärjestelmäversion tai Samsung-laitteen, jossa on mahdollisuus sormenjälkitunnistukseen. Esimerkiksi Samsung Galaxy S5 -älypuhelimessa on mahdollisuus sormenjälkitunnistukseen, vaikka puhelimen alkuperäisenä käyttöjärjestelmänä on Android 4.4 KitKat (Mobiili.fi 2014). Eli käytännössä vaikka puhelimen omistaja ei olisikaan päivittänyt puhelimensa käyttöjärjestelmää 6.0-versioon, pitäisi mobiilipankin Nordean sivujen mukaan toimia kyseisessä puhelimessa. Applen iPhone- ja iPad-laitteilla sovellukset on op-

timoitu toimimaan iOS-käyttöjärjestelmän versiolla 8 ja sitä uudemmilla järjestelmäversioilla. Uusi Windows Phone -sovellus toimii kaikissa Windows Phone 8 ja sitä uudemmissa puhelimissa. (Nordea 2017.)

Sovellus on yksinkertaistettu, mobiililaitteille optimoitu, versio Nordean verkkopankista. Se on syntynyt tarpeesta päästä hoitamaan pankkiasioitaan missä ja milloin vain. Sovelluksessa on kaikki verkkopankin oleelliset ominaisuudet, kuten tilitapahtumien tarkastelu, tilisiirtojen tekeminen, laskujen maksaminen ja verkkopankkiviestien lukeminen.

2.3.2 Mobiilipankki ja Tunnusluvut-sovellus

Tässä kappaleessa kerron Nordean mobiilipankkisolun ja ”Tunnusluvut”-solun välisestä vuorovaikutuksesta. Mobiilipankin toiminnan ymmärtämiseksi on oleellista tietää miten Tunnusluvut-sovellus, tai toiselta nimeltään tunnuslukusovellus, toimii yhdessä mobiilipankin kanssa.

Nordean tunnuslukusovellus on älypuhelimille kehitetty sovellus verkkopankkiin ja mobiilipankkiin kirjautumista varten. Sovellus toimii myös laskujen vahvistamisessa sekä mobiili- että verkkopankissa. Sovellus korvaa entisen kirjautumistavan, eli tunnuslukukortin, vuoden 2018 aikana. Ihmisille, jotka eivät omista älypuhelimia joihin sovelluksen voisi ladata, on kehitetty tunnuslukulaite. Toisin kuin sovellusta käyttäessä, tunnuslukulaitteen käyttämiseen tarvitaan tietokonetta ja verkkopankkia. Tällä hetkellä tunnuslukusolun lisäksi maksujen vahvistaminen onnistuu vielä vanhalla tunnuslukulistalla, mutta tämä mahdollisuus poistuu, kun tunnuslukulistojen käyttäminen loppuu vuoden 2018 aikana. (Nordea c.)

Tunnuslukusovellus ladataan älypuhelimien sovelluskaupasta samalla tavalla kuin mobiilipankki. Toisin kuin mobiilipankki, tunnuslukusovellus täytyy aktivoida ennen kuin se voidaan ottaa käyttöön. Aktivointi tapahtuu joko verkkopankissa tai paikan päällä Nordean konttorissa. Tällä hetkellä aktivointi onnistuu helposti verkkopankissa, koska tunnuslukukortit ovat vielä käytössä kirjautumistapana. Kun ne poistuvat käytöstä uuden maksupalveludirektiivin voimaantulon myötä, aktivointi onnistuu vain tunnuslukulaitteella tai Nordean konttorissa. Tähän ei vielä tässä vaiheessa olla keksitty yksinkertaisempaa tapaa. Ratkaisun keksimisen vaikeaksi tekee solun tiukat tur-

vallisuusvaatimukset. Turvallisuussyistä tunnuslukusovellus myös nollaantuu automaattisesti, kun sovellus poistetaan puhelimen muistista tai kun puhelimesta tapahtuu suuria muutoksia, kuten järjestelmäpäivitys tai vakava järjestelmähäiriö. Tämä johtuu siitä, että sovellus on laitesidonnainen. (Nordea c.)

2.3.3 Toinen maksupalveludirektiivi ja sähköiset tunnukset

Tunnuslukusovelluksen kehittämisen taustalla on digitalisaation lisäksi uusi maksupalveludirektiivi Payment Services Directive, PSD2. Tämän direktiivin mukaan kaikkien Euroopan Unioniin kuuluvien maiden pankkien on oltava samalla tasolla sähköisessä tunnistautumisessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pankit joutuvat siirtymään pois paperisista tunnuslukukorteista. (Nordea 2018b.)

Nordean ratkaisu tunnuslukukorttien poistumiseen on Tunnusluvut-sovellus, tunnuslukulaite ja puhuva tunnuslukulaite, jonka Nordean on tarkoitus tuoda asiakkailleen vuoden 2018 kevään aikana. Nordea ei lähetä uusia tunnuslukukortteja enää käytettyjen tilalle kesäkuusta 2018 lähtien. (Nordea 2018b.) Tällä hetkellä Tunnusluvut-sovellus ja tunnuslukukortti ovat ainoat tavat vahvistaa maksuja Mobiilipankki-sovelluksessa ja tunnuslukukorttien poistuessa jäljelle jää vain Tunnusluvut-sovellus. (Nordea 2018c.)

2.3.4 Sovellusten lataaminen ja asentaminen

Nordea pankin kehittämät sovellukset, Mobiilipankki ja Tunnusluvut-sovellus, ovat Nordean vastaus asiakkaiden tarpeisiin. Kummatkin sovellukset ovat ilmaisia ja ne voi ladata älypuhelimien sovelluskaupasta. Mobiilipankkisovellus vie myös hyvin vähän tilaa (vain 15,62 megatavua nykyisessä versiossaan Android-puhelimella) puhelimen muistista (Google Play -kauppa 2018). Sovellus ei vaadi asentamiseen muita toimenpiteitä kuin sovelluskaupasta lataamisen ja asentamisen. Jotta sovellus toimisi, tulee mobiilipankin käyttäjällä olla ennestään toimivat Nordean verkkopankkitunnukset. Mobiilipankkisovelluksen kanssa yhteydessä toimiva tunnuslukusovellus vaatii asentamiseen aktivointikoodin ja väliaikaisen PIN-koodin, joista kummatkin voi hankkia tietokoneella verkkopankin kautta. Asentamiseen tarvittavat koodit voi käydä hakemassa myös Nordean konttorista.

2.4 Mobiilipankki-sovelluksen käyttöönotto

Mobiilipankki-sovellus avataan älypuhelimien sovellusvalikosta aivan kuten mikä tahansa muu sovellus. Ensimmäisellä käyttökerralla näytölle ilmestyy viesti ”Tervetuloa mobiilipankkiin”. Viestissä kerrotaan, että mobiilipankkiin voi kirjautua Tunnusluvut-sovelluksella ja että pahvista tunnuslukukorttia ei enää tarvita mobiilipankkiin kirjautumiseen. Näytön alareunassa on kaksi painiketta, joissa lukee ”Ohita” ja ”Käytä sovellusta”. Riippumatta siitä kumpaa painiketta käyttäjä painaa, sovellus siirtyy ”Valitse kirjautumistapa”-osioon. Valittavia kirjautumistapoja älypuhelimessa on ”Sormenjälkitunnistus”, ”Tunnusluvut-sovellus” ja ”Salasana”. Kirjautumistavoista ainoastaan sormenjälkitunnistus ei ole käytettävissä kaikilla älypuhelimilla. (Nordea 2018c.)

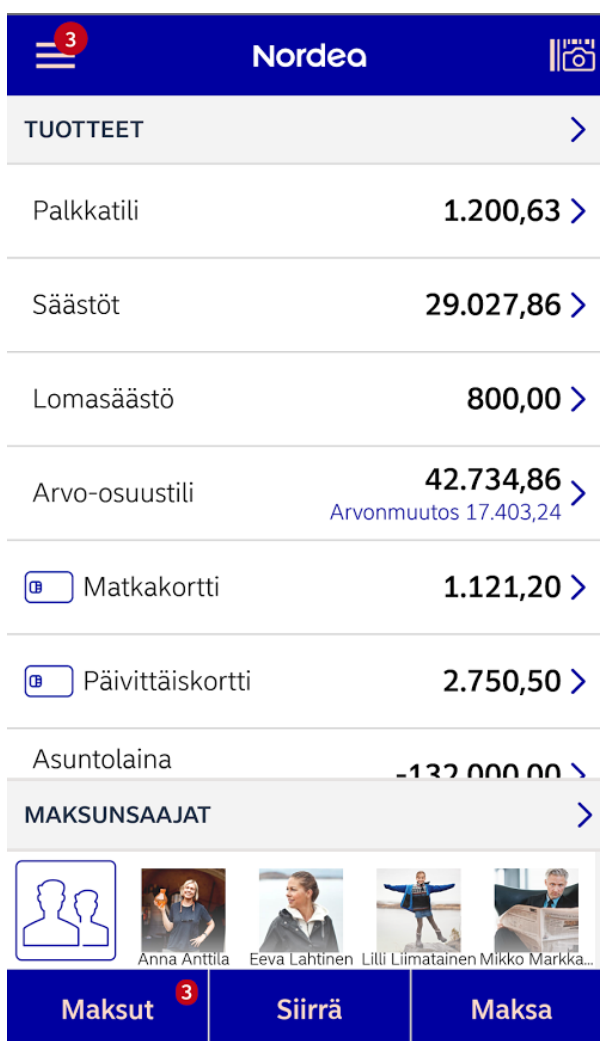
Tunnuslukusovelluksella kirjautuminen mobiilipankkiin onnistuu, kun tunnuslukusovellus on aktivoitu joko verkkopankissa tai Nordean konttorissa. Valitessa tunnuslukusovelluksen kirjautumistavaksi, mobiilipankki pyytää käyttäjää kirjoittamaan verkkopankin käyttäjätunnuksensa ”Kirjaudu”-painikkeen yllä sijaitsevaan sarakkeeseen. Tämän jälkeen tunnuslukusovellus avautuu automaattisesti ja pyytää käyttäjää kirjoittamaan omavalintaisensa PIN-koodin. Tämän jälkeen älypuhelin palaa automaattisesti mobiilipankkiin. (Nordea 2018c.)

Sormenjälkitunnistuksen valitessaan käyttäjä saa sovelluksesta ohjeet toiminnon käyttöönottamiseen. Sovelluksen mukaan kaikilla puhelimeen ennestään tallennetuilla sormenjäljillä on mahdollista kirjautua mobiilipankkiin. Jos käyttäjä lisää sormenjälkiä puhelimen muistiin, on hänen otettava palvelu käyttöön uudelleen. Sormenjälkitunnistuksen käyttöehdot voi lukea suoraan sovelluksesta. Ehdossa kerrotaan, että sormenjälkitunnistautumisella voi kirjautua Nordean mobiilipankkiin sormenjälkitunnistuksen mahdollis tavalla älypuhelimella. Sormenjälkitunnistautuminen on siis nopea tapa kirjautua sisään, mutta osa palveluista, kuten maksujen vahvistaminen tai siirto muulle kuin omalle pankkitilille, vaatii tunnuslukusovelluksen käyttöä. Sormenjälkitunnistuksen avulla ei myöskään voi kirjautua muiden palveluntarjoajien palveluihin. Ehdossa on myös linkit Nordean verkkosivuille aiheista ”Pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleiset sopimusehdot” ja ”Pankkitunnusten turvallinen käyttö”. (Nordea 2018c.)

Kolmas kirjautumistapa on salasana. Tällä hetkellä salasanan luominen mobiilipankissa ei ole mahdollista, vaan käyttäjän on luotava salasana verkkopankissa ennen kuin kirjautumistapa toimii mobiilipankissa. (Nordea 2018c.)

2.5 Perusominaisuudet

Mobiilipankin aloitussivu Android-käyttöjärjestelmää käyttävällä laitteella näkyy kuviossa 2.



Kuvio 2. Mobiilipankkisovelluksen aloitussivu (Google Play 2018b).

Sovelluksen aloitussivun rullattavassa valikossa näkyvät kaikki käyttäjän pankkitilit, jotka hän on liittänyt verkkopankkiin, sekä hänen pankki- ja luottokorttinsa. Valikossa näkyy

myös käyttäjän lainat, kuten esimerkiksi asuntolaina, ja rahastot. Painamalla esimerkiksi tilin kuvakkeesta, asiakas voi tarkastella kyseisen tilin tapahtumia. Mobiilipankissa ei kuitenkaan opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan voi tarkastella tiliotteita. (Nordea 2018c.)

2.5.1 Maksa-ominaisuus

Maksujen tekemiseen tarvitaan samat tiedot kuin verkkopankissa tehtäviin maksuihin, eli tilinumero, maksunsaajan nimi, maksun summa sekä mahdollinen viitenumero tai viesti. Älylaitteen näytön alareunassa ovat tilisiirtojen tekemiseen ja maksujen seurantaan liittyvät ominaisuudet. (Nordea 2018c.)

”Maksa”-ominaisuudella voi maksaa laskuja ja tehdä tilisiirtoja toisten ihmisten tileille. Painaessaan kuvaketta sovellus kysyy miltä tililtä asiakas haluaa suorittaa maksun. Tämän jälkeen sovellukseen merkitään maksun saajan nimi ja tilinumero, jotka on mahdollista tallentaa saajaluetteloon, jossa näkyy kaikki aiemmin tehtyjen tilisiirtojen saajien nimet ja tilinumerot, kuten verkkopankissa. Sitten merkitään maksettava summa. Tämän jälkeen on mahdollista kirjoittaa laskun viitenumero tai viesti. Viimeisessä vaiheessa ennen maksun vahvistamista tai tallentamista on mahdollista muuttaa maksun eräpäivää ja toistuvuutta. Maksu on esimerkiksi mahdollista asettaa lähtemään valitulta tililtä automaattisesti kuukausittain joko toistaiseksi tai tietyn määrän kertoja. Sovellus ohjaa käyttäjänsä kohta kohdalta maksun tietojen kirjaamisessa avaamalla uuden näkymän aina jokaisen vaiheen jälkeen. (Nordea 2018c.)

2.5.2 Maksut-ominaisuus

Kun käyttäjä painaa ”Maksut”-kuvaketta, voi hän nähdä kaikki olemassa olevien maksujensa tiedot. Tässä näkymässä näkyvät välilehtien takana erääntyvät maksut, vahvistettavat maksut, lisävahvistettavat maksut ja hylätyt maksut.

Erääntyvät maksut ovat mobiilipankin käyttäjän aiemmin vahvistettuja maksuja, joiden eräpäivä on kirjattu myöhemmälle ajankohdalle. Erääntyvät maksut -välilehdessä näkyvät maksujen saajien nimet, eräpäivät, tili tai tilit, joilta maksut kirjautuvat, ja maksujen summat. Vahvistettavissa maksuissa näkyvät aiemmin kirjatut maksut, joita ei kuitenkaan ole vielä vahvistettu. Tämä on hyödyllinen näkymä etenkin silloin, kun laskujen

maksaminen on jostain syystä, esimerkiksi tilapäisen järjestelmähäiriön takia, jäänyt kesken.

Lisävahvistettavissa maksuissa näkyvät maksut, jotka vaativat tavallisen vahvistuksen lisäksi vielä ylimääräisen lisävahvistuksen. Lisävahvistus vaaditaan, kun verkko- tai mobiilipankin käyttäjä on tekemässä poikkeuksellisen suurta maksua tai kun maksua ollaan tekemässä poikkeukselliselle tilille (Holopainen 2015).

Heini Holopainen on kirjoittanut Ylälle vuonna 2015 artikkelin, ”Yllätytkö nettipankissa? Maksun lisävahvistuskäytäntö yhä vieras”. Holopaisen mukaan pankit kertovat niukasti lisävahvistuksen laukaisevista perusteista. Artikkelissa on haastateltu Nordean silloista lehdistöpäällikköä, Anni Kuusistoa, ja Mika Käyhköä, joka toimi artikkelin kirjoittamisajankohtana Osuuspankin kyberturvallisuuspäällikkönä. Nordean verkkosivuilla annetaan ohjeita maksun lisävahvistuksen tekemiseksi, Mika Käyhkön mukaan lisävahvistus on kehitetty haittaohjelmatapausten, niiden avulla tehtävien väärinkäytösten ja muilla väärinkäytöksillä tehtävien maksujen havaitsemiseksi. Hänen mukaansa lisävahvistuksen on tarkoitus varmistaa asiakkaalta tekstiviestillä, eli toisella kanavalla, että maksu on aito ja tiedot oikein. (Holopainen 2015.)

Hylätyissä maksuissa näkyvät kaikki maksut, jotka on jonkin syyn takia hylätty. Syitä voivat olla esimerkiksi virheellinen eräpäivä, joka voi johtua esimerkiksi siitä, että eräpäivä on menneisyydessä, tai maksutililtä puuttuva kate.

2.5.3 Siirrä-ominaisuus

Painamalla sovelluksen alkunäytön alaosasta ”Siirrä”, käyttäjä voi tehdä omien tiliensä välisiä siirtoja. Tämän edellytyksenä on, että tilit on liitetty käyttäjän verkkopankkisopimukseen. Toisin kuin maksuja tehdessä, omien tilisiirtojen tekeminen ei vaadi siirron vahvistamista Tunnusluvut-sovelluksella. Omien tilien välisten siirtojen tekeminen onnistuu myös painamalla hetken aikaa pohjassa tilin, jolta tilisiirto halutaan veloittaa, kohdalta ja vetämällä ilmestyvä kuvake sen tilin kohdalle, mihin tilisiirto halutaan tehdä. (Nordea 2018c.)

2.6 Lisäominaisuudet

Sovelluksen aloitusnäytön vasemmassa yläkulmassa on kuvake kolmesta viivasta. Tätä painamalla aukeaa laitteen näytön vasempaan sivuun valikko, jossa ovat kaikki sovelluksen lisäominaisuudet. Näitä ovat esimerkiksi suora yhteys Nordean asiakaspalveluun, mahdollisuus lähettää viestejä Nordean Chat-palveluun, verkkopankin viestiarkisto, valuuttalaskuri ja viivakoodinlukija. Luettelosta löytyy myös linkit Nordean muihin sovelluksiin. Näitä ovat Siirto- ja Nordea Wallet -sovellukset. Luettelossa on myös linkki Nordea Investor -palveluun, jossa on mahdollista seurata omia osakesijoituksiaan ja tehdä niihin muutoksia. (Nordea 2018c.)

Lisäominaisuuksista löytyvät myös sovelluksen asetukset, kuten sormenjälkitunnistuksen asetukset, poistu ravistamalla -ominaisuus ja kieliasetukset. Lisäominaisuuksien alakulmassa on sovelluksen "Lopeta"-painike, jota painamalla voi kirjautua ulos mobiili-pankista. Uloskirjautuminen onnistuu Android-puhelimilla myös painamalla paluunäppäintä. (Nordea 2018c.)

3 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisesta. Kerron mitä tutkimusmenetelmiä käytin ja kuinka tutkimus käytännössä tehtiin.

3.1 Tutkimuksesta

Tämän opinnäytetyön tutkimus ei ole puhtaasti kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen, vaan se sisältää ominaisuuksia näistä molemmista tutkimusmenetelmästä. Uskon, että hyödyntämällä ominaisuuksia kummastakin tutkimusmenetelmästä, saan mahdollisimman kattavan käsityksen Nordean asiakkaiden mielipiteistä.

Jyväskylän yliopiston julkaisun, "Määrällinen tutkimus", mukaan kvantitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisen, eli kvantitatiivisen, tutkimuksen parina pidetään laadullista, eli kvalitatiivista, tutkimusta. Näiden eri menetelmäsuuntausten välistä eroa usein korostetaan, vaikka molempia suuntauksia voidaan käyttää

myös samassa tutkimuksessa, kuten olen tässä tutkimuksessa tehnyt. Molemmilla suuntauksilla voidaan selittää eri tavoin samoja tutkimuskohteita. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Tutkimuksessa mittaan käyttäjien antamia arvosanoja Nordean Mobiilipankki-sovelluksen eri ominaisuuksista. Analysoin, onko niissä yhtäläisyyksiä ja mitkä ovat yleiset mielipiteet sovelluksen ominaisuuksien laatuasteesta. Täten pystyn helposti huomaamaan, mikäli jossain yksittäisessä osa-alueessa on vastaajien mielestä jotain kehitettävää.

3.2 Toteutus

Tutkimusta varten haastattelin 51:tä Nordean asiakasta, jotka olivat käyttäneet sovellusta vähintään kahden viikon ajan. Arvioin, että tällä aikavälillä asiakkaat saivat käsityksen sovelluksen käyttämisestä ja sen eri ominaisuuksista. Haastattelut tehtiin joko puhelinhaastatteluina tai kasvotusten konttorissa. Latasimme Mobiilipankki-sovelluksen yhdessä asiakkaan kanssa hänen älylaitteelleen ja katsoimme yhdessä, miten hän pääsee tekemään peruspankkiasioita, kuten tilisiirtoja, laskujen maksamista, pankkikorttien muutoksia ja verkkopankkiviestien lukemista, sovelluksen avulla.

Käyttämällä avoimia kysymyksiä, sain asiakkailta kehitysideoita, joita en välttämättä olisi itse tullut edes miettineeksi. Antamalla numeerisen arvon osalle kysymyksistä sain paremman käsityksen yhtenevistä kehityskohdista sovelluksen käytössä. Osa asiakkaista ei halunnut ottaa sovellusta käyttöön, joten kysyin heiltä heidän syynsä siihen. Asiakkaiden vastauksista ja tutkimuksen tuloksista kerron lisää, kun analysoin tutkimukseni tuloksia luvussa 4.2.

3.3 Tutkimusmenetelmän valitseminen

Halusin tehdä kyselyn haastatteluna mieluummin kuin kyselylomakkeena, koska haastattellessani Nordean asiakkaita, pystyin pyytämään heitä perustelemaan antamansa vastaukset. Uskon, että jos olisin käyttänyt kyselylomaketta ja pyytänyt asiakkaita perustelemaan vastauksensa, olisivat nämä kohdat todennäköisesti jääneet huomattavasti suppeammiksi. Toisaalta, jos olisin käyttänyt kyselylomaketta, olisin saanut enemmän vastauksia.

Tuomen ja Sarajärven mukaan haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelija pystyy toistamaan kysymyksen, oikaisemaan väärinkäsityksiä, selventämään ilmausten sanamuoto ja keskustella tiedonantajan, eli haastateltavan, kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73.) Tämä oli yksi syy, miksi halusin käyttää nimenomaan haastattelua tutkimusmenetelmänä. Haastatteluun vastaavien kanssa oli helppo käydä keskustelua ja selventää kysymyksiä, mitä ei olisi ollut mahdollista tehdä, jos olisin käyttänyt kyselylomaketta.

Puhelimen välillä tehdyissä haastatteluissa haasteena oli se, että ihmiset eivät välttämättä pystyneet vastaamaan puhelimeen soittaessani heille. Ainoa hetki, jolloin pystyin tekemään haastatteluja, oli työaikani klo 9.00 - 16.40. Kysyin asiakkailta, joiden kanssa sovin haastattelun, mihin aikaan päivästä he ovat parhaiten tavoitettavissa. Tämä auttoi, ja sain sovittua huomattavasti enemmän haastatteluja kuin pystyin toteuttamaan, koska en saanut yhteyttä suureen osaan asiakkaista, joiden kanssa oli aiemmin sovittu palautekyselystä. Uskon kuitenkin, että haastatteluilla sain hankittua laadukkaampaa tutkimusaineistoa, kuin olisin kyselylomakkeella saanut.

3.4 Puolistrukturoitu haastattelu

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan mukaan puolistrukturoitu haastattelu etenee niin, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa on päätetty haluttavan tieto juuri tietyistä asioista, eikä haastateltaville näin ollen ole tarpeellista antaa kovin suuria vapauksia haastattelutilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Opinnäytetyössäni halusin haastatteluun vastaavilta tietoa juuri mobiilipankin kehityskohdista.

Suoritin tutkimuksen haastatteleamalla asiakkaita puhelimen välityksellä tai konttorissa kasvotusten. Jos otimme sovelluksen asiakkaalle käyttöön yhdessä hänen kanssaan konttorissa, sovimme soittoaian noin kahden viikon päähän sovelluksen asentamisesta. Halusin täten varmistaa, että asiakkaat ovat käyttäneet sovellusta vähintään tämän ajan, koska en halunnut perustaa tutkimustani vain muutaman päivän käyttökokemukseen. Tuomen ja Sarajärven mukaan haastattelun onnistumisen kannalta on suositeltavaa, että tiedonantajat voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aihe-

seen etukäteen (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 73). En halunnut antaa asiakkaille ennakkokäsityksiä haastattelun kysymyksistä, jotta he käyttäisivät Mobiilipankki-sovellusta samalla tavalla, kuin he käyttäisivät sitä normaalisti. Halusin, että asiakkaat tutustuvat itse mobiilipankkiin ja kertovat rehellisen mielipiteensä siitä.

Haastattelin asiakasta konttorissa kasvotusten vain, jos asiakas oli käyttänyt sovellusta vähintään kaksi viikkoa. Jotkut asiakkaat, joiden kanssa olimme asentaneet sovellukset, tulivat kahden viikon jälkeen uudestaan ja teimme kyselyn kasvotusten. Suurin osa haastatteluista tehtiin kuitenkin puhelimen välityksellä.

Kysymyksissä halusin painottaa etenkin mobiilisovelluksen helppokäyttöisyyden ja intuitiivisuuden kehittämistä. Tarkoituksena oli saada myös kehitysehdotuksia sovelluksen ominaisuuksien kehittämistä varten. Haastattelumuotona käytin puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelukysymykset on skaalattu numeroin 1 – 5 ja joukossa on myös avoimia kysymyksiä, joihin asiakkaat pystyivät vastaamaan omin sanoin.

Tutkimuksessa käytin seuraavia kysymyksiä:

- Kuinka usein käytät mobiilipankkisovellusta (esimerkiksi viikossa)?
- Oletko käyttänyt enemmän verkko- vai mobiilipankkia? Kumpaa uskot käyttäväsi enemmän tulevaisuudessa?
- Kumpi versio verkkopankista vastaa tarpeisiisi paremmin? Jos skaalalla 1 – 5 numero 1 = verkkopankki sopii tarpeisiini paljon paremmin, 2 = verkkopankki sopii tarpeisiini jonkin verran paremmin, 3 = verkkopankki ja mobiilipankki sopivat kummatkin tarpeisiini, 4 = mobiilipankki sopii tarpeisiini jonkin verran paremmin ja 5 = mobiilipankki sopii tarpeisiini paljon paremmin. Perustele valintasi.
- Oliko sovelluksen käytön oppimisessa ongelmia? Sovelluksen käyttö oli helppo oppia skaalalla 1 – 5, 1 = todella vaikea, 2 = vaikea, 3 = jokseenkin helppo, 4 = helppo, 5 = todella helppo
- Mobiilipankkisovelluksen käytettävyyden skaalalla 1 – 5. 1 = huono, 2 = kohtalainen, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen. Perustele vastauksesi. Onko sovelluksessa jotain ominaisuuksia, joita haluaisit kehittää (miten?), tai puuttuuko sovelluksesta joitain ominaisuuksia, joita siinä mielestäsi pitäisi olla?
- Avoin palaute.

Valitsin nämä kysymykset, koska uskoin saavani asiakkaiden vastauksista mahdollisimman hyödyllistä informaatiota sovelluksen kehittämisen kannalta. Halusin sisällyttää haastatteluihin sekä numeerisella skaalalla arvioitavia ominaisuuksia ja avointa palautetta, koska pystyin tuloksia analysoidessani näkemään yhteneväisyyksiä asiakkaiden antamissa numeerisissa arvosanoissa ja näiden lisäksi sain myös konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla asiakkaiden mielestä sovelluksesta saisi entistä paremman. Pyydin asiakkaita perustelemaan antamansa arvosanan, jotta he joutuisivat miettimään tarkemmin sitä, miksi he antaisivat kyseiselle osa-alueelle juuri sen arvosanan.

4 Tutkimuksen tulokset

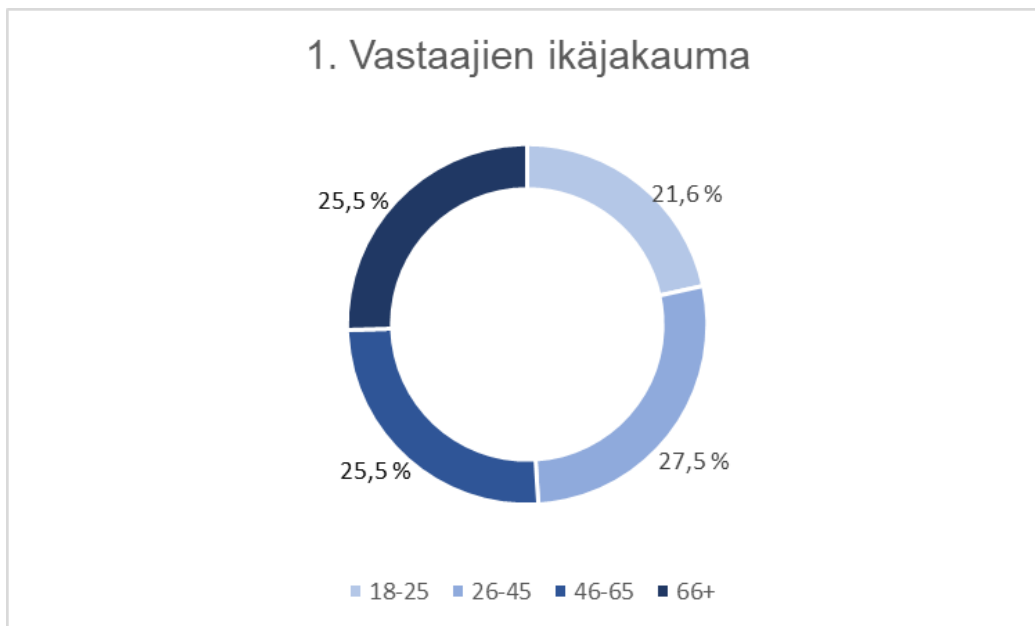
Tässä luvussa kerron tutkimukseni tuloksista ja analysoin niitä aiemmin esittämäni teorian pohjalta. Luvun lopussa esittelen tutkimuksen tuloksista johtopäätökseni, joiden pohjalta esitän seuraavassa luvussa ideoita Nordean Mobiilipankki-sovelluksen kehittämiseksi.

4.1 Tulosten esittely ja analysointi

Analysoin Nordean asiakkaiden antamia vastauksia kirjaamalla ne Excel-taulukkoihin. Muunsin luvut kuvioiksi, joista tuloksia on helppo tulkita.

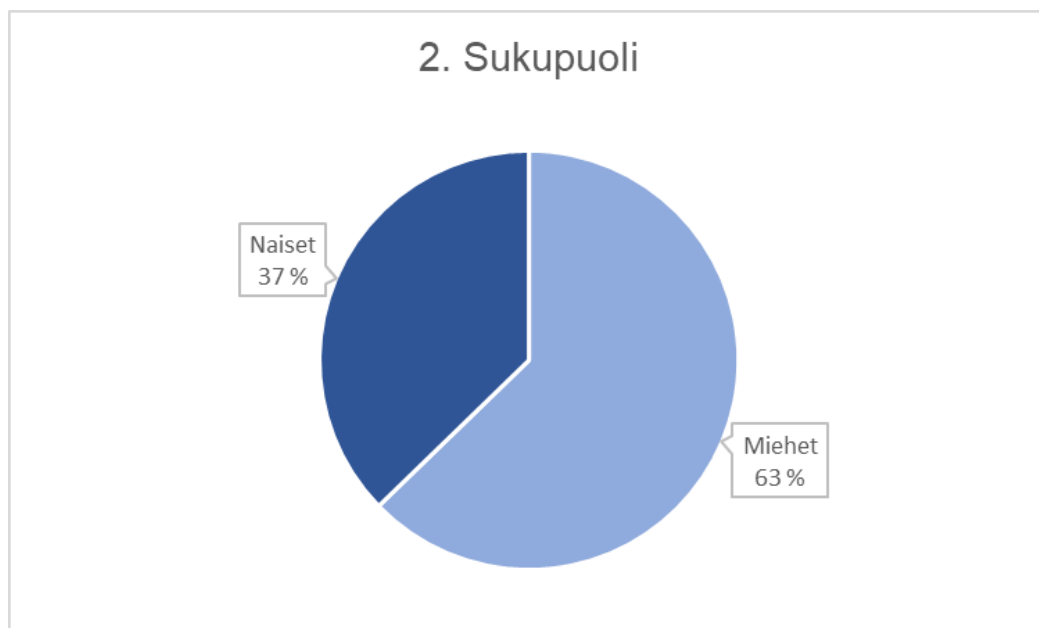
4.1.1 Muuttujat

Kyselyä varten kirjasin ylös haastatteluun vastaavan asiakkaan iän ja sukupuolen. Halusin tällä selvittää minkälaisia eroavaisuuksia eri ikäluokkien ja sukupuolten vastauksissa esiintyy.



Kuvio 3. Kyselyn ikäjakauma.

Kuten kuviossa 3 näkyy, Nordean Mobiilipankin kehityskohtia selvittävään kyselyyn vastasi kaikenikäisiä ihmisiä. Nuorimmat vastaajista olivat 18-vuotiaita ja vanhin kyselyyn vastannut oli 82-vuotias. 18–25-vuotiaita vastaajia oli 11, 26–45-vuotiaita oli 14, 46–65-vuotiaita oli 13 ja 66-vuotiaita tai vanhempia vastaajia oli myös 13. Tutkimuksen kannalta oli mielestäni oleellista, että saisin vastauksia kaikista ikäluokista, koska eri ikäisten ihmisten käyttökokemukset älypuhelinsovellusten kanssa vaihtelevat merkittävästi. Olenkin tyytyväinen siihen, että sain hyvin tasaisen jakauman eri ikäluokista. Kyselyyn vastanneiden keskimääräinen ikä on noin 46 vuotta.

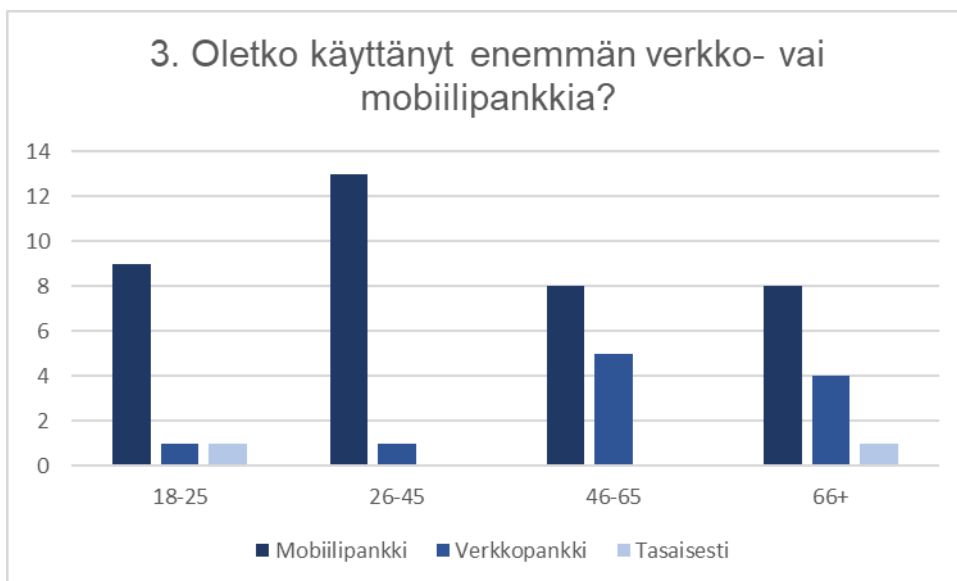


Kuvio 4. Vastaajien sukupuolijakauma.

Kyselyyn vastasi 32 miestä ja 19 naista. Tutkimuksen tuloksia, en huomannut merkittäviä eroja sukupuolten välillä. Merkittävimmät erot esiintyivät eri ikäluokkien välillä, joten painotan niiden analysointia tutkimuksessani.

4.1.2 Numeeriset kysymykset

Numeroskaalalla arvioitavissa kysymyksissä analysoin, onko asiakkaiden vastausten välillä paljon yhteneväisyyksiä. Analysoin myös, millaista vaikutusta annettuihin arvosteluihin ikäluokilla on. Myöhemmin tekstissä, kun puhun nuoremmista ikäluokista, tarkoitan 18–25-vuotiaista ja 26–45-vuotiaista, ja kun puhun vanhemmista ikäluokista, tarkoitan 46–65-vuotiaita ja 66-vuotiaita tai sitä vanhempia vastaajia.



Kuvio 5. Verko- ja mobiilipankin käyttäjämäärät ikäluokittain.

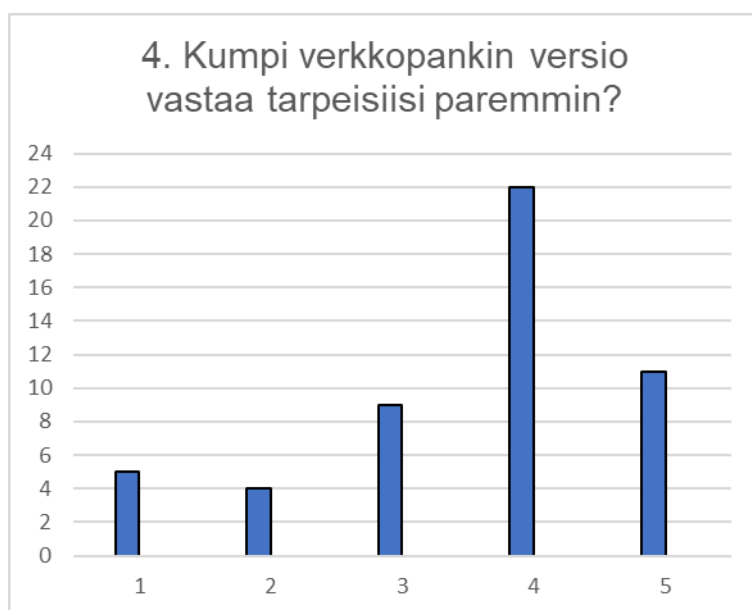
Kuviosta 5 näkyy, miten verkkopankin suosio kasvaa sitä enemmän, mitä vanhemmasta ikäluokasta on kyse. Kaikilla kyselyyn vastanneilla on mobiilipankki asennettuna älylaitteeseen, mutta suuri osa vanhemmista ikäluokista käyttää edelleen enemmän verkkopankkia. 38 vastaajaa kaikista 51:stä vastaajasta (noin 75 %) käyttää enemmän mobiilipankkia kuin verkkopankkia. Kaikki nämä vastaajat uskovat käyttävänsä mobiilipankkia enemmän myös tulevaisuudessa.

Vanhemmissa ikäluokissa mobiilipankin käyttäjien osuus on pienempi verrattuna nuorempiin ikäluokkiin. Esimerkiksi 18–25-vuotiaista vastaajista 81,8 % kertoi käyttävänsä enemmän mobiilipankkia, kun taas 66-vuotiaista ja sitä vanhemmista vastaajista 61,5 % kertoi käyttävänsä mobiilipankkia enemmän kuin verkkopankkia.

Suurin osa vastaajista käyttää mobiilipankkia muutaman kerran viikossa tai jopa päivittäin. Päivittäisessä käytössä mobiilipankkia käytetään lähinnä saldon tarkastamiseen tai omien tilien välisiin tilisiirtoihin. Suurin osa kaikista vastaajista (noin 75 %) kertoi aikovansa käyttää mobiilipankkia enemmän tulevaisuudessa. Kaikista vastaajista 11 kertoi käyttävänsä tällä hetkellä enemmän verkkopankkia. Heistä kolme, eli noin 27 % kertoi, että mahdollisesti käyttävät mobiilipankkia tulevaisuudessa enemmän. Yhden vastaajan mukaan tämä riippuu siitä, miten mobiilipankki kehittyy tulevaisuudessa. Jos mobiilipank-

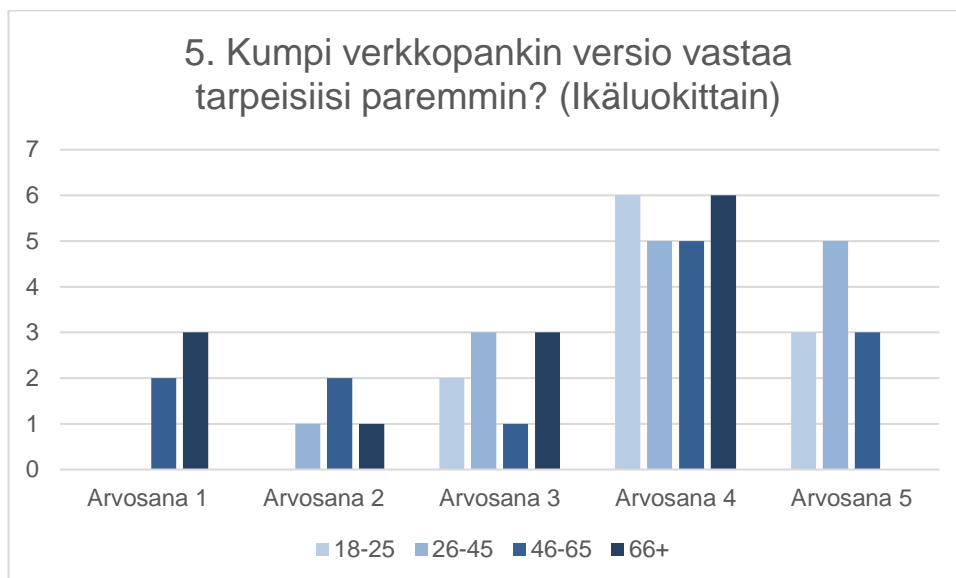
kiin tulee enemmän ominaisuuksia, hän todennäköisesti käyttää mobiilipankkia enemmän. Toinen vastaaja, joka käyttää enemmän mobiilipankkia, kertoi käyttävänsä kotona mieluummin verkkopankkia ja muualla mobiilipankkia.

Vastaajista vain kaksi kertoi käyttävänsä sekä mobiili- että verkkopankkia yhtä paljon. Kummatkin vastaajat aikovat tulevaisuudessakin käyttää kumpaakin verkkopankin muotoa tasapuolisesti.



Kuvio 6. Vastaajien preferenssit.

Suurin osa kaikista vastaajista, on antanut 1-5 -skaalalla arvosanan 4 (mobiilipankki sopii tarpeisiini jonkin verran paremmin). Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen välinen keskiarvo tässä kysymyksessä on noin 3,59. Kuvio 6 näkee hyvin, miten monen vastaajan mielestä mobiilipankki on parempi tapa hoitaa pankkiasioita, kuin verkkopankki. Tähän suurin syy kaikkien vastaajien kesken on mahdollisuus käyttää mobiilipankkia missä ja milloin vain. Ihmiset, jotka antoivat tähän kysymykseen alemman arvosanan kuin 4, painottivat verkkopankista löytyviä ominaisuuksia, joita mobiilipankissa ei ainakaan tällä hetkellä vielä ole.



Kuvio 7. Vastaajien preferenssit ikäluokittain.

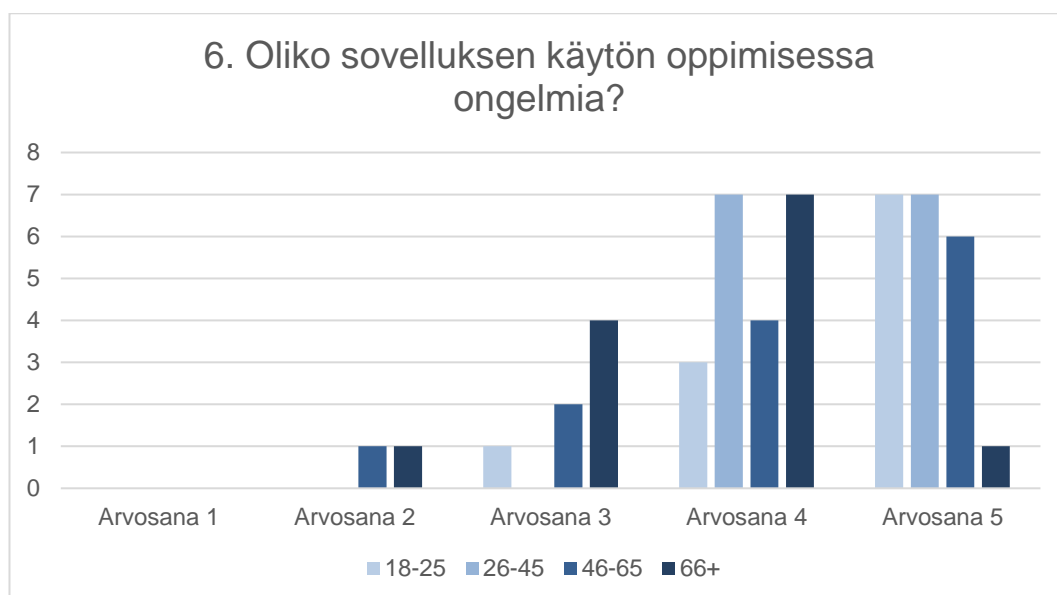
Vertailtaessa verkko- ja mobiilipankin suosiota ikäluokittain mitattuna, nuorempien ikäluokkien antamat arvosanat painottuvat suurelta osin arvosanoihin 4 (mobiilipankki sopii tarpeisiini jonkin verran paremmin) ja 5 (mobiilipankki sopii tarpeisiini paljon paremmin). Vanhempien ikäluokkien arvosanat olivat myös suurimmilta osin joko 4 tai 5, mutta vanhemmat ikäluokat antoivat myös huomattavasti enemmän alempia arvosanoja kuin nuoret. Suurin osa annetuista arvosanoista 1 (verkkopankki sopii tarpeisiini paljon paremmin) ja 2 (verkkopankki sopii tarpeisiini jonkin verran paremmin), noin 89 %, ovat vanhempien ikäluokkien antamia. Osa asiakkaista kertoi, että mobiilipankista löytyy kaikki heille tarpeelliset ominaisuudet, mutta käyttävät silti enemmän verkkopankkia, koska he ovat tottuneet käyttämään sitä.

Kysytyäni asiakkailta syitä verkkopankin suosimiseen mobiilipankin sijasta, vastasi osa vanhemmista käyttäjistä, että mobiilipankin teksti on liian pientä verrattuna tietokoneen näytöllä toimivaan verkkopankkiin. Sovelluksessa ei ole ominaisuutta, jolla tekstiä voisi suurentaa. Usealla vanhemmalla vastaajalla oli myös vaikeuksia käyttää itse älylaitetta, jolla sovellus toimii.

Toinen syy verkkopankin suosimiseen oli siitä löytyvät ominaisuudet, joita ei mobiilipankista ainakaan tällä hetkellä löydy. Näitä ominaisuuksia ovat esimerkiksi e-laskujen tilaaminen, luottihakemuksen tekeminen, tilin avaaminen ja uuden pankkikortin tilaaminen.

Moni verkkopankkia suosivista vastaajista kuitenkin kertoi, että mobiilipankilla perusasioiden, kuten tilien saldojen tarkistaminen ja tilisiirtojen tekeminen, on helppo tehdä. Yksi vastaajista kertoikin käyttävänsä mobiilipankkia juuri tilitapahtumien seuraamiseen ja maksaa laskuja verkkopankissa. Toisen vastaajan mukaan omien raha-asioiden kokonaisuus on helpompi hahmottaa verkkopankissa kuin mobiilipankissa.

Osa vastaajista mietitytti sovelluksen turvallisuus. Yksi syy siihen, miksi nämä vastaajat käyttävät mieluummin verkko- kuin mobiilipankkia on se, että pitävät tietokoneella pankkiasioiden hoitamista turvallisempina kuin puhelimella. Vastaajat miettivät mitä tapahtuu, jos puhelin häviää ja siinä ovat kaikki henkilön pankkiasiat.

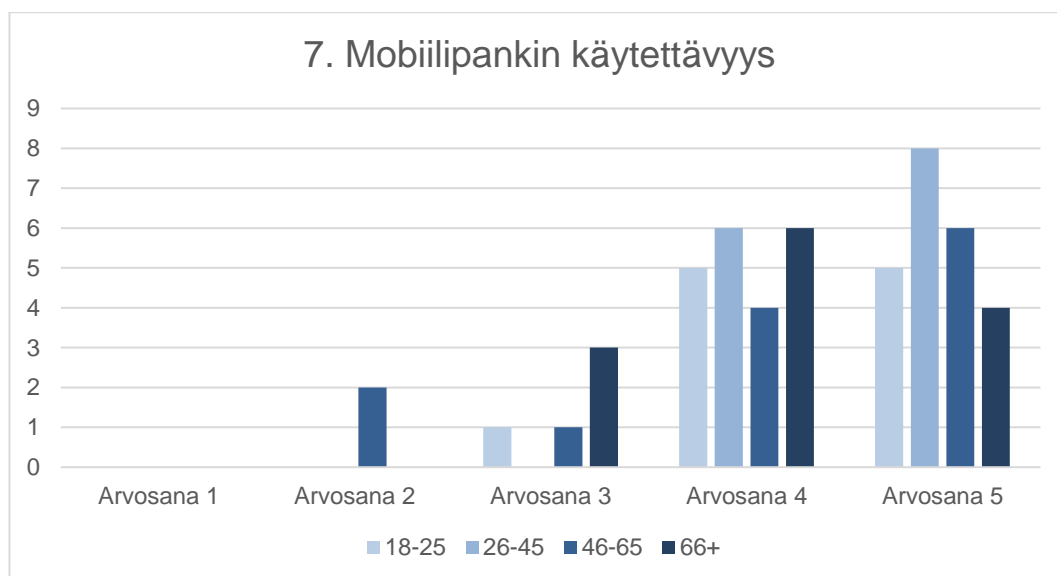


Kuvio 8. Sovelluksen käytön oppiminen vastaajien kesken ikäluokittain.

Suurimmalla osalla kyselyyn vastaajista ei ollut ongelmia mobiilipankin käytön oppimisessa. Tässä kysymyksessä on parhaiten nähtävissä ihmisten iän vaikutus vastauksiin. Ikäluokista 46–65-vuotiaat sekä 66-vuotiaat ja sitä vanhemmat antoivat tähän kysymykseen vastaukseksi huomattavasti enemmän arvosanoja 2 (vaikea) ja 3 (jokseenkin helppo) kuin nuoremmat ikäluokat. Kahdesta nuoremmasta ikäluokasta vain 4 % antoi tähän kysymykseen arvosanan 2 tai 3, kun taas vanhemmista ikäluokista osuus on 30,8 %. Kysymykseen annettujen arvosanojen keskiarvo kaikkien vastaajien kesken on noin 4,2.

Kaikki vastaajat, jotka antoivat jonkin muun arvosanan kuin 5 (todella helppo) kertoivat, että heillä oli jotain vaikeuksia sovelluksen käyttöönotossa. Arvosanan 4 (helppo) antaneet vastaajat kertoivat, että ongelmat olivat lähinnä oman laitteen käytön kanssa tai he olivat kokeneet teknisiä ongelmia alkaessaan käyttää sovellusta, mutta olivat kuitenkin saaneet itse selvitettyä ongelmat. Yksi vastaajista, joka antoi kysymykseen arvosanan 2, myönsi, ettei todennäköisesti olisi osannut käyttää sovellusta ilman apua. Toinen arvosanan 2 antaneista vastaajista kertoi, että pitää verkkopankin käyttämistä paljon helpompana.

Sovellusta käyttöön ottaessa osaa vastaajista hämäsi se, että sovelluksen kaikkia ominaisuuksia käyttääkseen on älylaitteeseen ladattava sekä Mobiilipankki- että Tunnusluvut-sovellus. Osa asiakkaista oli ladannut vain Tunnusluvut-sovelluksen ja luulivat, että pelkästään sillä pystyisi hoitamaan pankkiasioitaan. Toiset olivat ladanneet vain Mobiilipankki-sovelluksen ja olivat käyttäneet tunnuslukukorttia kirjautumiseen ja maksujen vahvistamiseen ennen kuin latasimme Tunnusluvut-sovelluksen heidän älylaitteisiinsa. Tunnusluvut-sovellus vaatii aktivoinnin ennen kuin sitä pystyy alkaa käyttämään ja monen vastaajan mielestä tämä prosessi on hieman liian monimutkainen, vaikka he ymmärtävätkin, että se johtuu turvallisuussyistä.



Kuvio 9. Käytettävyyden arvosanat ikäluokittain.

Sovelluksen käytettävyys sai suurimmilta osin hyviä arvosanoja. Vastaajilla oli kuitenkin myös paljon kehitysideoita käytettävyyden parantamiseksi. Näihin paneudun luvuissa 4.1.3 ja 5.1.

Kuten kuviossa 9 näkyy, nuoremmista ikäluokista suurin osa (96 %) antoi mobiilipankin käytettävyydelle arvosanan 4 tai 5. 18–25- ja 26–45-vuotiaiden antamien arvosanojen keskiarvo tässä kysymyksessä on noin 4,54. Vanhempien ikäluokkien keskiarvo tässä kysymyksessä on noin 4,08, joten keskimääräisesti ikäluokkien välillä ei ole merkittävää eroa. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo on noin 4,27.

4.1.3 Avoin palaute

Kaikki kyselyyn vastanneet eivät antaneet avointa palautetta tai eivät omien sanojensa mukaan osanneet antaa perusteluita antamilleen arvosanoille. Suurin osa halusi kuitenkin antaa jonkinäköistä avointa palautetta.

Avoimessa palautteessa vastaajat kehuivat sovelluksen nopeutta ja helppokäyttöisyyttä. Tilisiirtojen tekeminen on vastaajien mukaan tehty sovelluksessa todella helpoksi. Sovellus on vastaajien mukaan todella kätevä etenkin silloin kun lähtee esimerkiksi matkalle, eikä halua ottaa kannettavaa tietokonetta mukaan. Yksi vastaaja kehui sovelluksen käytettävyyttä, koska sovelluksen kehittämisessä on otettu huomioon kaikenlaiset käyttäjät ja siitä on pyritty tekemään mahdollisimman yksinkertainen käyttää. Sovelluksessa on kuitenkin suuren osan mielestä vielä kehitettävää.

Erään vastaajan mukaan sovelluksessa olisi hyvä pystyä tekemään jonkinäköinen ”suosikit”-lista, josta näkee suoraan tilit, joille käyttäjä siirtää useimmin rahaa. Vastaajan mukaan olisi myös hyvä, jos listaa pystyisi itse muokkaamaan, jotta käyttäjä voisi nähdä haluamansa tilit ensimmäisenä riippumatta siitä, kuinka usein tileille tehdään siirtoja. Tällä tavoin tilisiirtojen tekemisestä mobiilipankissa esimerkiksi ystäville ja sukulaisille voisi tehdä vielä nopeampaa ja helpompaa. Toinen vastaajista ehdotti myös jonkinlaisen hakutoiminnon lisäämistä mobiilipankin saajaluetteloon.

Osaa vastaajista mietityttää sovelluksen turvallisuus, koska mobiilipankkiin pääsemiseen tarvitaan kirjautumistavasta riippuen vain verkkopankin käyttäjätunnus ja tunnusluku-sovelluksen PIN-koodi, sormenjälkitunnistus tai verkkopankin salasana. Turvallisuus

olikin merkittävin syy miksi jotkut Nordean asiakkaat, joilla olisi mahdollisuus ladata sovellus, eivät halua ottaa Mobiilipankki-sovellusta käyttöön, koska eivät usko älypuhelimien olevan tarpeeksi turvallinen laite pankkiasioiden hoitamiseen. Toinen syy siihen, miksi jotkut eivät halua ottaa sovellusta käyttöön oli se, että he eivät vain halua hoitaa pankkiasioitaan puhelimen kautta.

Yhden asiakkaan mukaan olisi hyvä pystyä päättämään, mitä kaikkia tietoja sovelluksen aloitusnäytössä näkyy. Tällä kyseinen vastaaja tarkoitti tilanteita, kun mobiilipankkia käyttää julkisella paikalla tai esimerkiksi julkisissa liikennevälineissä, kun joku saattaa olla selän takana katsomassa. Tämän takia hänen mukaansa olisi hyvä pystyä piilottamaan osa tiedoista. Tällä hetkellä aloitusnäytön tietojen valitseminen mahdollista, vaan kaikilla sovelluksen käyttäjillä näkyvät aloitusnäytössä sekä tilien, rahastojen, luottokorttien että lainojen tilanteet. Näkyvät tiedot riippuvat tietenkin siitä, mitä Nordean palveluita kyseisellä asiakkaalla on käytössään.

Mobiilipankista puuttuvista verkkopankin ominaisuuksista omien sijoitusten seuraaminen oli yhden asiakkaan mukaan merkittävä puutos. Tällä hetkellä Mobiilipankki-sovelluksessa on linkki Nordea Investor -palveluun, joka toimii älylaitteen internetselaimen kautta, mutta itse Mobiilipankki-sovelluksessa ei ole mahdollista seurata tai tehdä muutoksia osakesijoituksiin. Sovelluksessa näkyvät käyttäjän rahasto-omistukset, mutta näihin ei ole mahdollista tehdä muutoksia sovelluksessa. Tämän sijaan rahaston tietoja tarkastellessa älylaitteen ruudun alareunaan ilmestyy linkki Nordea Investor -palveluun.

Vanhemmilla vastaajilla on omien sanojensa mukaan ollut vaikeuksia sovelluksen käytössä, koska sovelluksen näppäimet ovat pieniä. Kuten aiemmin mainitsin, itse sovelluksessa ei ole mahdollista suurentaa sovelluksen kirjasinkokoa. Älypuhelimien omista asetuksista on mahdollista muuttaa koko puhelimen kirjasinkokoa, mutta siinä ei voi eritellä sovelluksia, joiden kirjasinkokoa haluaa muuttaa, vaan tekstin koon muuttaminen vaikuttaa riippuu sovelluksen tekijästä. Jotkut sovellukset tukevat tekstin suurentamista, toiset taas eivät. Esimerkiksi Androidilla Chrome-selaimessa itse selaimen tekstit, kuten osoitepalkin tekstit, suurenevat, mutta internetsivujen tekstit eivät. (Mobiili.fi 2015.) Nordean Mobiilipankki-sovellus tukee tekstin suurentavaa asetusta (Nordea 2018a).

Yksi asiakas antoi palautetta Mobiilipankki-sovelluksen toimintahäiriöistä. Toimintahäiriön tapahtuessa sovellus ei erittele syitä, joista toimintahäiriö johtuu, vaan ilmoittaa yk-

sinkertaisesti, että sovelluksessa on tapahtunut toimintahäiriö. Vastaajan mukaan sovelluksen pitäisi ilmoittaa mistä toimintahäiriö johtuu esimerkiksi virhekoodilla, minkä avulla ongelma voitaisiin mahdollisesti ratkaista.

4.2 Johtopäätökset

Nordean Mobiilipankki-sovellus sai haastattelemiltani asiakkailta yleisesti ottaen hyvää palautetta. Suuren osan mielestä sovellus on nopea ja helppokäyttöinen. Etenkin nuorten asiakkaiden keskuudessa sovellus on suosittu tapa hoitaa pankkiasioita. Sain tutkimuksesta hyvän käsityksen sovelluksen vahvoista ja heikoista puolista. Sovelluksen heikoimpana osa-alueena voidaan pitää siitä puuttuvia ominaisuuksia, jotka ovat Nordean verkkopankissa. Toisaalta tätä voi pitää myös sovelluksen vahvuutena, koska tämä on yksi syy, miksi sovellus on niin suoraviivainen ja yksinkertainen. Jos sovelluksessa olisi kaikki ominaisuudet, mitä verkkopankissakin on, olisi se todennäköisesti monimutkaisempi käyttää kuin se nykyisessä muodossaan on. Tosin tämä riippuu vahvasti sovelluksen suunnittelusta.

Sukupuolten välillä ei ollut huomattavia eroja annetuissa arvosanoissa. Aluksi tutkiessani tutkimuksen tuloksia huomasin, että sukupuolten välillä on huomattava ero, mutta tämä johtuikin siitä, että kyselyyn vastanneet naiset olivat keskimäärin iäkkäämpiä. Suurimmat erot annetuissa arvosanoissa olivat ikäluokkien välillä.

Tutkimuksen tuloksissa on huomattavissa, miten moni vanhempi ihminen pitää sovelluksen käytön oppimista huomattavasti vaikeampana kuin nuoret. Olen myös työssäni huomannut miten paljon enemmän neuvoa vanhemmat asiakkaat tarvitsevat Mobiilipankki-sovelluksen käyttämisessä kuin nuoret. Vanhemmat ihmiset tarvitsevat yleensä myös enemmän toistoja sovelluksen eri ominaisuuksien käytössä, jotta ne jäävät paremmin mieleen ja sovelluksen käyttäminen onnistuu itsenäisesti.

Vanhempien vastaajien kesken yleiseksi ongelmaksi sovellusta käyttäessä nousi näppäinten pieni koko. Tämä riippuu toki laitteesta, jolla sovellusta käytetään. Tablettitietokoneella käytettävän sovelluksen näppäimet ovat suuremmat kuin pieninäyttöisessä älypuhelimessa. Moni vanhemmista vastaajista kertoi käyttävänsä mieluummin verkkopankkia, koska tietokoneen näyttö on huomattavasti suurempi kuin älypuhelimien näyttö ja täten tekstistä saa paremmin selvää.

Kaikkien vastaajien kesken yleiseksi ongelmaksi nousi Tunnusluvut-sovelluksen aktiivoinnin monimutkaisuus. Tällä hetkellä sovellusta ei voi aktivoida kuin omilla verkkopankkitunnuksilla tai Nordean konttorissa. Mobiilipankissa Tunnusluvut-sovelluksen aktivoiminen ei ole mahdollista. Monen vastaajan mielestä aktivoimisesta pitäisi tehdä helpompaa, mutta he eivät osanneet sanoa miten. Sovelluksen aktivoimisen helpottamista on vaikea toteuttaa, koska sovellusta käyttöön ottavan asiakkaan on tunnistauduttava joko verkkopankkitunnuksilla tai virallisella henkilöllisyystodistuksella. Tällä hetkellä tunnuslukusovelluksen aktivoimiseen ei ole muita vaihtoehtoja.

5 Loppupohdinta

Tässä luvussa esitän tutkimuksen tuloksista tekemiäni johtopäätösten perusteella ideoita Nordean Mobiilipankki-sovelluksen kehittämiseksi. Arvioin myös tutkimuksen tulosten luotettavuutta, sen validiteettia ja reliabiliteettia. Haluan tässä vaiheessa korostaa, ettei minulla ole käytännön kokemusta älypuhelinsovellusten kehittämisessä. Seuraavat ehdotukset on tehty täysin teoriapohjaisesti ja perustuvat Nordean asiakkaiden antamiin vastauksiin sekä omiin havaintoihini työskennellessäni Nordeassa asiakaspalvelutehtävissä.

5.1 Kehitysideat

Haastatteluuni vastanneilla Nordean asiakkaila oli paljon hyviä ideoita Mobiilipankki-sovelluksen kehittämiseksi. Yksi näistä oli mobiilipankin ulkoasun muokattavuus.

Tällä hetkellä sovelluksen näyttämiin tietoihin ei voi tehdä muutoksia, vaan kaikille käyttäjille näkyvät heidän kaikki tietonsa heti aloitusnäytössä. Tätä voisi kehittää lisäämällä mahdollisuuden päättää mitä tietoja sovellus näyttää heti aloitusnäytössä. Jos käyttäjä esimerkiksi haluaa piilottaa asuntolainansa tiedot ja nähdä esimerkiksi luottokorttinsa tiedot aloitusnäytössä, voisi näiden tietojen näkymistä muokata sovelluksen asetuksista. Kyseinen asiakas, joka antoi tämän idean, myönsi, että häntä harmittaa nähdä hänen asuntolainansa reaaliaikainen tilanne aina kun hän kirjautuu mobiilipankkiin. Sovelluksen käyttäjät voisivat myös lisätä välilehtiä, joissa näkyy erilaisia tietoja. Esimerkiksi jos käyt-

täjä haluaa eritellä korttiansa tiedot eri välilehdelle kuin tilien tiedot. Tämänlainen muokattavuus tekisi mobiilipankista persoonallisemman ja helpomman käyttää. Jos esimerkiksi käyttäjällä on tarvetta tarkkailla tilitapahtumiaan päivittäin, voisi nämä tiedot asettaa aloitusnäyttöön etualalle, mistä ne on helppo nähdä heti sovelluksen avautuessa. Tähän liittyy myös toisen vastaajan idea Maksa-toiminnon saajaluetteloon liittyen.

Sovellusta voisi muokata myös siten, että käyttäjä pystyy itse luomaan "suosikit"-listan, jossa näkyvät kaikki hänen valitsemansa tilinumerot. Sovelluksen käyttäjä voisi täten helposti ja nopeasti tehdä tilisiirtoja haluamilleen tileille. Esimerkiksi Maksa-toiminnon saajaluettelossa voisi olla tilinumeroiden jälkeen tähden kuva, josta käyttäjä voi painaa ja merkitä tilin suosikit-listalle. Nopeita tilisiirtoja varten on kehitetty myös Siirto-sovellus, joka mahdollistaa tilisiirtojen tekemisen pelkästään puhelinnumeron avulla, mutta aina-kaan opinnäytetyöni kirjoittamisajankohtana sovellus ei ole kaikilla pankeilla käytössä. Siirto-sovellus vaatii myös, että maksun vastaanottajalla on sovellus asennettuna älypuhelimeensa.

Muokattavuudessa olisi erittäin tärkeää ottaa huomioon myös vanhemmat sovelluksen käyttäjät. Sovelluksen tekstin kokoa olisi hyvä pystyä muokkaamaan itse sovelluksen sisällä. Tähän olisi myös hyvä olla selkeä ohjeistus.

Tähän liittyen sain idean, jonka avulla sovelluksen käyttöönotosta voitaisiin tehdä mahdollisimman helppoa kaikille Nordean asiakkaille. Sovelluksessa voisi olla jonkinlainen harjoitteluosio, joka neuvoisi miten eri asioiden, kuten laskujen maksaminen, tilisiirtojen tekeminen ja pankkikortin asetusten muuttaminen mobiilipankissa onnistuu. Tämän olisi hyvä olla vapaaehtoinen ja sen voisi halutessaan ohittaa. Uskon, että etenkin moni vanhempi sovelluksen käyttäjä oppisi käyttämään sovellusta itse ilman pankin työntekijän apua, jos sovelluksessa olisi tämänlainen mahdollisuus harjoitella sen käyttöä.

Moni kyselyyn vastanneista vanhemmista Nordean asiakkaista myönsi olevansa arka sovelluksen käytön kanssa ja tämän takia he tuleva useaan kertaan kysymään neuvoa Nordean konttorista. He eivät uskalla kokeilla tehdä tilisiirtoja, koska pelkäävät, että he tekevät jonkinlaisen peruuttamattoman virheen. Tämän takia olisi tärkeä, että sovelluksessa olisi mahdollisuus päästä harjoittelemaan näitä asioita ennen niiden tekemistä. Tämän lisäksi olisi tehtävä selväksi se, että kyseessä on vain harjoitteluosio, eikä harjoittelussa tehdyillä toiminnoilla ole vaikutusta asiakkaan pankkiasioihin. Uskon, että

tämä voisi saada useammat ihmiset kokeilemaan sovelluksen käyttöä. Tämä myös vähentäisi Nordean työntekijöiden työmäärää sovelluksen käytön opettamisessa.

5.2 Tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimuksen tulosten luotettavuuden arviointi on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta. Tutkimusta suorittaessa on noudatettava tiettyjä normeja ja arvoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan mukaan tutkimuksen validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä, onko se perusteellisesti tehty sekä ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät niin sanotusti oikeita. Virheitä voi ilmetä esimerkiksi siinä, että tutkija näkee suhteita tai periaatteita virheellisesti, ei näe niitä tai kysyy väärää kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.) Tutkimuksessani tämä tarkoittaa sitä olenko analysoinut saamiani tuloksia ”oikein”, ovatko tuloksista tehdyt päätelmät johdonmukaisia ja olenko kysynyt oikeanlaisia kysymyksiä tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa mittarin tai menetelmän luotettavuutta. Sillä viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Virtuaaliammattikorkeakoulu). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan mukaan tutkimusta tehdessä on järkevää ottaa huomioon se, että tutkimukseen osallistuvat eivät välttämättä puhu kaikissa tilanteissa yhdenmukaisesti, eli kielenkäyttö ja puhutavat ovat tilannesidonnaisia. Tätä voi ilmetä esimerkiksi alkoholinkäyttöä, seksuaalisuutta tai muita niin sanottuja arkoja aiheita tutkittaessa. Haastateltavat eivät välttämättä kerro heidän ”todellista” tilannettaan, vaan pyrkivät vastaamaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.) Tutkimuksessani reliabiliteetilla tarkoitetaan Nordean asiakkaiden antamien vastausten luotettavuutta, eli käytännössä sitä, ovatko haastateltavat asiakkaat vastanneet kysymyksiin rehellisesti vai onko ulkoisilla tekijöillä, kuten kysymysten esittämistavalla, ollut vaikutusta heidän antamiinsa vastauksiin.

Tutkimuksen validiteettia parantaakseni olisin esimerkiksi voinut kysyä tutkimuksessa konkreettisia kehitysideoita itse sovelluksen oppimisen parantamiseksi. Toisaalta tämän arviointi olisi voinut olla haastavaa henkilölle, jolle sovelluksen oppimisessa ei ole ollut

ongelmia. Tämän takia oli mielestäni parempi kysyä haastateltavilta vain heidän omia kokemuksiaan sovelluksen oppimisesta ja vertailla vastauksia keskenään.

Numeerisella skaalalla kysytyissä kysymyksissä arviointiskaalat olisi ollut ehkä järkevämpi luokitella 1 – 4 tai 1 – 6, koska tällöin haastatteluun vastanneet eivät olisi voineet vastata niin sanotusti ”keskelle”. He olisivat joutuneet miettimään tarkemmin sekä mobiili- että verkkopankin huonoja ja hyviä puolia ja ottamaan enemmän kantaa vastauksissaan.

En kuitenkaan usko, että ulkoisilla tekijöillä on ollut merkittävää vaikutusta haastateltavien antamiin vastauksiin. Tämä johtuu siitä, että mobiilipankki-sovelluksen kehityskohdat ei ole aiheena arkaluontoinen ja korostin vastaajille, että he vastaavat kyselyyn täysin anonymisti. Toisaalta vastaajat ovat mahdollisesti ajatelleet, että heidän on annettava mobiilipankin ominaisuuksille hyvät arvosanat koska eivät haastattelutilanteessa kehtaa antaa huonompaa arvosanaa. Tämän takia olisin ehkä saanut kyselylomakkeella rehellisempiä vastauksia, koska kysymysten esittäjä ei ole vastaajan naaman edessä, mutta uskon, että vastausten laatu olisi samalla laskenut. Vastaukset olisivat saattaneet olla huomattavasti lyhyempiä ja suppeampia.

Tutkimuksen reliabiliteetin kannalta tärkeää oli, että kyselyyn vastanneet Nordean asiakkaat olivat pystyneet käyttämään sovellusta vähintään yhtä kauan. Tämän takia asetin haastatteluiden suorittamiselle kahden viikon Osa haastatteluun vastanneista ei kuitenkaan käyttänyt sovellusta paljon, vaan päätyivät käyttämään verkkopankkia enemmän. Tämän takia he eivät osanneet sanoa kehitysideoita Mobiilipankki-sovellukseen, koska omien sanojensa mukaan heidän olisi pitänyt käyttää sovellusta enemmän osatakseen arvioida sen toimintaa paremmin.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös Nordean uuden mobiilipankkisolvelluksen, Nordea Mobilen, julkaiseminen vuoden 2018 kevään aikana. Osa tutkimuksen kehitysideoista on saatettu toteuttaa mobiilipankin uudessa versiossa. Uskon kuitenkin, että tutkimukseni on onnistunut ja haastateltavien antamat kehitysideat on tärkeä huomioida myös uutta sovellusta kehittäessä.

Lähteet

Business Insider 2015. The future of the bank branch is in trouble – here’s why. Artik-
keli. Päivitetty 22.2.2015. [Http://www.businessinsider.com/digital-disruption-of-retail-banks-2015-10?r=US&IR=T&IR=T](http://www.businessinsider.com/digital-disruption-of-retail-banks-2015-10?r=US&IR=T&IR=T). Luettu 16.4.2018.

Business Wire 1995. Stanford Federal Credit Union Pioneers Online Financial Ser-
vices. The Free Library 2014. [Https://www.thefreelibrary.com/Stanford+Fed-eral+Credit+Union+Pioneers+Online+Financial+Services.-a017104850](https://www.thefreelibrary.com/Stanford+Fed-eral+Credit+Union+Pioneers+Online+Financial+Services.-a017104850). Luettu 27.2.2018.

Danske Bank. Turvallisuus. [Https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkko-pankki/Pages/Turvallisuus.aspx?tab=2](https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkko-pankki/Pages/Turvallisuus.aspx?tab=2). Luettu 27.2.2018.

Finanssialan keskusliitto 2009. Pankkisalaisuusohjeet 2009. [Http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkisalaisuusohjeet.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkisalaisuusohjeet.pdf). Luettu 27.2.2018.

Finanssivalvonta 2018. Uusi maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive, PSD2. Päivitetty 16.1.2018. [Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhank-keet/PSD2/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhank-keet/PSD2/Pages/Default.aspx). Luettu 10.4.2018.

Google Play 2018a. Sovellukset. [Https://play.google.com/store/search?q=mo-biilipankki](https://play.google.com/store/search?q=mo-biilipankki). Luettu 16.4.2018.

Google Play 2018b. Mobiilipankin etusivu -kuva. [Https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.nordea.mobilebank&hl=fi](https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.nordea.mobilebank&hl=fi). Luettu 10.4.2018.

Holopainen, Heini 2015. Yllätytkö nettipankissa? Maksun lisävahvistuskäytäntö yhä vieras. Yle uutiset. Päivitetty 15.6.2018. [Https://yle.fi/uutiset/3-8066148](https://yle.fi/uutiset/3-8066148). Luettu 25.3.2018.

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. [Https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/me-netelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus](https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/me-netelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus). Luettu 9.4.2018.

Mobiili.fi 2014. Arvostelussa Samsung Galaxy S5 – onko se ostamisen arvoinen? Artik-
keli. Päivitetty 4.5.2014. [Https://mobiili.fi/2014/05/04/arvostelussa-samsung-galaxy-s5-onko-se-ostamisen-arvoinen/](https://mobiili.fi/2014/05/04/arvostelussa-samsung-galaxy-s5-onko-se-ostamisen-arvoinen/). Luettu 16.1.2018.

Mobiili.fi 2015. Näin suurennat tekstien kokoa puhelimessasi. Artikkel. Päivitetty 7.6.2015. [Https://mobiili.fi/2015/06/07/nain-muutat-tekstien-kokoa-puhelimessasi/](https://mobiili.fi/2015/06/07/nain-muutat-tekstien-kokoa-puhelimessasi/). Lu-
ettu 9.4.2018.

Nordea 2016. Vuosikertomus 2016. [Http://feed.ne.cision.com/wpyfs/00/00/00/00/00/3C/8C/D8/wkr0012.pdf](http://feed.ne.cision.com/wpyfs/00/00/00/00/00/3C/8C/D8/wkr0012.pdf). Luettu 15.1.2018

Nordea 2017. Huijausviestejä taas liikkeellä. Lehdistö tiedote 6.4.2017. [Https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-12-08-huijausviesteja-taas-liikkeella.html](https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-12-08-huijausviesteja-taas-liikkeella.html). Luettu 27.2.2018

Nordea 2018a. Pankkitunnuksilla käytettävien palvelujen yleiset sopimusehdot. 1. <https://www.nordea.fi/Images/146-65713/mmst960dl.pdf>. Luettu 15.4.2018.

Nordea 2018b. Tunnuslukukortit poistuvat asiakkaiden käytöstä vuoden 2018 aikana. Päivitetty 1.2.2018. <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2018/2018-02-01-tunnuslukukortit-poistuvat-asiakkaiden-kaytosta-vuoden-2018-aikana.html>. Luettu 24.4.2018.

Nordea 2018c. Nordea Mobiilipankki - Suomi. Mobiilisovellus.

Nordea a. Nordean historia. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/>. Luettu 13.1.2018.

Nordea b. Yhteenveto Nordeasta. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/Yhteenveto-Nordeasta/>. Luettu 13.1.2018

Nordea c. Tunnusluvut-sovellus. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html>. Luettu 10.4.2018.

Nordea d. Verkkotapaaminen. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/verkkotapaaminen.html>. Luettu 13.1.2018.

Nordea e. Verkkopankki. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/verkkopankki.html>. Luettu 13.1.2018.

Nordea f. Nordean Omaposti. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/nordean-omaposti.html>. Luettu 27.2.2018

Osuuspankki 2006. Suomen suosituin verkkopankki 10 vuotta. <https://www.pohjola.fi/pohjola?cid=330817520&srcpl=3>. Luettu 15.2.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006a. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu 16.4.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006b. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html. Luettu 23.4.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006c. Validiteetti. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html. Luettu 23.4.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006d. Reliabiliteetti. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html. Luettu 23.4.2018.

Statista 2018. Number of smartphone users worldwide from 2014 to 2020 (in billions). <https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/>. Luettu 10.4.2018.

Strömberg, Jari 2017. OP-pankki varoittaa uusista huijausviesteistä. Yle uutiset. Päivitetty 24.3.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9527371>. Luettu 27.2.2018.

Thomas, Owen 2007. Apple: Hello, iPhone. CNN Money. 9.1.2007. http://money.cnn.com/2007/01/09/technology/apple_jobs/.

Tilastokeskus 2015. Internetin käytön muutoksia 2015. Päivitetty 26.11.2015. https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_001_fi.html. Luettu 16.1.2018.

Tilastokeskus 2017. Matkapuhelin yhä suosituimpi laite internetin käyttöön – käyttötarvikkeet monipuolistuvat. Päivitetty 22.11.2017. http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html#_ga=2.253740234.258457898.1516047720-489639748.1516047720. Luettu 14.1.2018.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 73. Uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.

Viestintävirasto 2017. Vahva sähköinen tunnistaminen, sähköinen allekirjoitus ja varmenne. Päivitetty 20.11.2017. <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkoinentunnistaminenjaallekirjoitus.html>. Luettu 14.1.2018.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Tutkimuksen reliabiliteetti. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>. Luettu 23.4.2018.