

Nordea Wallet -mobili-sovelluksen käyttö pankin työntekijöiden keskuudessa.

Nora Korpinen, Olli-Pekka Kuokkanen



Tekijät Nora Korpinen, Olli-Pekka Kuokkanen	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Nordea Wallet -mobiilisovelluksen käyttö pankin työntekijöiden keskuudessa.	Sivu- ja liitesivumäärä 50 + 5
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Nordea Bank Oyj:lle. Tutkimuksen aihe, tutkimusongelmat ja rajaukset on päätetty yhdessä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyöprosessi aloitettiin toukokuussa 2018 ja työn tutkimus on toteutettu tammikuussa 2019.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Nordea Wallet -mobiilisovelluksen käyttöprosenttia ja käyttökokemuksia Nordea-konsernin Pohjoismaissa työskentelevien työntekijöiden keskuudessa. Lisäksi tutkimuksen avulla halutaan selvittää, onko eri Pohjoismaiden välillä eroavaisuuksia käyttöprosentin tai sovelluksen käyttöön liittyvän osaamisen välillä sekä minkälaisia sovellukseen liittyviä haasteita kohderyhmä on havainnut. Koko Nordea-konsernin työntekijämäärä on noin 30 000 ja heistä suurin osa työskentelee Pohjoismaissa. Tutkimuksen kohderyhmään on valittu kaikki vakituiset, määräaikaiset, kokoaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät, jotka ovat tutkimushetkellä olleet työsuhteessa.</p> <p>Työn teoriaosuus koostuu kahdesta eri aihealueesta. Ensimmäinen aihealue käsittelee mobiilimaksamista ja sen eri muotoja, teknologiaa ja kehitystä. Toinen aihealue käsittelee Nordea Wallet -mobiilisovellusta ja sen ominaisuuksia, käyttöönottoa, maksamista ja sovelluksen tarjoamia lisäpalveluita.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen ja hyödyntäen sähköistä Webropol -kyselyalustaa. Tieto tutkimuksen toteutuksesta lähetettiin yhdessä kyselylinkin ja Intranet -uutisen kanssa kaikille pohjoismaisille esimiehille ja tiiminvetäjille, joiden pyydettiin jakavan kysely eteenpäin omille alaisilleen. Kyselyn vastauksia saatiin 2070 kappaletta, mikä vastaa noin yhdeksää prosenttia koko kohderyhmästä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista selvisi Nordea Wallet -sovelluksen käyttöprosentti sekä käyttökokemukset sovelluksen tuomine haasteineen. Tutkimustuloksien pohjalta on esitetty johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia. Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan valmis maaliskuussa 2019.</p>	
Asiasanat Mobiilisovellus, mobiilimaksaminen, mobiililähimaksaminen, käyttöprosentti	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Rakenne.....	2
2	Mobiilimaksaminen.....	4
2.1	Historia.....	4
2.2	Kehitys.....	6
2.3	Near Field Communication -teknologia.....	7
2.4	Lähimaksaminen.....	7
2.5	Etämaksaminen.....	9
2.6	Turvallisuus.....	9
2.7	Mobiilimaksamisen SWOT-analyysi.....	10
2.7.1	Sisäinen ympäristö.....	11
2.7.2	Ulkoinen ympäristö.....	12
3	Nordea Wallet.....	14
3.1	Ominaisuudet.....	15
3.2	Käyttöönotto ja maksaminen.....	18
3.3	Maksamisen lisäpalvelut.....	18
4	Tutkimuksen toteutus.....	20
4.1	Kohdeyritys.....	20
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	21
4.3	Aineiston käsittely.....	22
5	Tutkimuksen tulokset.....	23
5.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	23
5.2	Tulosten tarkastelu.....	25
5.2.1	Vastaajat, jotka eivät tiedä mikä Nordea Wallet on.....	25
5.2.2	Vastaajat, jotka tietävät mikä Nordea Wallet on.....	27
5.2.3	Asiakasrajapinta.....	31
5.2.4	Maiden väliset erot.....	33
5.3	Yhteenveto.....	35
6	Havaitut haasteet ja kehitysehdotukset.....	37
6.1	Sovelluksesta tiedottaminen.....	37
6.2	Käyttäjien osaaminen.....	38
6.3	Sovelluksen tuoma lisäarvo.....	38
6.4	Kehitysehdotukset sovellukseen.....	40
7	Pohdinta.....	41
7.1	Tavoitteiden toteutuminen.....	41
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	41

7.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	43
7.4	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	43
8	Lähteet.....	46
9	Liitteet	51
	Liite 1. Saatekirje	51
	Liite 2. Tutkimuskysymykset.....	52

1 Johdanto

Digitalisaatio on yksi suurimmista yhteiskuntaa muuttavista tekijöistä. Teknologian kehitys luo paljon uusia mahdollisuuksia ja yritykset muuttavat toimintamallejaan kohti digitaalista ympäristöä kilpailukykyensä varmistamiseksi. Digitalisaation myötä myös monet pankit ovat kehittäneet mobiilisovelluksia helpottaakseen asiakkaidensa pankkiasiointia perinteisten asiointitapojen rinnalle. Pankkipalveluiden halutaan olevan asiakkaiden saatavilla paikasta riippumatta ympäri vuorokauden.

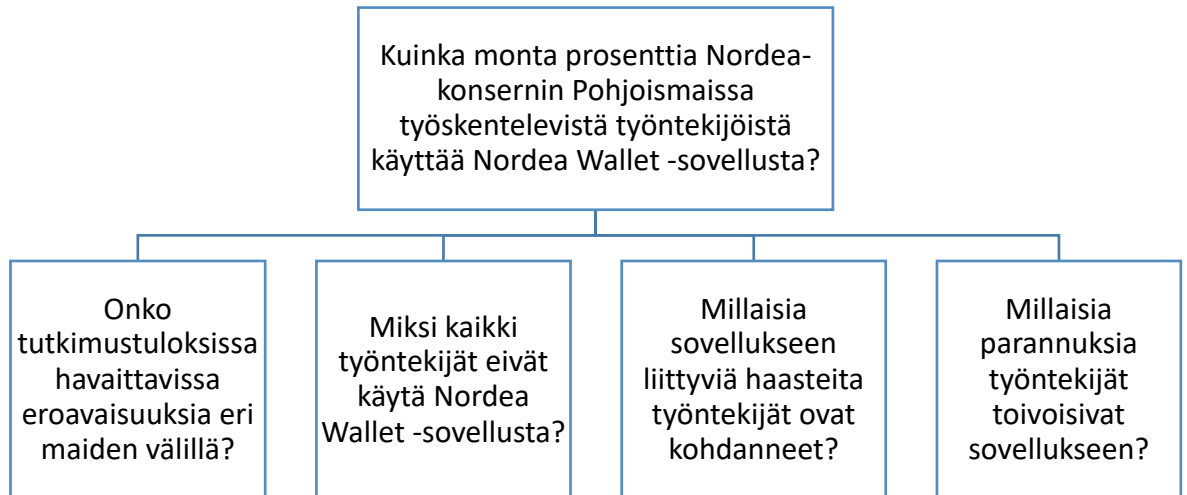
Monien muiden asioiden tavoin, myös raha ja maksaminen on tänä päivänä digitaalista. Ympäri maailman toimivat maksujärjestelmät muokkaavat kuluttajien maksukäyttäytymistä ja lisäävät tapoja, joilla yritykset voivat veloittaa maksuja asiakkaita. Digitalisaatio muokkaa maksamista entistä helpommaksi ja vaivattommaksi ja matkapuhelimen omistaa jo yli puolet maapallon ihmisistä. Älylaitteet tuovat nopeutta ja turvallisuutta maksamiseen. Tänäkin päivänä pankit ja muut palveluntarjoajat kilpailevat parhaiden mobiilimaksuaplikaatioiden suosiosta. Mobiilimaksaminen on viime vuosina yleistynyt niin Suomessa kuin kaikissa muissakin Pohjoismaissa. (The Future Of Money, 2017)

Mobiilimaksamisen ja mobiilimaksusovellusten yleistyessä opinnäytetyön aiheeksi valikoitui Nordea Bank Oyj:n asiakkailleen tarjoama Nordea Wallet -mobiilimaksamisen sovellus ja sen käytettävyys. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Nordea Bank Oyj:lle ja työn aihe on valittu ja rajattu yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tutkimuksen on tarkoitus antaa toimeksiantajalle hyödyllistä ja luotettavaa tietoa, jota toimeksiantaja voi hyödyntää sovelluksen kehittämistyössä.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyötutkimuksen päätavoitteena on selvittää Nordea Wallet -mobiilimaksusovelluksen käyttöprosentti Nordea-konsernin Pohjoismaissa työskentelevien työntekijöiden keskuudessa. Lisätavoitteena on selvittää, onko eri Pohjoismaiden välillä eroavaisuuksia käyttöprosentin tai sovelluksen käyttöön liittyvän osaamisen välillä.

Näiden tavoitteiden lisäksi työssä tutkitaan käyttökokemuksia ja mahdollisia haasteita sovelluksen käyttöön, käyttöönottoon ja ongelmatilanteisiin liittyen, jotta voitaisiin parantaa työntekijöiden osaamista sekä parantaa käyttökokemuksia. Työntekijän oman osaamisen kautta neuvoja takaa parhaan mahdollisen palvelun asiakkaalle. Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Opinnäytetyön pääkysymys ja sen jakautuminen alakysymyksiin.

Opinnäytetyö on rajattu Nordea-konsernin Pohjoismaissa työskentelevien työntekijöiden näkökulmiin ja mielipiteisiin. Koko Nordea-konsernin työntekijämäärä on noin 30 000, joista suurin osa työskentelee joko Suomessa, Ruotsissa, Norjassa tai Tanskassa. Tutkimukseen on valittu kaikki vakituiset, määräaikaiset, kokoaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät, jotka ovat tutkimushetkellä olleet työsuhteessa.

1.2 Rakenne

Tämä opinnäytetyö rakentuu perinteisen tutkielman rakenteen mukaisesti ja koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, empiirisestä osuudesta, pohdintaosuudesta sekä lähteistä ja liitteistä. Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jonka tarkoituksena on tiivistää lukijalle opinnäytetyön ja tutkimuksen aihe, tutkimuksen rajaukset ja työn rakenne.

Johdannon jälkeen alkaa teoriaosuus eli tietoperusta, joka on koottu tutkimuksen aihetta ja tutkimusongelmaa tukevaksi. Teoriaosuudessa avataan työn kannalta oleelliset käsitteet. Lisäksi osuudessa kuvataan mobiilimaksamista yleisesti sekä sen hyödyntämää teknologiaa, kehitystä ja turvallisuutta. Teoriaosuus jatkuu osuuteen, jossa käsitellään perusteellisesti Nordea Wallet -mobiilisovellusta sekä sen ominaisuuksia ja lisäpalveluita.

Teoreettisen osuuden jälkeen jatketaan tutkimusosuuteen eli empiiriseen osuuteen, joka koostuu tutkimuksen toteutuksesta sekä tutkimustulosten esittelystä ja analysoinnista. Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta.

Kvantitatiivinen tutkimustapa valikoitui tutkimukseen sopivaksi suuren perusjoukon vuoksi. Tutkimustulokset esitellään numeerisesti sekä havainnollistamalla niitä kuvioiden ja diagrammien avulla. Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä esitellään käyttäjien käyttökokeuksia, mielipiteitä ja kehitysideoita mobiilisovellukseen liittyen. Empiirinen tutkimusaineisto on kerätty Nordea-konsernin pohjoismaisilta työntekijöiltä internetkyselyalustaa ja intranetin uutista hyödyntäen. Tavoitteena oli, että kysely tavoittaa mahdollisimman monen ja vastaajajoukko vastaisi tutkittavaa perusjoukkoa mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyö päättyy pohdintaosuuteen, jossa esitetään ideoita tutkimustulosten hyödyntämiseksi sekä jatkotutkimusehdotuksia. Lisäksi pohdintaosuudessa arvioidaan ja otetaan kantaa tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen. Oleellinen osa opinnäytetyötä on myös oman oppimisen sekä koko opinnäytetyöprosessin arviointi ja se päättää opinnäytetyön.

2 Mobiilimaksaminen

Mobiilimaksaminen on laaja käsite, mutta yleisesti mobiilimaksamiseksi nimitetään kaikkia maksutapoja, joissa maksua suorittava henkilö tunnistetaan mobiililaitteen avulla ja mobiililaitte toimii maksuvälineenä maksutapahtumassa. Yksinkertaistettuna mobiilimaksaminen jaetaan lähimaksamiseen ja etämaksamiseen sen perusteella, miten maksutapahtuma tapahtuu. Lähimaksamisessa maksuväline viedään maksupäätteen lähelle ja etämaksamisessa maksu tapahtuu esimerkiksi kauppiaan mobiilisovelluksen kautta etänä. Tulevaisuudessa raja tulee kuitenkin hämärtyämään maksuprosessien monipuolistumisen myötä. Mobiilimaksua voidaan käyttää maksaessa tuotteesta tai palvelusta palveluntarjoajalle tai siirrettäessä rahaa kuluttajalta toiselle. Useissa tilanteissa maksun suorittaminen vaatii älylaitteeseen ladattua mobiilimaksusovellusta. Tällaisia mobiilimaksamisen sovelluksia ovat muun muassa Nordean Nordea Wallet, Osuuspankin Pivo, Danske Bankin Mobile-Pay ja Applen ApplePay (Elisa, 2018; VertaaEnsin, 2019)

Maksutapoja on monia ja lähes kaikki maksutavat toimivat eri tavalla. Mobiilimaksaminen tapahtuu kuitenkin lähes aina kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa henkilö tunnistetaan, jotta palveluntarjoaja voi varmistua maksajan henkilöllisyydestä sekä valtuudesta tehdä maksu. Tunnistaminen voidaan suorittaa esimerkiksi tunnuslukua tai biometristä tunnistustapaa, kuten sormenjälkitunnistetta käyttäen. Tunnistamisen jälkeen tapahtuu maksutapahtuma, jossa summa veloitetaan esimerkiksi omalta pankkitililtä tai pankkikortilta. Maksusuorituksia on helppo seurata joko verkkopankista tai itse mobiilimaksusovelluksesta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018; Maksuturva, 2017) Mobiilimaksu on kovaa vauhtia suosiotaan kasvattava maksutapa. Etenkin verkkokaupoissa ja mobiilisovelluksissa tehtävissä maksuissa mobiilimaksaminen on yleistä sen nopeuden ja helppouden vuoksi. (OP, 2019)

Suomessa mobiilimaksamista säätelee luottolaitoslaki (610/2014) ja maksupalvelulaki (898/2017). Nykyinen luottolaitoslaki on tullut muutoksineen voimaan elokuussa 2014 ja uusien maksupalvelulaki on astunut voimaan vuonna 2017. Luottolaitos- ja maksupalvelulakia ja sen nojalla annettujen määräysten ja säännösten noudattamista Suomessa valvoo Finanssivalvonta. (Finlex, 2014; Finlex, 2017)

2.1 Historia

Suomessa mobiilimaksamisen historia ulottuu viime vuosituhannele. Ensimmäiset mobiilimaksut tehtiin vuonna 1997 kun Helsinki-Vantaan lentoasemalle asennettiin tekstiviestillä toimivia virvoitusjuoma- sekä ostosautomaatteja, joista tilattiin tuotteita puhelinsoitolla.

Operaattorilogojen ja matkapuhelimien soittoäänien tilaaminen oli 90-luvun lopulla mahdollista tehdä lähettämällä tekstiviesti, jolloin ostos veloitettiin puhelinlaskusta. Muutamaa vuotta myöhemmin, vuonna 2002, Helsingin joukkoliikenne otti käyttöönsä tekstiviestillä tilattavat matkaliput, jotka lisättiin suoraan oman operaattorin matkapuhelinlaskuun. (Mikrobitti, 2015)

Vuonna 2004 otettiin käyttöön mobiiliraha, joka tarkoitti rahan siirtämistä pankkitililtä erilliseen mobiililompakkoon. Mobiilirahalla maksaminen vastasi käteisellä maksamista, sillä maksutapahtumassa raha veloitettiin suoraan mobiililompakosta eikä esimerkiksi puhelinlaskulta, kuten aikaisempina vuosina. Maksu suoritettiin lähettämällä tekstiviesti myyjän antamaan palvelunumeroon. Mobiiliraha oli sellaisenaan käytössä aina vuoteen 2007 asti, jonka jälkeen teknologian kehityksen myötä mobiiliraha on kehittynyt eri etämaksamisen menetelmiksi. (Tampereen teknillinen yliopisto, 2011)

Vuoden 2012 lopulla uutena maksutapana markkinoille tuotiin maksutarrat. Maksutarra on mobiililompakkoon yhdistetty NFC-tekniikalla toimiva tarra, jonka voi liimata esimerkiksi matkapuhelimen takakanteen. Maksutarrat ovat useimmissa tapauksissa yhdistetty mobiililompakon prepaid-tiliin, jonne voi halutessaan siirtää rahaa omalta pankkitililtään. Maksutarra toimii nykyisten lähimaksukorttien tavoin ja kertamaksun yläraja on 25€. Maksutarran pystyi hankkimaan esimerkiksi omalta operaattorilta. (Helsingin Sanomat, 2012)

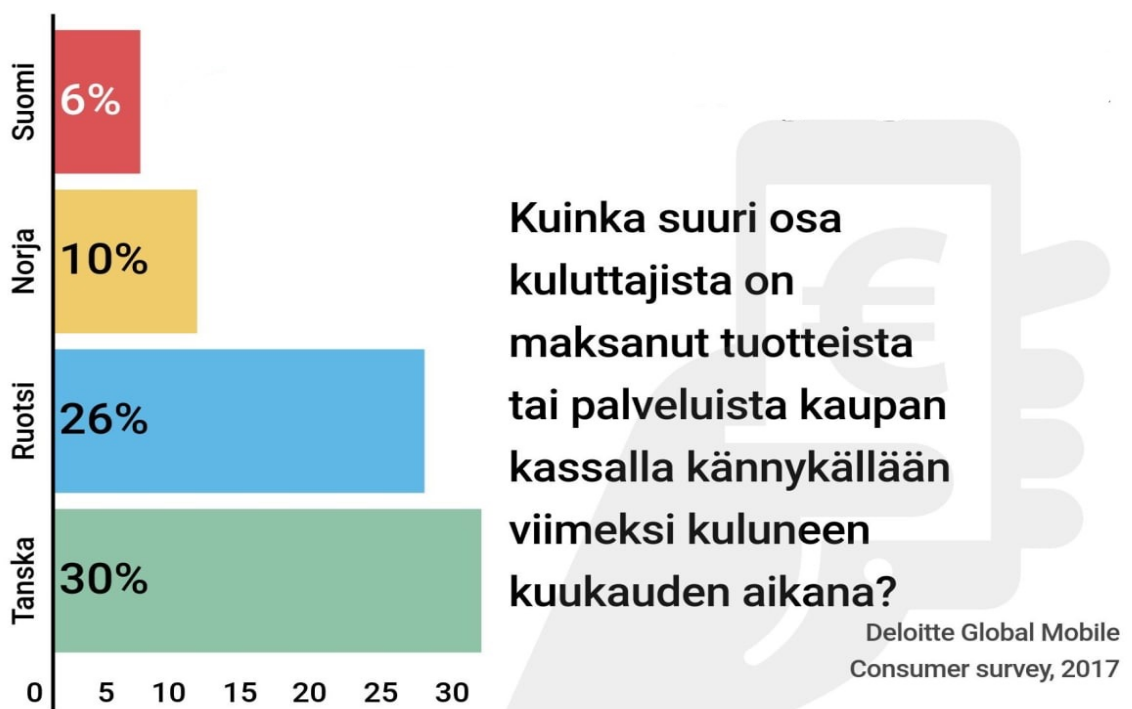
Mobiilimaksu on suomalaisten operaattoreiden tarjoama maksujärjestelmä, joka otettiin käyttöön kaikilla suomalaisilla operaattoreilla vuonna 2015. Mobiilimaksu ei vaadi erillistä sovellusta tai rekisteröintiä vaan maksut veloitetaan matkapuhelinlaskulla. Mobiilimaksussa tunnistus toimii SIM-kortin avulla ja sitä käytetään edelleen muun muassa joukkoliikenteen lippusovelluksissa, tv-äänestyksissä ja digitaalisia ostoksia tehdessä. (Mobiilimaksaminen, 2016; Mobiilimaksuinfo, 2019)

Eryteisesti vuodesta 2017 lähtien pankkien kehittämät mobiilimaksusovellukset ovat yleistyneet. Lähes jokainen pankki on kehittänyt omia mobiilimaksamisen sovelluksia ja kilpailu niiden suosiosta on kovaa. Pankista riippuen sovellukset toimivat eri tavalla ja sisältävät eri ominaisuuksia. Suomessa suosituimpia mobiilimaksusovelluksia ovat Danske Bankin MobilePay, Nordea Wallet, Osuuspankin Pivo, Aktia Wallet ja S-mobiili. Kehitys tulee jatkumaan lähivuosina ja uusia mobiilimaksamisen tapoja on odotettavissa muualta maailmalta saapuvaksi Suomeen. (Telia, 2018)

2.2 Kehitys

Puhelimella maksaminen on yleistynyt huomattavasti viimeisen parin vuoden aikana ja samalla mobiilimaksupalveluiden määrä ja laatu ovat kasvaneet. Mobiililaitteella tehdään niin pienet kuin suuretkin ostokset vaivattomasti ja omaa maksuhistoriaa on puhelimesta helppo seurata. Tulevaisuudessa yhä useampi maksaja käyttää eri mobiilimaksusovelluksia perinteisen korttimaksun tai käteisen sijasta. (Pankkiasiat, 2017)

Muualla Pohjoismaissa mobiilimaksukehitys on jo pidemmällä. Konsulttiyhtiö Deloitte julkaisi vuonna 2017 tutkimuksen, jonka mukaan Ruotsissa aikuisväestöstä 26 prosenttia käyttää mobiililaitetta maksuvälineenä vähintään kerran kuukaudessa. Tanskassa vastaava luku on jo lähes kolmannes. Suomessa vain noin kuusi prosenttia kertoi käyttävänsä mobiilimaksua osana maksukäyttäytymistään. (Yle, 2018)



Kuvio 2. Kännykkämaksaminen Pohjoismaissa. (Yle, 2018)

Mobiilimaksaminen yleistyy myös Suomessa kovaa vauhtia ja eri mobiilimaksutavat ovat vuoden 2018 aikana tehneet läpimurtonsa. Mobiilimaksamisen yleistymiseen on vaikuttanut moni tekijä, kuten teknologian kehitys, globalisaatio sekä lainsäädännön muutokset. Suurin yksittäinen tekijä kuitenkin on kuluttajien maksukäyttäytymisen muutos, sillä nykypäivänä arvostetaan enemmän paikasta ja ajasta riippumatonta reaaliaikaista maksuteknologiaa. Myös globaalisti toimivia mobiilimaksamisen ratkaisuja on useita. Suurimmat teknologiajätit ovat kehittäneet omat maksusovelluksensa, jotka toimivat eri puolilla maailmaa ja vaikuttavat mobiilimaksamisliiketoimintaan myös Suomessa. (DanskeBank, 2018)

Mobiilimaksamisen kehitymisellä on rajattomat mahdollisuudet. Siitä huolimatta korttimaksamisen ei uskota häviävän vielä lähitulevaisuudessa, sillä mobiilimaksuratkaisuiden taustalla on usein korttimaksu- ja tilisiirtojärjestelmät. (DanskeBank, 2018)

2.3 Near Field Communication -teknologia

Near Field Communication eli NFC on RFID (Radio Frequency Identification) -perusteinen teknologia, joka perustuu kahden laitteen väliseen sähkömagneettiseen induktioon radioaajuudella 13,56 MHz. NFC:n ja RFID -tekniikan välinen ero on kuitenkin se, että NFC -laite voi toimia yhtäaikaisesti sekä lukijalaitteena, että tunnisteena, poiketen perinteisestä RFID -teknologiasta. (RFID Insider, 2013) Toinen laitteista, esimerkiksi NFC-toiminnolla varustettu älypuhelin, älykello tai tabletti toimii lukijana ja toinen laite, esimerkiksi maksupääte, tunnisteena. Langaton yhteys syntyy laitteiden välille, kun laitteet asetetaan lähelle toisiaan. NFC -yhteys toimii alle 10 cm:n säteellä, mutta teoriassa toimivuus on mahdollista jopa 20 cm:n asti. (WellWorks, 2017) Langaton yhteys muistuttaa Bluetooth -yhteyttä, mutta NFC:tä ei tarvitse erikseen kytkeä päälle. (Credigo, 2018)

NFC-teknologia on tullut tunnetuimmaksi yleistyneen lähimaksamisen myötä. Nopea ja helppo maksaminen NFC-teknologiaa hyödyntäen on mahdollista useimmilla maksukortteilla sekä NFC:tä tukevilla mobiililaitteilla. Maksamisen lisäksi NFC:tä käytetään esimerkiksi tiedonsiirtoon sekä pelikonsoleihin. Suurin osa NFC:n mahdollistamista laitteiden toiminnoista toimii ilman erillisiä sovelluksia. (Credigo, 2018)

2.4 Lähimaksaminen

Lähimaksaminen tarkoittaa maksamista, joka tapahtuu ilman, että maksukortin sirua luetaan maksupäätteessä. Lähimaksuominaisuus perustuu NFC -tekniikkaan. Tekniikan avulla maksupääte käyttää suojattua langatonta yhteyttä muodostaen yhteyden maksukortissa tai älylaitteessa olevaan siruun. Maksukorteissa ja älylaitteissa on antenni, joka siirtää maksuvälineen tiedot nopeasti radioyhteyden kautta maksupäätteeseen. Lähimaksu on Visan, Mastercardin ja Europayn kehittämä maksujärjestelmien sirukorttistandardi. (Nets, 2018)



Kuvio 3. Lähimaksusymboli maksupäätteessä.
(Suomen Pankki)



Kuvio 4. Lähimaksusymboli maksukortissa. (Suomen Pankki)

Lähimaksaminen on mahdollista kaikilla maksupäätteillä, joissa on kuvion 3 mukainen lähimaksamisen symboli. Lähimaksaminen suoritetaan käyttämällä maksuvälinettä maksupäätteen lähellä. Maksupäätte rekisteröi käytettävän maksukortin tiedot ilman kortin syöttämistä maksupäätteeseen. Lähimaksutapahtuman enimmäissumma on tällä hetkellä 25 euroa, mutta huhtikuussa 2019 lähimaksun yläraja tulee nousemaan 50 euroon. Suurempia maksuja tehdessä on turvallisuussyistä käytettävä kortin tunnuslukua eli PIN-koodia. Suurempia lähimaksutapahtumia on kuitenkin mahdollista suorittaa NFC-ominaisuudella varustetuilla älylaitteilla, kuten älypuhelimella tai älykellolla, jolloin maksu vahvistetaan esimerkiksi sormenjälkitunnistusta tai tunnuslukua käyttäen. (Nets, 2018; Tekniikka&talous, 2018)

Lähimaksullinen kortti edellyttää ajoittain maksun hyväksyntää kortin tunnusluvulla. Turvallisuustarkastuksilla kortinmyöntäjä varmistaa, että kortti on oikean omistajan hallussa. Tarkistuksilla on tarkoitus minimoida kortin väärinkäyttöriskit varkaus- ja häviämistapauksissa. (Nets, 2018)

Lähimaksuja voi suorittaa lähimaksukorttien lisäksi myös NFC-sirulla varustetuilla älylaitteilla. Useimmissa tapauksissa älylaite vaatii, että laitteeseen ladataan mobiilimaksusovellus, kuten esimerkiksi Nordea Wallet, MobilePay tai OP Pivo. Mobiilimaksusovelluksia voi ladata omaan laitteeseen omasta sovelluskaupasta. Latauksen yhteydessä sovellukseen on mahdollista liittää yksi tai useampi maksukortti. Maksukortin liittäminen vaatii vahvaa sähköistä tunnistautumista, joka tapahtuu pankkitunnuksilla. Vahvan tunnistautumisen ja maksukohtaisen tunnistautumisen, kuten tunnusluvun tai biometrisen tunnistuksen ansiosta mobiililähimaksaminen on turvallista. (Elisa, 2018)

Mobiililähimaksu tapahtuu käytännössä samalla tavalla kuin lähimaksukortilla maksaminen. Älylaite vie maksupäätteen lähelle, jolloin maksupäätte rekisteröi maksun. Mobiilimaksusovellusta avatessa on mahdollista valita kortti, jolta haluaa maksun veloittuvan.

Ennen maksun veloittumista sovellus varmentaa maksajan valtuuden suorittaa maksu. Maksu vahvistetaan henkilökohtaisella tunnusluvulla tai biometristä tunnistustapaa hyödyntäen, jonka ansiosta mobiililähimaksuna voi tehdä myös 25€ ylittäviä ostoksia, toisin kuin korttilähimaksuna.



Kuvio 5. Lähimaksaminen mobiililaitteella. (Pankkiasiat, 2019)

2.5 Etämaksaminen

Etämaksaminen on lähimaksamisen vastakohta. Etämaksaminen on käsitteenä laaja, sillä etämaksamiseksi luokitellaan kaikki maksutapahtumat, jotka välittyvät maksajalta maksun saajalle tietoliikenneverkon kautta. Etämaksua suorittaessa maksajan ei tarvitse olla maksun vastaanottajan kanssa samassa paikassa. Suosittuja etämaksupalveluita ovat muun muassa lounas- ja liikuntaseteleiden mobiilisovellukset, kuten Eazybreak tai ePassi sekä pysäköintimaksuun tarkoitetut mobiilisovellukset, kuten Parkman ja EasyPark. (VertaaEnsin, 2016)

Etämaksamisen vahvuutena on sen nopeuden lisäksi sen turvallisuus. Etämaksussa maksun vahvistamiseen käytetään omaa tunnuslukua, sormenjälkitunnistusta tai muuta henkilökohtaista tunnistustapaa. Korttitietoja tai verkkopankkitunnuksia ei tarvitse syöttää vieralle verkkosivulle. Etämaksamisen tapahtumia on helppo seurata esimerkiksi verkkopankista tai suoraan palveluntarjoajan mobiilisovelluksesta. (VertaaEnsin, 2016)

2.6 Turvallisuus

Mobiilimaksaminen on tietoturvaltaan korttimaksamista turvallisempi maksutapa, vaikka mobiilimaksusovellukset hyödyntävätkin samoja turvamekanismeja kuin tavalliset korttimaksut. Kortin PIN-koodin vakoilu ja lompakon varastaminen on valitettavan yleistä eikä

lähimaksulla varustettu kortti vaadi sormenjälkitunnistetta tai muuta henkilökohtaista tunnuslukua, jonka vuoksi maksukorttia on helpompi väärinkäyttää. Mobiilimaksu sen sijaan vaatii käyttäjältä lähes aina tunnistautumisen. (Qvik,2017)

Suurimmat turvallisuusriskit liittyvät käyttäjien huolimattomuuteen eivätkä tietoturva-aukoihin. Mobiilimaksuja tehdessä on hyvä huolehtia, että käytössä olevat ohjelmistot, käyttöjärjestelmät ja sovellukset ovat ajan tasalla ja ohjelmiston tarjoajan alkuperä tiedossa. Sovelluksen tunnusluvut tulee valita niin, että niitä ei voi arvata ja aina pitää huolta siitä, että ne eivät pääse ulkopuolisten tietoon. Myös sovelluksen asetukset on syytä asettaa niin, ettei sovellusta pysty avaamaan ilman pääsykoodia tai biometristä tunnistusta. Älylaitteen kadotessa sekä sovellus, että tunnusluvut on syytä lukita ja kuolettaa. (OP, 2019; Qvik, 2017)

Mobiilimaksamisen turvallisuutta koskevat suositukset ovat Euroopan keskuspankin (EKP) julkaisemia ja suositukset on laadittu keskuspankkien yhteisessä työryhmässä yhdessä EKP:n valvojien kanssa. Suositukset antavat minimivaatimukset mobiilimaksamisen turvallisuudelle. Suositusten tavoitteena on vähentää väärinkäytöksiä ja lisätä kuluttajien luottamusta mobiilimaksamisen turvallisuuteen. Nämä suositukset koskevat maksupalveluntarjoajia, jotka tarjoavat mobiilimaksamisen palveluita, kuten lähimaksamista mobiililaitteella, maksamista mobiililaitteeseen ladatulla sovelluksella tai maksamista teleoperaattorin palveluita hyödyntäen esimerkiksi tekstiviestillä. Euroopan keskuspankin antamat suositukset perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön. (Finanssivalvonta, 2013)

2.7 Mobiilimaksamisen SWOT-analyysi

SWOT -analyysin tarkoituksena analysoida mobiilimaksamisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia nelikenttäanalyysin avulla opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmasta. SWOT-analyysi on jaettu sisäisiin ja ulkoihin ympäristöihin. Analyysin tarkoituksena on verrata mobiilimaksamista muihin käytössä oleviin maksutapoihin.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> Nopeus Helppous Turvallisuus Tuo lisäarvoa kuluttajille 	<ul style="list-style-type: none"> Suosio pääosin vain nuorten keskuudessa Ei vielä mahdollista kaikilla laitteilla Maksutavan tuntemattomuus
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> Maineen parantaminen Uusiasiakashankinta Asiakkaiden sitouttaminen Uuden markkina-alueen tuomat mahdollisuudet 	<ul style="list-style-type: none"> Lainsäädäntö Sovellushäiriöt Kuluttajien luottamuksen puute

Kuvio 6. Mobiilimaksamisen SWOT-analyysi

2.7.1 Sisäinen ympäristö

SWOT-analyysin sisäinen ympäristö ottaa kantaa analyysin vahvuuksiin ja heikkouksiin sekä siihen, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi ja heikkouksia muuttaa vahvuudeksi.

Uutta maksutapaa otettaessa käyttöön, on hyvä lähestyä asiaa kuluttajan näkökulmasta. Uusien maksutapojen on usein tarkoitus joko korvata aikaisemmat maksutavat tai tuoda rinnalle uusia vaihtoehtoisia maksutapoja. Uudet ja nykyaikaiset maksutavat tuovat lisäarvoa asiakkaille, mikä usein johtaa asiakastyytyvyyteen. Mobiilimaksamisessa lisäarvoa kuluttajalle tuo erityisesti sen nopeus, helppous ja turvallisuus. Lähimaksuperusteinen mobiilimaksaminen on maksutapana perinteistä korttimaksua ja käteismaksamista nopeampaa, sillä mobiilimaksaminen ei vaadi PIN-koodin syöttämistä maksupäätteeseen eikä lompakosta tarvitse etsiä maksukortteja, käteisestä puhumattakaan. Mobiilimaksamisen vaivattomuuteen vaikuttaa myös maksutapahtumien helppo seuraaminen esimerkiksi puhelimen sovellusilmoituksista, mobiilipankista tai itse mobiilimaksamisen sovelluksesta.

Mobiilimaksamisen turvallisuus on yksi huomattava lisäarvoa tuottava tekijä. Mobiilimaksaminen on tavallista korttimaksamista ja käteisen käyttöä turvallisempi vaihtoehto. Korttimaksamiseen liittyvä PIN-koodien vakoilu, korttien kopiointi ja korttien varastaminen on

valitettavan yleistä. Mobiilimaksamisen etu verrattuna korttimaksamiseen on mobiilisovelluksen tekemät turvavarmennukset. Älylaitteiden pääsykoodit ja tunnistusmenetelmät estävät väärinkäytökset. Itse käteinen on maksutapana turvallinen, mutta ongelmatilanteet johtuvat usein käteisen varkaus- ja katoamistilanteista. Mobiililaitteen kadotessa, on mobiililaitteet ja mobiilimaksamisen sovellukset helppo lukita ja poistaa etänä.

Mobiilimaksaminen on kovaa vauhtia yleistymässä, mutta sen osuus kaikesta maksamisesta on kuitenkin vielä suhteellisen pientä. Mobiilimaksaminen ja etenkin mobiililähimaksaminen on suurimmassa suosiossa vasta nuorten keskuudessa. Suurempien ikäluokkien siirtyminen nykyaikaisten maksutapojen käyttäjiksi on hitaampaa, sillä uusien maksutapojen omaksuminen vie enemmän aikaa. Mobiilimaksaminen on käsitteenä monille jo tuttu, mutta käytännön tasolla vielä osalle tuntematon.

Yksi mobiilimaksamisen suurimpia haasteita vielä tällä hetkellä on mobiilimaksamiseen käytettävä teknologia, sillä kaikki laitevalmistajat eivät tue mobiililähimaksamisen vaatimaa NFC -teknologiaa. Mobiililaitteiden NFC -ominaisuus on kuitenkin hyvää vauhtia yleistynyt, mikä edesauttaa mobiilimaksamisen yleistymistä ja kehitystä myös tulevaisuudessa.

2.7.2 Ulkoinen ympäristö

Ulkoinen ympäristö ottaa kantaa analyysin mahdollisuuksiin ja uhkiin sekä siihen, miten mahdollisuuksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa ja uhkia välttää.

Uuden maksutavan käyttöönotolla voi olla yrityksen kannalta positiivisia imagovaikutuksia. Monet asiakkaat haluavat tänä päivänä uusimmat teknologiset maksamisen palvelut ja ovat valmiita etsimään vaihtoehtoisia ratkaisuja perinteisten maksutapojen tilalle. Uusien mobiilimaksusovelluksien käyttöönotto ja positiivisen brändin luominen on mahdollista hyvän digitaalisen strategian avulla. Kuluttajien tietoisuus ja mielenkiinto uusia maksutapoja kohtaan lisääntyy päivittäin.

Kuten jo aikaisemmin mainittiin, moni asiakas haluaa tänä päivänä uusimmat teknologiset palvelut käyttöönsä. Kuluttajilla ei nykypäivänä enää muodostu samanlaista tunnesidettä omaan pankkiin, vaan asiakas vertailee pankkien tarjoamia palveluita ja valitsee niistä itselleen sopivimman. Pankki voi siis kasvattaa uusasiakashankintaa panostamalla omiin digitaalisiin palveluihin ja niiden markkinointiin. Tämä pätee myös pankin olemassa oleviin asiakkaisiin, jotka vertailevat kilpailevien pankkien tarjoamia palveluita. Hyvät digitaaliset palvelut tuovat asiakkaalle lisäarvoa perinteisimpien pankkipalveluiden rinnalle.

Sovellushäiriöt ovat hyvin harmillinen uhka mobiilimaksamiselle. Toisinaan ilmenee, kuinka mobiilisti tehdyssä maksussa tapahtuu häiriö, eikä sitä pystytä sillä hetkellä korjaamaan. Vika voi olla muun muassa verkkoliikenteessä, maksupäätteessä, älylaitteessa, lähettävässä- tai vastaanottavassa pankissa tai itse mobiilimaksusovelluksessa. Nämä ovat myös osatekijöitä kuluttajien luottamuksen puutteeseen, mikä on yksi merkittävä uhka mobiilimaksamisessa. Mobiilimaksaminen on oikein käytettynä korttimaksamista huomattavasti turvallisempi maksutapa. Osa kuluttajista ei ole kuitenkaan tietoisia tästä, vaan suhtautuvat varautuneesti kaikkiin teknologian sisältämiin riskeihin, eivätkä siksi hoida maksujaan tai muuta pankkiasiointiaan mobiilisti.

Digitaaliset palvelut, teknologia ja sähköinen maksaminen kehittyvät jatkuvasti ja sitä myötä myös niitä koskevat lainsäädännöt. On odotettavissa, että mobiilimaksamisen yleistyessä tulee uusia muutoksia lainsäädäntöön kuluttajien turvaksi. Lainsäädännön tuomat uhat ovat otettava huomioon muiden mobiilimaksamisen uhkien rinnalla.

3 Nordea Wallet

Nordea Wallet on yksi Nordea Bank Oyj:n tarjoamista mobiilimaksamisen sovelluksista. Nordea Wallet on lanseerattu käyttöön Suomessa vuonna 2016 alun perin nimellä Nordea Pay. Lanseeraus tehtiin ensin Android -puhelimille ja vuonna 2017 Applen puhelimille. (Nordea, 2016) Nordea Pay vaihtoi nimensä Nordea Walletiksi vuonna 2018.

Nordea Wallet -sovelluksen avulla voi aktivoida kaikki Nordean myöntämät ja sovelluksen hyväksymät maksukortit mobiilimaksamiseen, jolloin maksukortit ovat mukana kaikissa lähimaksamista tukevilla älylaitteilla. Sovelluksen kautta pääsee näkemään kaikki kortteilla tehdyt ostokset ja ostojaottelun avulla on helppo seurata omaa rahan kuukausikulutusta. Nordea Wallet on ladattavissa kaikille älylaitteille, joissa on joko iOS tai Android -käyttöjärjestelmä sekä Internet-yhteys. Sovellus on käytettävissä kaikkien suomalaisten pankkien asiakkaille. Nordea Wallet -sovellukseen on mahdollista liittää henkilöasiakkaiden maksukorttien lisäksi myös yritysten maksukortteja. (Nordea, 2018a)

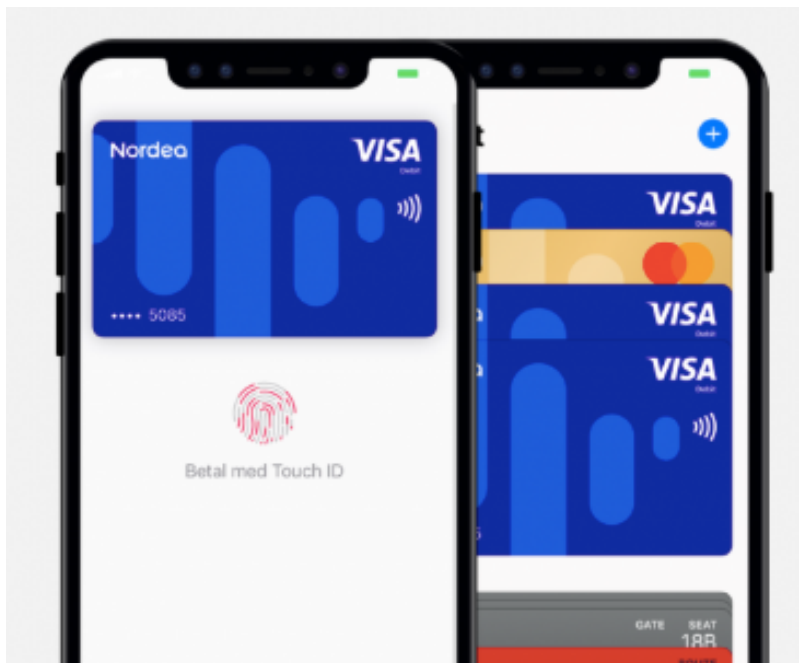
Nordea Wallet on suomalaisten käyttäjien lisäksi käytössä Nordean asiakkaille myös Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Sovellusta aktivoidessa valitaan maa, jonka maksukorttia käyttää. Sovelluksen aktivointi vaatii voimassa olevat henkilökohtaiset pankkitunnukset tai maakohtaisen henkilökohtaisen tunnistustavan tunnistautumista ja korttien liittämistä varten. Maksukortit voi liittää Apple Pay- tai Google Pay-sovelluksiin helposti Nordea Wallet -sovelluksen tai Nordean mobiilipankin kautta. (Nordea, 2019d)



Kuvio 7. Nordea Wallet -sovelluskuvake (AppStore)

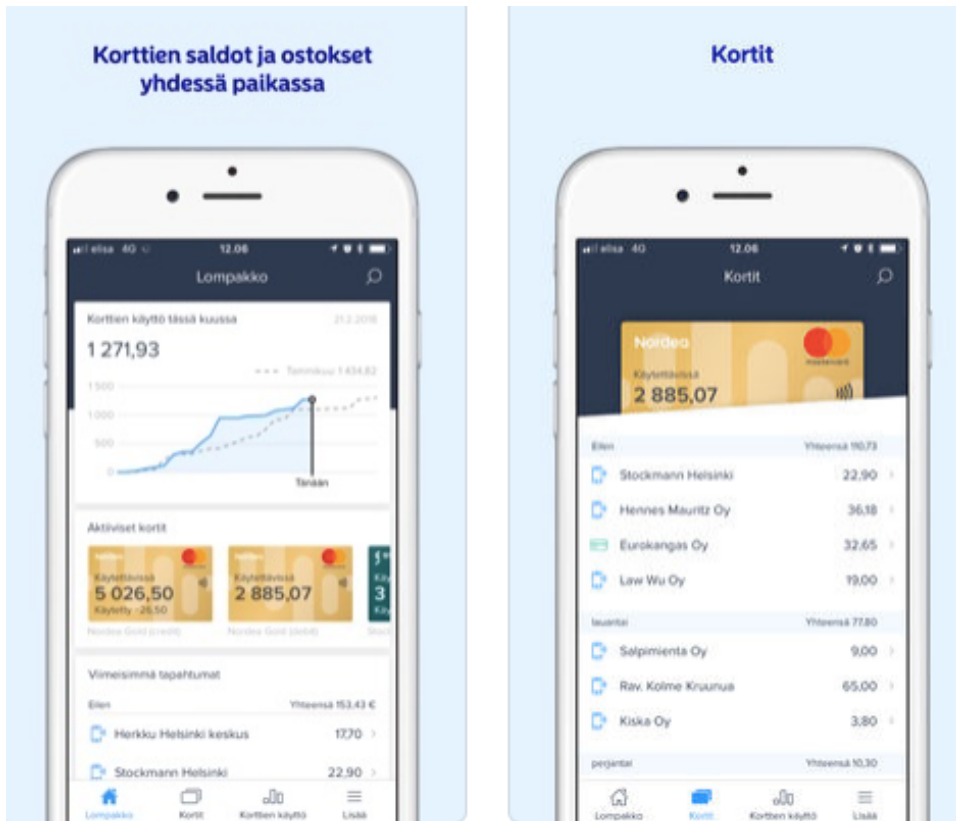
3.1 Ominaisuudet

Nordea Wallet -sovellusta käytetään lähimaksutapahtumissa samaan tapaan kuin lähimaksullisia maksukortteja, jolloin älylaite vietään maksupäätteen lähelle ja maksupäätteen rekisteröi maksun. Sovellusta avattaessa on mahdollista valita maksukortti, jolta haluaa maksun veloittuvan. Lähimaksukorteista poiketen, Nordea Wallet -sovelluksella maksamassa ei ole euromääräistä ylärajaa maksun suuruudelle, sillä maksu varmennetaan henkilökohtaista tunnuslukua tai biometristä tunnistustapaa käyttäen. Nordea Wallet -sovelluksella maksaminen vaatii kaikilla iOS käyttöjärjestelmän laitteilla Apple Pay:n aktivoimisen. Mobiilimaksuominaisuus on käytössä tällä hetkellä ainoastaan kortti- ja verkko-ostoksissa. Rahan siirtoa kuluttajalta toiselle ei pysty Nordea Wallet -sovelluksella tekemään, vaan siihen on kehitetty erillinen Nordean tarjoama Siirto-sovellus. (Nordea, 2018a)



Kuvio 8. Maksukorttien Apple Pay -näkyminen. (Adaptagency)

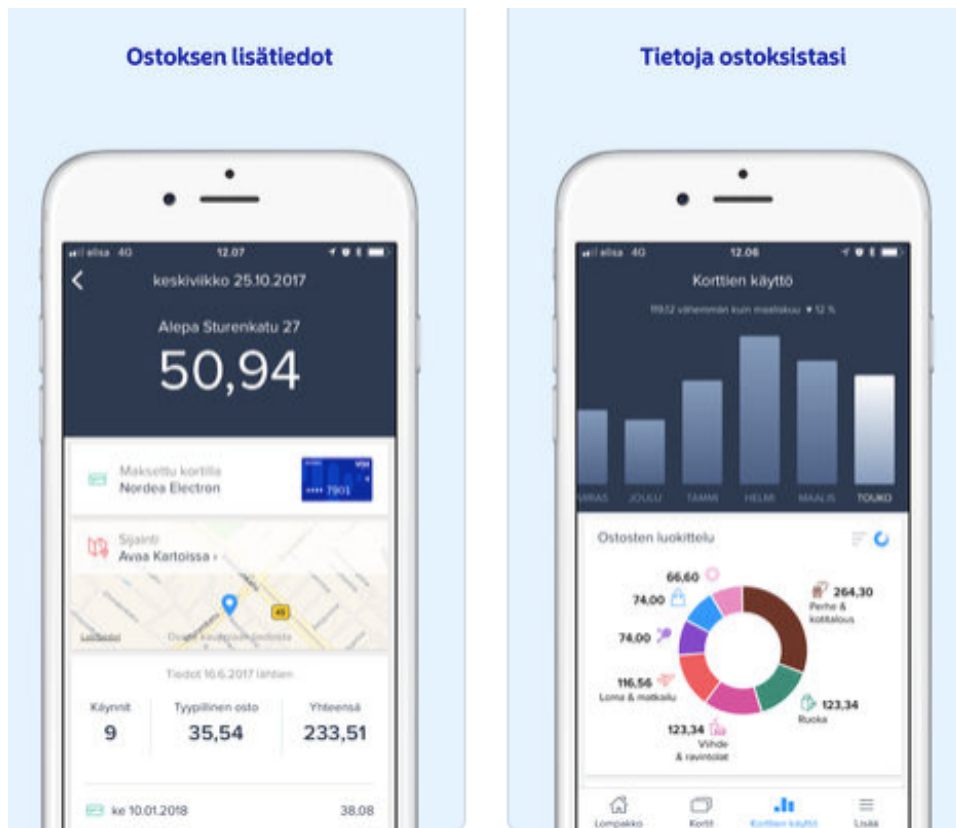
Nordea Wallet -sovelluksesta voi seurata omia henkilö- ja yrityskorttien korttitapahtumia sekä saldotietoja. Kortti- ja saldotiedot päivittyvät sovellukseen reaaliaikaisesti, kunhan älylaite on yhteydessä Internetiin. Halutessaan, sovelluksessa on mahdollista ottaa ostoilmoitukset käyttöön, jolloin sovelluksen käyttäjä saa reaaliajassa älylaitteen näytölleen ilmoituksen jokaisesta tekemästään korttiostoksesta sekä kortilla tehdystä verkko-ostoksesta. Ostoilmoitukset helpottavat erityisesti toistuvien tilausmaksujen seuranta. Sovelluksen ostotapahtumiin on tulevaisuudessa mahdollista liittää liitteitä, jotka voivat olla esimerkiksi kuvia ostosten kuiteista. (Nordea, 2018c) Kuviossa 9 on esitetty sovelluksen saldo- ja korttiyhteenvetonäkymän ulkoasu.



Kuvio 9. Yhteenveto sovelluksen saldo- ja korttitapahtumanäkymästä. (AppStore)

Nordea Wallet -sovelluksen automaattinen ostojaottelu näyttää miten kulutat, missä käytät korttejasi ja mihin rahaasi käytät. Ostojaottelun avulla on helppo seurata omaa kulutusta niin päivä- kuin kuukausitasolla. Sovelluksen ominaisuuksiin kuuluu erilaiset aika- ja kategoriayhteenvedot sekä yhteenvedot eri kauppiaista ja kaupoista, joissa on tehnyt korttios- toksia vuodesta 2016 lähtien. (Nordea, 2018e)

Sovelluksen aikayhteenveto näyttää oman korttikulutuksen halutulla aikavälillä. Korttien käyttö -välilehdellä pääsee tarkastelemaan omaa kuukausikulutusta verrattuna edellisiin kuukausiin sekä kauppiaskohtaisen yhteenvedon, jossa on listattuna kaikki sen kuukau- den korttitapahtumat kauppiaittain. Samalta välilehdeltä näkee ostosten luokittelun kate- gorioittain, joka kertoo sen, millaisiin ostoksiin rahaa on kuukauden aikana kulunut. Sovel- luksessa on lisäksi hakutoiminto, jolla voi hakea tiettyä haluttua korttitapahtumaa kauppi- aan nimen tai maksetun summan perusteella. Kuviossa 10 on esitetty sovelluksen ostoja- ottelun yleisnäkymät.



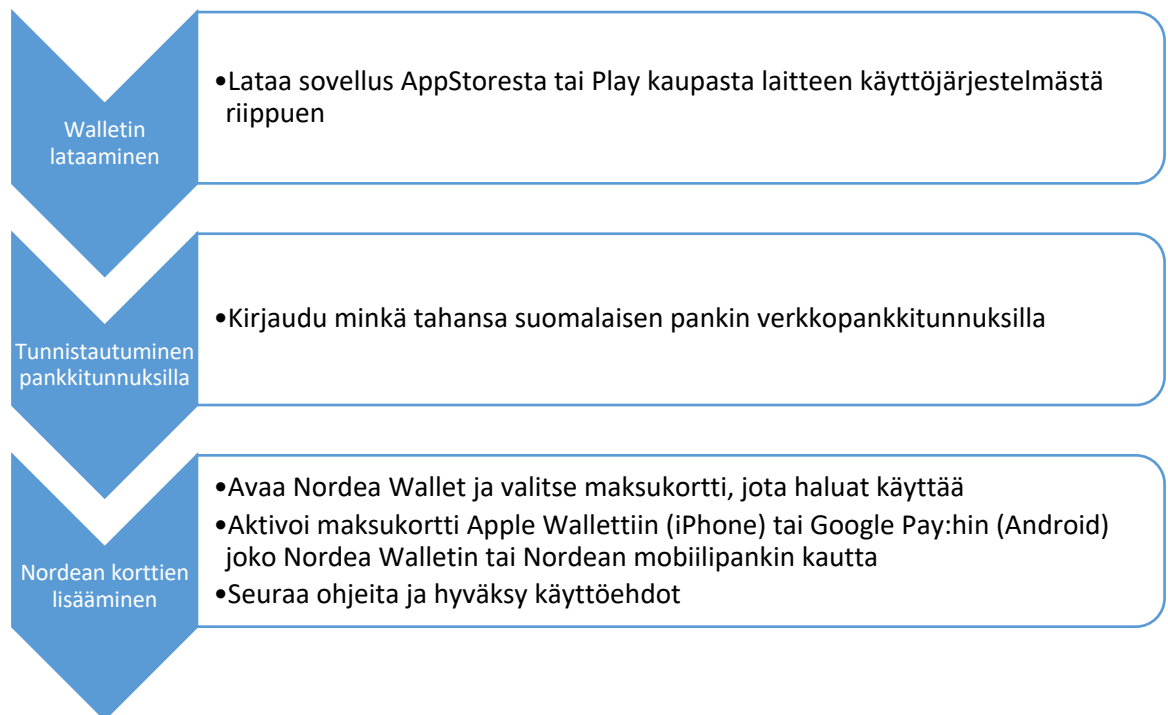
Kuvio 10. Sovelluksen ostojaottelu. (AppStore)

Näiden ominaisuuksien lisäksi sovelluksen kautta saa tietoa saatavilla olevista rahoitustarjouksista, jotka mahdollistavat rahan siirtämisen luottotililtä pankkitilille. Siirto luottotililtä pankkitilille toteutetaan voimassa olevien tiliehtojen mukaisesti ja on mahdollista vain rahoitustarjousten yhteydessä. Sovelluksen saldo- ja tapahtumanäkymästä näkee luottokorttitapahtumat sekä sen hetkisen käytettävissä olevan luoton määrän. (Nordea, 2018c)

Nordea Wallet -sovelluksella maksaminen on turvallista, sillä sovellus käyttää vahvoja turvallisuustoimintoja. Sovelluksen ansiosta korttitietoja ei tallenneta älylaitteeseen eikä tietoja jaeta palveluntarjoajalle tai kauppiaille. Sovellus käyttää maksamisessa laitekohtaista numeroa sekä yksilöllistä maksutapahtumakoodia. Lisäksi jokainen maksutapahtuma vahvistetaan henkilökohtaisella tunnusluvulla tai biometrisellä tunnistuksella. Kortti- ja saldo-tietojen näkeminen sekä maksutapahtumien suorittaminen vaatii aina tunnistautumisen. (Nordea, 2019d) Nordea Wallet -sovelluksen käyttöön ja käyttöönottoon sovelletaan sovelluksen omia käyttöehtoja. Lisäksi sovellukseen liitetyt maksukortit ja niillä tehdyt toimenpiteet ja veloitteet noudattavat pankin voimassa olevia kortti- ja luottotiliehtoja. (Nordea, 2018c)

3.2 Käyttöönotto ja maksaminen

Nordea Wallet -sovelluksen voi halutessaan ladata useammalle kuin yhdelle mobiililaitteelle, jolloin se on aina helposti mukana. Kun sovellukseen on rekisteröity maksukortti, voi sillä maksaa kaupan kassalla samalla tavalla kuin lähimaksullisilla maksukorteilla. Sovelluksella tehtävät maksut eivät sisällä 25€ ylämaksurajaa, toisin kuin maksukortilla tehtävä lähimaksu. Lähimaksuominaisuuden toimiminen edellyttää, että älylaitteesta löytyy NFC-ominaisuus, jotta maksupäätte pystyy rekisteröimään maksun. NFC-ominaisuus on nykyään useimmissa älypuhelimissa vakiovarusteena ja esimerkiksi Applen puhelimista se löytyy kaikista puhelimista iPhone 5 SE:stä lähtien. Nordea Wallet -sovelluksen voi ladata, vaikka älylaitteessa ei olisikaan NFC-ominaisuutta. NFC-ominaisuuden puuttuessa käyttäjä ei kykene käyttämään sovellusta lähimaksamiseen, mutta pystyy silti hyödyntämään sovelluksen tarjoamia lisäominaisuuksia. (Nordea, 2018a) Kuviossa 11 on esitetty ohjekaavio sovelluksen käyttöönottoon.



Kuvio 11. Nordea Wallet -sovelluksen käyttöönotto. (Nordea, 2018a)

3.3 Maksamisen lisäpalvelut

Nordea Wallet -sovellukseen on mahdollista liittää myös muiden palveluntarjoajien mobiilimaksamisen lisäpalveluita.

Masterpass on helppo ja luotettava kauppiaiden tukema digitaalinen lompakkopalvelu verkko-ostosten tekemiseen. Masterpass-tuki verkko-ostoksiin on osa Nordea Wallet -sovellusta, mikä mahdollistaa turvallisten verkko-ostosten tekemisen. Palvelun käyttö edellyttää verkkokaupan tarjoamaa Masterpass -maksutapaa. Masterpassilla tehdyt verkko-ostokset veloitetaan normaalisti korttimaksuna Nordea Wallet -sovellukseen liitettyä maksukortilta. (Nordea, 2018d) Verkkomaksun tiedot tulevat näkyviin Nordea Wallet -sovellukseen ja maksun vahvistus tehdään Nordean tunnuslukusovelluksella. (Nordea, 2018a) Masterpass -maksutapa esitetään kuvion 12 mukaisena Masterpass -tunnuksena.



Kuvio 12. Masterpass -tunnus. (Aktia)

Fitbit- ja Garmin-älykelloille maksamisen tueksi ja osaksi Nordea Wallet -sovellusta on tuotu Fitbit Pay ja Garmin Pay. Fitbit Pay ja Garmin Pay mahdollistavat nopean, turvallisen ja kätevän lähimaksuratkaisun, joka on käytettävissä kaikille Nordean asiakkaille Suomessa, Ruotsissa ja Tanskassa. Palvelu toimii kaikille henkilöasiakkaille, joilla on käytössään joko Nordea Mastercard, Visa Debit- tai Visa Electron -kortti. Ostokset veloitetaan normaaliin tapaan maksukortilta, joka on liitetty älykelloon maksuvälineeksi. (Nordea, 2018b)

4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää Nordea Wallet - mobiilisovelluksen käyttöprosentti Nordea-konsernin pohjoismaisten työntekijöiden keskuudessa. Tutkimuksen päätavoitteen lisäksi on määritelty neljä alatavoitetta, jotka pyritään selvittämään tutkimuskysymysten avulla: Onko eri Pohjoismaiden välillä eroavaisuuksia? Miksi kaikki työntekijät eivät käytä Nordea Wallet -sovellusta? Millaisia sovellukseen liittyviä haasteita työntekijät ovat kohdanneet? Millaisia muutoksia työntekijät toivoisivat sovellukseen?

Tutkimuksen toteutukseen kuuluu tutkimuksen suunnittelu, tutkimusmenetelmän valinta, kyselylomakkeen laatiminen (Liite 2), kyselylomakkeen lähettäminen kohderyhmälle sekä tutkimustulosten tarkastelu ja analysointi. Tässä kappaleessa esitellään toimeksiantajayritys sekä tutkimusmenetelmät ja aineiston käsittelyn menetelmät. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena tutkimuksena tammikuussa 2019.

4.1 Kohdeyritys

Nordea Bank Oyj on finanssipalveluja tarjoava pörssilistattu yhtiö, jonka osakkeet noteerataan Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörsseissä. Nordea on Pohjoismaiden ja Itämeren alueen suurin finanssipalvelukonserni ja yksi Euroopan suurimmista pankeista. Henkilöasiakkaita konsernilla on noin 10 miljoonaa ja yritysasiakkaita noin 700.000. Konsernissa työskentelee yli 30.000 työntekijää ja toimipaikkoja on 20 eri maassa. (Nordea, 2019a) Tammikuussa 2019 kolme suurinta osakkeenomistajaa olivat Sampo Konserni (21,3%), Nordea Fonden (3,9%) ja Alecta (2,5%). (Nordea, 2019b)

Monet pitävät Nordeaa yhtenä uusimmista tulokkaista Pohjoismaiden finanssimarkkinoilla, mutta todellisuudessa sen juuret ulottuvat aina vuoteen 1820 asti. Vuosien aikana Nordeaan on yhdistynyt satoja eri pankkeja Pohjoismaissa ja juuria on neljässä eri pohjoismaisessa pankissa. Vanhimpia edeltäjäpankkeja ovat Sparekassen for Kjobenhavn og Omegn (1820), Wermlandsbanken (1832), Christiania Kreditkasse (1848) ja Suomen yhdyspankki (1862). (Nordea, 2019c)

Nykyinen Nordea on saanut alkunsa ruotsalaisen Nordbankenin ja suomalaisen Merita Pankin yhdistyttyä vuonna 1997, jolloin ne yhdessä muodostivat MeritaNordbankenin. Vuonna 1998 MeritaNordbankeniin liitettiin mukaan tanskalainen Unibank. Tästä kaksi vuotta myöhemmin norjalainen Christiania Bank og Kreditkasse yhdistyi nykyiseen Nor-

deaan Norjan valtion myytyä osuutensa MeritaNordbankenille. Näiden neljän pankin fuusioitumisen jälkeen toimintaa on jatkettu Nordean nimellä vuodesta 2001 lähtien. Nordea nimi tulee sanoista Nordic Ideas (=pohjoismaalaiset ideat). (Nordea, 2019c)

Nordean kotipaikka siirrettiin Ruotsista Suomeen 1. elokuuta 2018. Kotipaikan siirto Euroopan pankkiunionin jäsenmaahan tarkoittaa sitä, että Nordeaa koskettavat samat säännökset kuin kaikkia sen eurooppalaisia kilpailijoitakin, joten Nordealla on aiempaa tasavertaisemmat toimintaedellytykset. Nordean pohjoismainen liiketoimintamalli pysyy siirrosta huolimatta ennallaan ja AA-luokituksen säilyttäminen on edelleen pankille tärkeää. (Nordea, 2019c)

The image shows the Nordea logo, which consists of the word "Nordea" in a bold, blue, sans-serif font.

Kuvio 13. Nordean liikemerkki. (Nordea)

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusprosessi on kokonaisuutena hyvin monivaiheinen tapahtumaketju. Ennen tutkimusprosessin aloittamista on turha asettaa tarkkoja raameja tiedon keruulle ja analysoinnille. Vasta kun tiedetään, millaista tietoa tutkimukselta halutaan, on hyvä tehdä edellä mainitut päätökset ja rajaukset. Tutkimuksen kannalta on hyvä, jos tutkija pystyy lähemmään tutkimukseen avoimin mielin tekemättä liiallisia rajauksia liian aikaisessa vaiheessa. (Valli Raine 2015, 18-19.) Koska kysely suoritettiin niin suurelle kohderyhmälle, päätettiin tutkimus suorittaa kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta hyödyntäen.

Kun tutkimusongelmat on saatu määritettyä, tulee miettiä tutkimusaineiston keruuta. Tulee pohtia, kuinka tutkimusongelmiin löydetään vastaukset ja onko niiden analysointiin mahdollisuus toivotulla tavalla. Tilastotiede astuu tärkeimmäksi työvälineeksi aineiston analyysissä, joissa menetelmien asiantunteva ja johdonmukainen käyttö takaavat tutkimustulosten luotettavuuden ja niiden yleistettävyyden. Määrällisen tutkimuksen tärkeimpiä vaiheita ovat kohderyhmän valinta ja tutkimuksen toteutus. (Valli Raine 2015, 11-12, 21-23) Taivoitteena on yleistää tutkimuksesta saatuja tuloksia koko perusjoukkoon.

Empiirinen tutkimus päätettiin suorittaa sähköisesti kyselylomakkeella. Kyselysovelluksena käytettiin suomalaista Webropol -ohjelmistoa. Kyselylomake lähetettiin kaikkien Nor-

dea -konsernin pohjoismaisten tiimien esimiehille saatekirjeineen, jossa esiteltiin opinnäytetyön tekijät, aihe sekä pyydettiin heitä jakamaan kyselylinkki eteenpäin alaisilleen. Näin pienennettiin riskiä, jossa työntekijät olettaisivat viestin olevan roskapostia. Lisäksi myös tutkimuksen aiheuttavan kysymystulvan kontrollointi on helpompaa, kun tutkimus esitettiin kohderyhmälle kootusti esimiesten johdolla.

Vastausprosentti on tärkeä tekijä kyselyn onnistumisen kannalta, mutta se saattaa jäädä usein haluttua pienemmäksi. Vastausprosentti nousee, kun pienennetään väärinymmärryksen riskiä. Vastaaja ei pysty esittämään tarkentavia kysymyksiä, vaan kaiken oleellisen tiedon tulee olla jo saatavilla. Hyvin valmistetut vastausohjeet, selkeä lomake ja lomakkeen esitestaus ovat tärkeitä elementtejä vastausprosentin parantamiseen. Näiden lisäksi vastausprosenttiin vaikuttavat myös monet muut tekijät kuten tutkimuksen aihe, kohderyhmä, kyselylomakkeen pituus, kysymysten määrä, motivointi saatekirjeessä ja lomakkeen ulkoasu. Lomaketta tehdessä tulee miettiä näiden tekijöiden muodostamaa kokonaisuutta. (Valli Raine 2015, 43-44) Kysely toteutettiin täysin anonymisti, jotta vastausprosenttia ja vastausten luotettavuutta olisi pystytty parantamaan.

Kyselyyn päätettiin asettaa yksi avoin kysymys, joka mahdollistaa vastaajien avoimet mielipiteet. Nordea Wallet -sovellus on vielä suhteellisen uusi, minkä vuoksi on tärkeää saada palautetta sen käyttäjiltä niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Kysely suoritettiin konsernin sisäisesti.

4.3 Aineiston käsittely

Tutkimus toteutettiin sähköisesti Webropol -kyselyalustaa hyödyntäen. Webropolin omalla analysointityökalulla vastaajat pystyttiin jakamaan eri ryhmiin, kuten eri maiden ja ikäryhmien välille. Analysointityökalu mahdollisti tulosten analysoinnin, jonka avulla tulosten tarkastelu on helpompaa ja monipuolisempaa. Tutkimustulosten perusteella tehdyt kuviot ja diagrammit on tehty Microsoft Excel -ohjelman avulla ja siirretty Microsoft Word -ohjelmaan.

5 Tutkimuksen tulokset

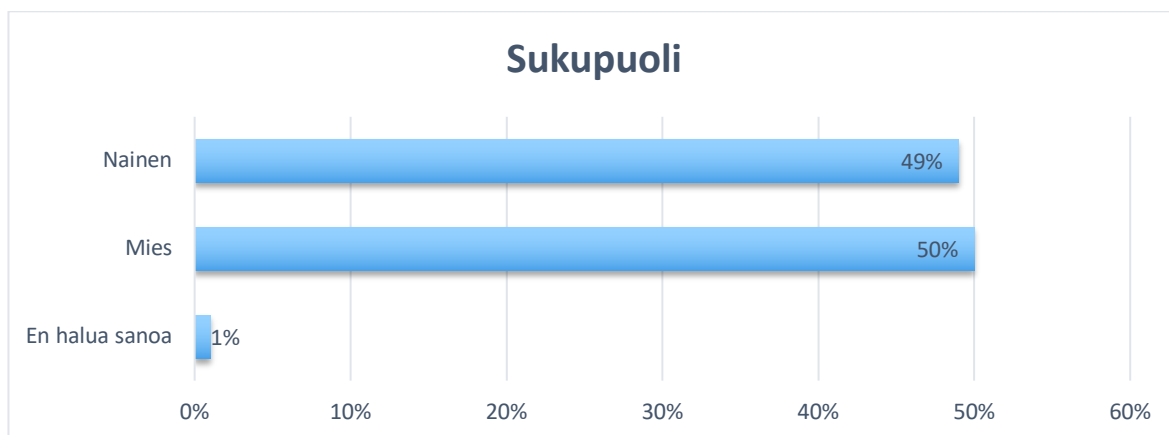
Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen lähtökohdat sekä tutkimustulokset tutkimuksen pääkysymykseen ja alakysymyksiin pohjautuen. Tutkimustulosten havainnollistamiseksi apuna on käytetty kaavioita ja diagrammeja. Kappaleen yhteenveto kokoaa yhteen tutkimuksen kannalta oleelliset ja tärkeimmät huomiot.

5.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin tammikuussa 2019 kvantitatiivisena tutkimuksena, johon annettu vastausaika oli kaksi viikkoa. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat kaikki Nordea -konsernin Pohjoismaissa työskentelevät työntekijät, jotka olivat tutkimusajankohdalla työsuhteessa. Kyselyyn vastasi 2070 henkilöä, mikä on noin yhdeksän prosenttia koko kohderyhmästä. Vapaamuotoisia avoimia kommentteja kyselyyn jätettiin 374 kappaletta.

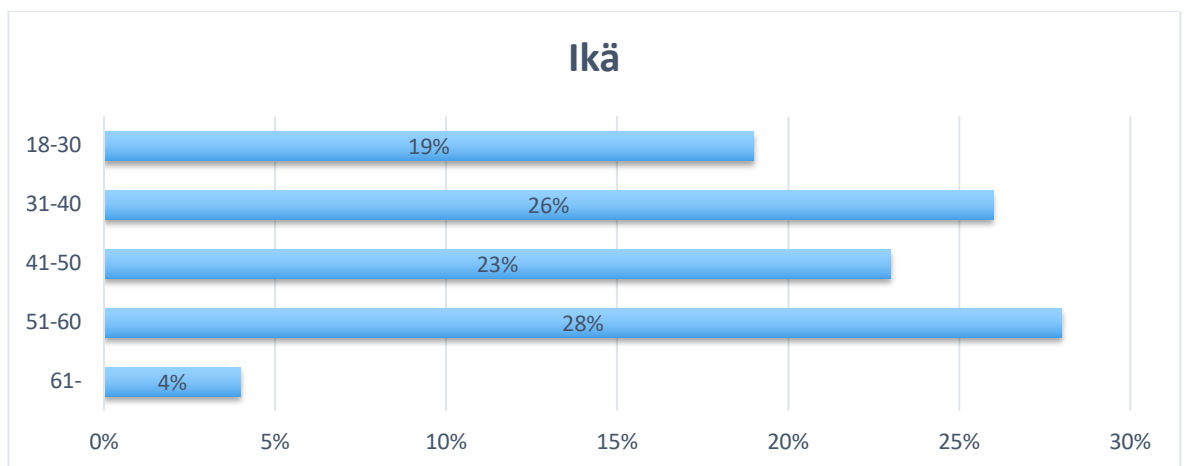
Nordean sisäiseen Intranettiin luotiin uutinen toteutettavasta kyselystä sekä tieto lähetettiin sähköpostitse kaikille esimiehille ja tiiminvetäjille, joiden pyydettiin jakamaan kysely eteenpäin omille työntekijöilleen. Sähköpostin saatekirje (Liite 1) lähetettiin suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi. Itse kysely päätettiin toteuttaa ainoastaan englanniksi, jotta kaikilla vastaajilla olisi kielellisesti tasavertaiset lähtökohdat. Kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja nopeasti vastattava, sillä oletuksena oli, että kyselyyn vastataan työajalla.

Kuviossa 14 on kuvattu tutkimukseen vastanneiden henkilöiden sukupuolijakauma. 49% vastanneista on naisia ja 50% miehiä. Yksi prosentti vastanneista ei halunnut kertoa sukupuoltaan.



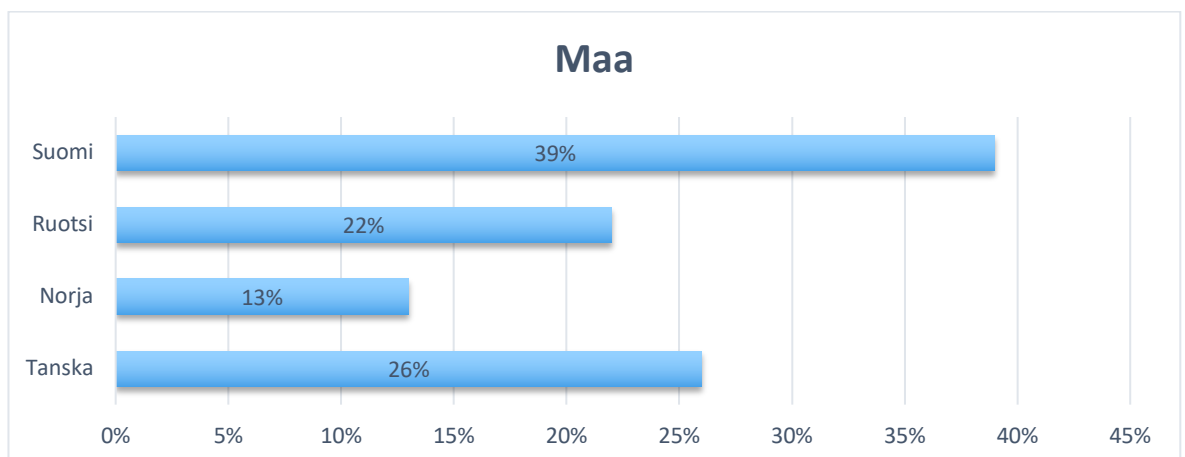
Kuvio 14. Vastaajien sukupuolijakauma. (n=2070)

Kuviossa 15 on esitetty vastaajien ikäjakauma. Ikäjakauma on jakaantunut suhteellisen tasaisesti ja vastaajia on kaikista ikäryhmistä. Suurin vastanneiden ikäryhmä on 51-60-vuotiaat, joita on 28%. 19% vastanneista on iältään 18-30-vuotiaita, 26% 31-40-vuotiaita, 23% 41-50-vuotiaita ja 4% vastanneista yli 61-vuotiaita.



Kuvio 15. Vastaajien ikäjakauma. (n=2070)

Kuviossa 16 on esitetty maat, joissa tutkimuksen vastaajat tutkimushetkellä työskentelevät. Vastaajista 39% työskentelee Suomessa, 26% Tanskassa, 22% Ruotsissa ja 13% Norjassa.



Kuvio 16. Vastaajien maajakauma. (n=2070)

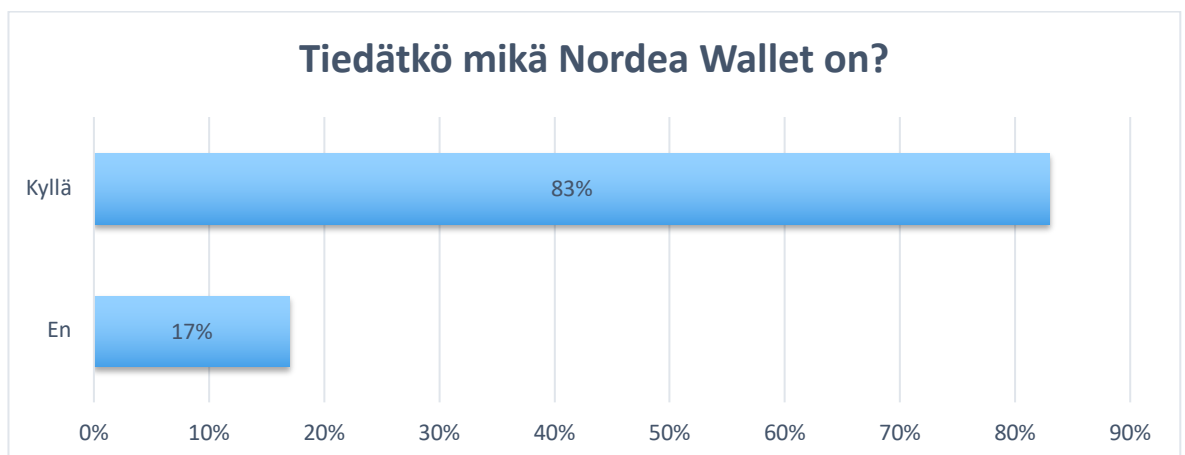
Asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt opastavat pankin asiakkaita sovelluksen käytössä, käyttöönotossa sekä mahdollisissa ongelmatilanteissa, joten heidän osaamisensa sekä sovelluksen tuntemus on erityisen tärkeää hyvän asiakaspalvelun ja asiakastytyvyyden varmistamiseksi. Vastaajista yhteensä 43% vastasi työskentelevänsä asiakasrajapinnassa (Kuvio 17).



Kuvio 17. Asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden määrä. (n=2070)

5.2 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen pääkysymystä lähdettiin selvittämään vastaajien tietämyksen kautta. Koko kohderyhmältä kysyttiin, että tietävätkö he mikä Nordea Wallet on (Kuvio 18). Kysymys erotteli vastausten perusteella vastaajat kahteen eri ryhmään. Vastaajista 83% vastasi tietävänsä mikä Nordea Wallet on ja 17% vastasi, että ei tiedä. 83 prosentin eli 1720 vastaajan kohdalla jatkettiin tutkimaan heidän osaamisensa tasoa sekä käyttömäärää ja -kokemuksia. Lopulta 17 prosentilta eli 350 vastaajalta kysyttiin heidän kiinnostuksestaan mobiilimaksamista kohtaan sekä yleistä tietämystä mobiilimaksamisesta.

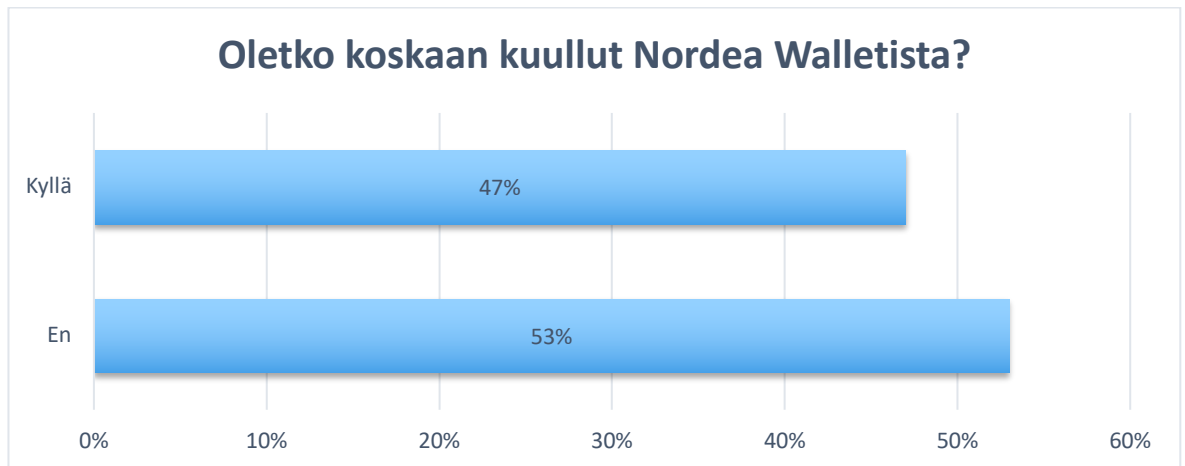


Kuvio 18. Tiedätkö mikä Nordea Wallet on? (n=2070)

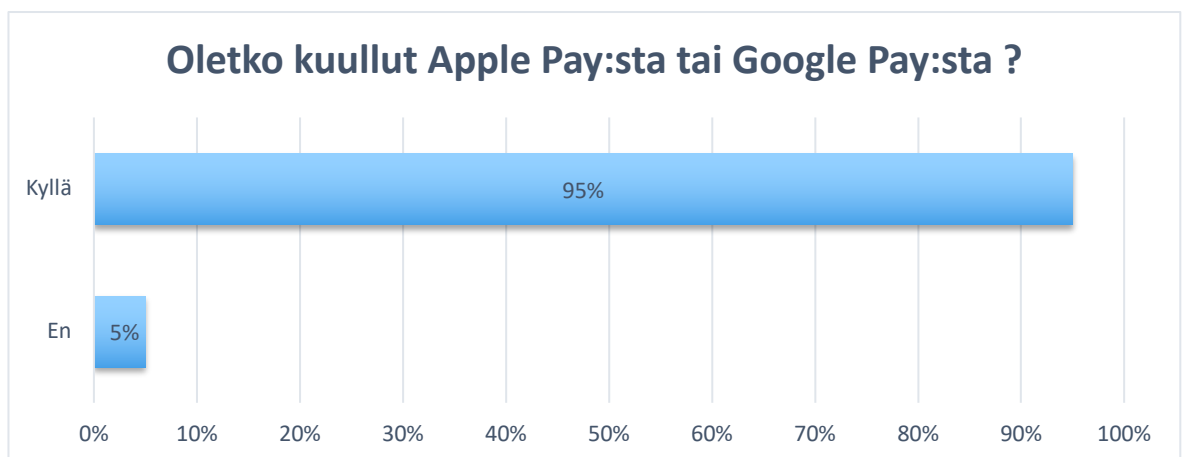
5.2.1 Vastaajat, jotka eivät tiedä mikä Nordea Wallet on

Kuviossa 18 esitetystä kysymyksestä kysyttiin, että tietävätkö vastaajat mikä Nordea Wallet on. Kysymykseen kielteisesti on heistä vastannut yhteensä 17% eli 350 henkilöä.

Kysyimme heiltä, käyttävätkö he älypuhelinta. Älypuhelimen omistaa 99,4% eli 347 henkilöä. Seuraavaksi heiltä kysyttiin, että vaikka he eivät tieneet mikä Nordea Wallet on, ovatko he kuitenkin joskus kuulleet siitä. Vastaajista 47% eli 165 henkilöä on kuullut sovelluksesta ja 35% eli 185 vastaajaa on täysin tietämättömiä sovelluksen olemassaolosta (Kuvio 19). Vastaajista 95% eli 332 henkilöä on kuullut Apple Pay:stä tai Google Pay:stä (Kuvio 20).

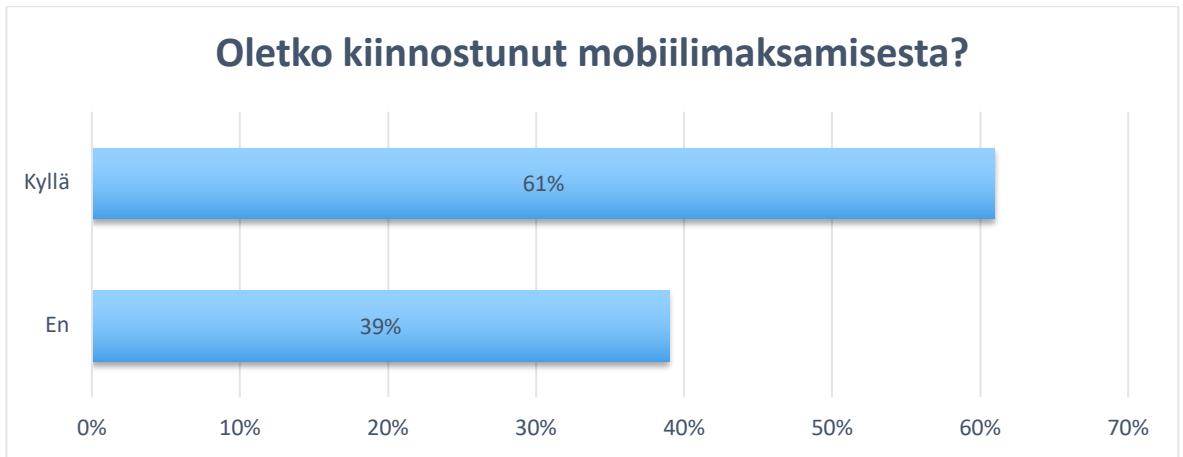


Kuvio 19. Oletko koskaan kuullut Nordea Walletista? (n=350, jotka eivät tieneet, mikä on Nordea Wallet)



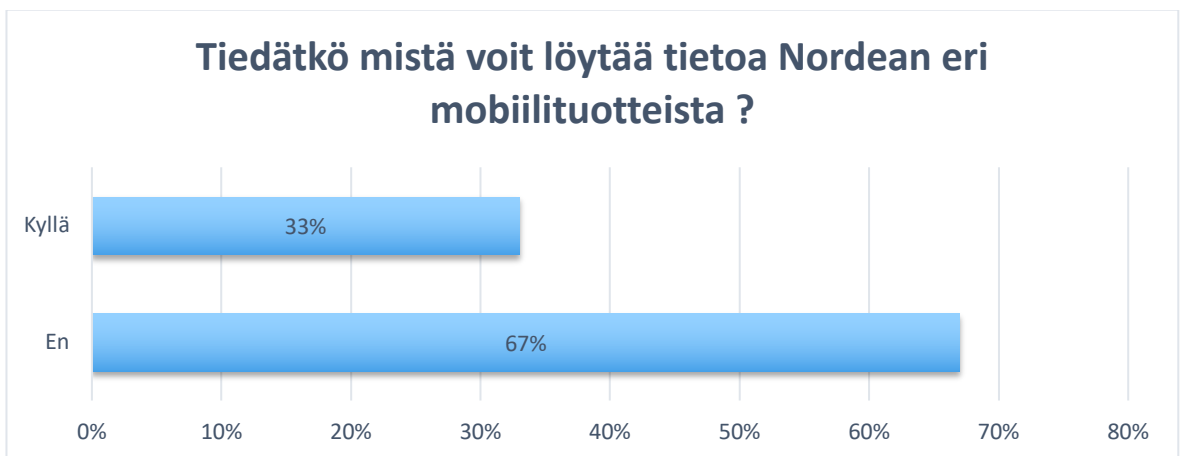
Kuvio 20. Oletko kuullut Apple Pay:sta tai Google Pay:sta? (n=350, jotka eivät tieneet, mikä on Nordea Wallet)

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin Nordea Wallet -sovelluksesta tietämättömän 350 vastaajan yleistä kiinnostusta mobiilimaksamista sekä mobiiliapplikaatioita kohtaan. Heistä 213 on kiinnostunut mobiilimaksamisesta, mikä on noin 61% kysymykseen vastanneista (Kuvio 21). Kaikista vastanneista vain 55 henkilöä vastasi, että ei ole kiinnostunut lainkaan mobiilimaksamisesta eikä mobiiliapplikaatioista.



Kuvio 21. Oletko kiinnostunut mobiilimaksamisesta? (n=350, jotka eivät tieneet, mikä on Nordea Wallet)

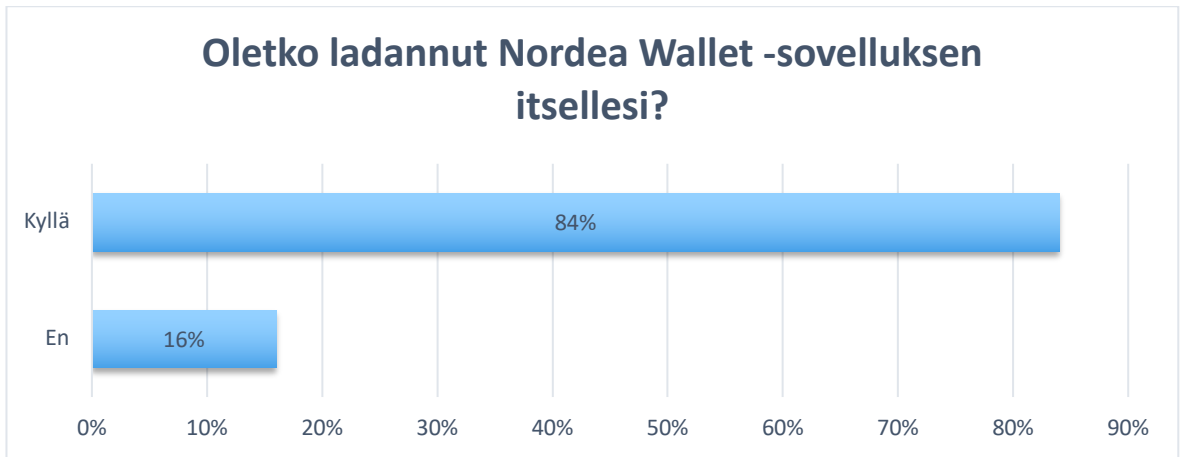
Lisäksi vastaajilta kysyttiin, että kokisivatko he, että heidän kannaltansa olisi hyödyllistä tietää enemmän Nordea Wallet -sovelluksesta ja sen ominaisuuksista sekä tietävätkö he mistä löytyy tietoa Nordean tarjoamista mobiilisovelluksista. Kysymykseen vastanneista 65% eli 227 henkilöä kokisi lisätiedon ja -osaamisen olevan hyödyksi, mutta vain 33% eli 117 henkilöä tietää, missä lisätietoa on saatavilla (Kuvio 22).



Kuvio 22. Tiedätkö mistä voit löytää tietoa Nordean eri mobiilisovelluksista? (n=350, jotka eivät tieneet, mikä on Nordea Wallet)

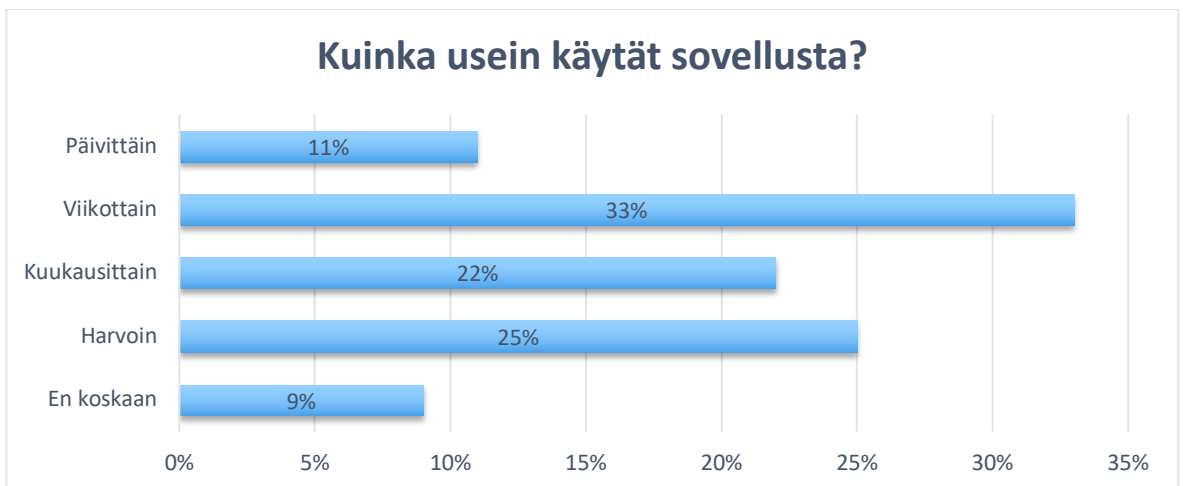
5.2.2 Vastaajat, jotka tietävät mikä Nordea Wallet on

Kaikista kyselyyn vastanneista 83% eli 1720 henkilöä tietää mikä Nordea Wallet -sovellus on. Heille seuraava esitetty tutkimuskysymys on, että onko heillä itsellään kyseinen sovellus ladattuna. 1452 eli noin 84% heistä on ladannut sovelluksen ja 16% sovelluksesta kuulleista on jättänyt sovelluksen lataamatta (Kuvio 23).



Kuvio 23. Oletko ladannut Nordea Wallet -sovelluksen itsellesi? (n=1720, jotka tiesivät, mikä on Nordea Wallet)

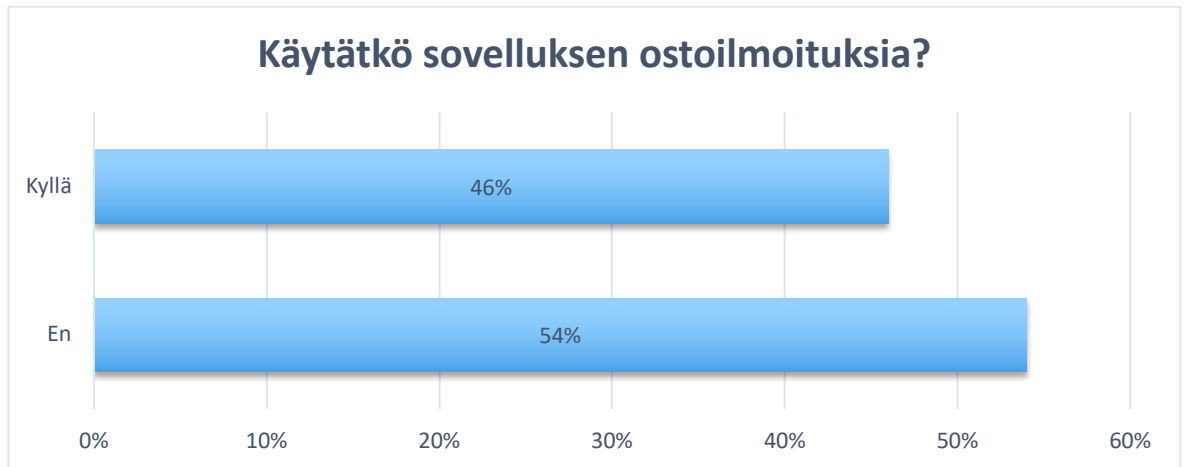
Kuvion 23 vastausten perusteella tehtiin toinen jako, jossa 84 prosentilta vastaajista kysyttiin heidän käyttötottumuksiaan. Sovellusta käyttäviltä kysyttiin, kuinka usein he käyttävät sovellusta (Kuvio 24). Jako oli melko tasainen kaikkien vastausvaihtoehtojen kesken, mutta suurin osa eli 33% käyttää sovellusta aktiivisesti viikottain. Sovelluksen käyttömäärää kysyttäessä havaittiin, että sovelluksen ladanneista henkilöistä 127 ei käytä sovellusta lainkaan. Täten sovellusta käyttää yhteensä 1325 henkilöä ja sovelluksen käyttöprosentti on 64%.



Kuvio 24. Kuinka usein käytät sovellusta? (Sovelluksen ladanneista, n=1452)

Seuraavaksi keskityttiin tutkimaan sovelluksen lisäominaisuuksia. Vastaajilta kysyttiin, että käyttävätkö he sovelluksen ostoilmoituksia, jotka ilmoittavat kaikista tehdyistä korttiostokista ja tuoko kyseinen sovelluksen lisäominaisuus lisäarvoa sovelluksen käyttökokemukseen. 46% vastanneista ilmoitti käyttävänsä sovelluksen ostoilmoituksia (Kuvio 25) ja 44% eli 642 henkilöä kertoi ominaisuuden tuovan lisäarvoa (Kuvio 26). Avoimien vastausten perusteella voidaan todeta, että vähäisestä ostoilmoitusten käyttömäärästä huolimatta ne

käyttäjät, jotka ostoilmoituksia käyttää, kokevat ne erityisen hyödyllisiksi. Sovelluksen ostoilmoitukset on itse kytkettävä päälle, joten on mahdollista, että ostoilmoitusten vähäinen käyttöprosentti johtuu tietämättömyydestä kyseistä lisäominaisuutta kohtaan.

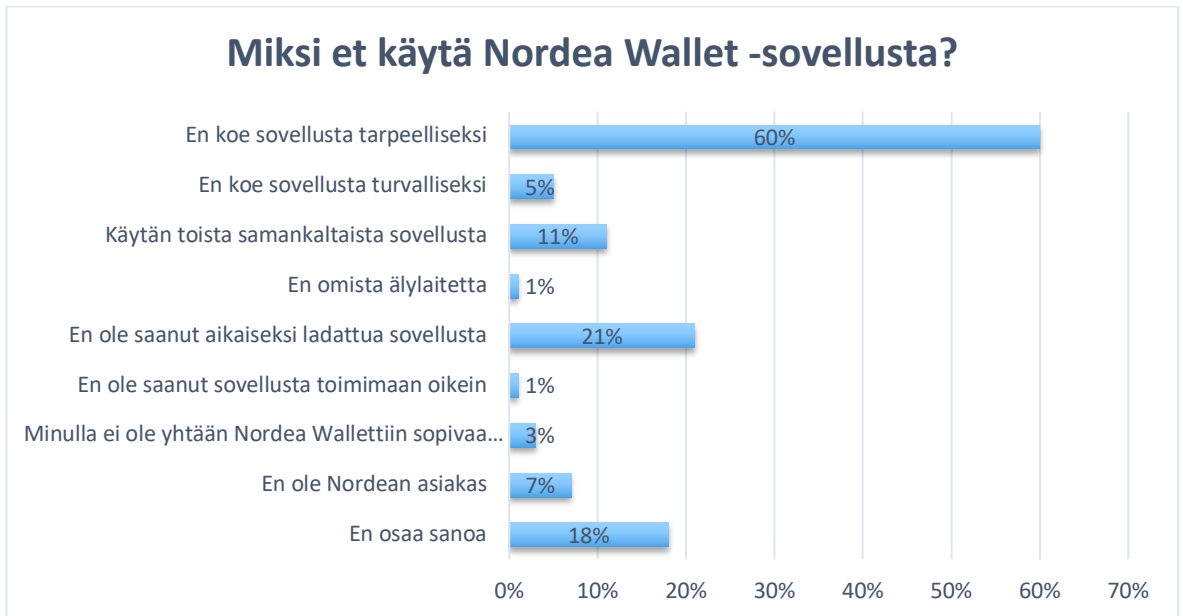


Kuvio 25. Käytätkö sovelluksen ostoilmoituksia? (Sovelluksen ladanneista, n=1452)



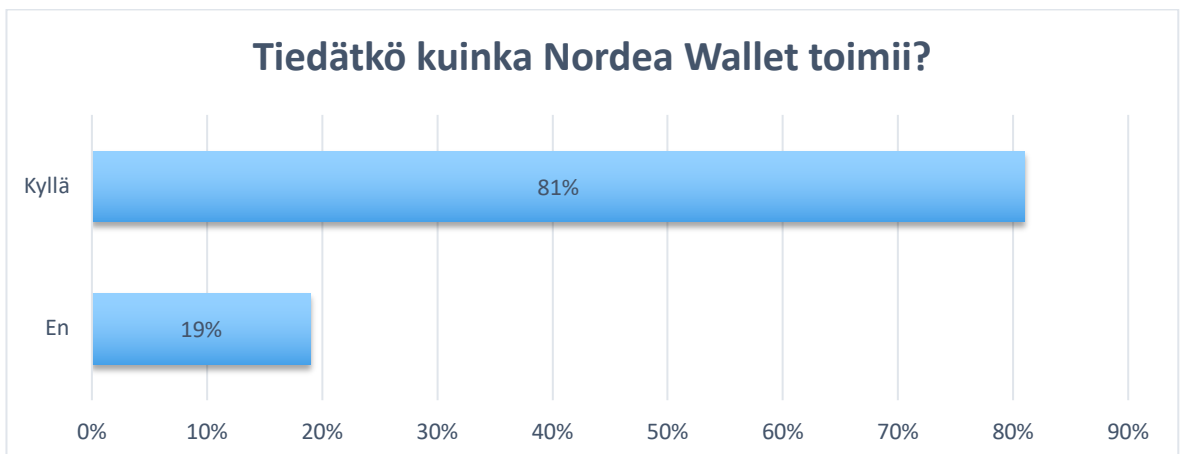
Kuvio 26. Koetko, että sovelluksen ostoilmoituksista on sinulle hyötyä? (Sovelluksen ladanneista, n=1452)

Vastaajista 16% eli 268 henkilöä, jotka olivat kuulleet sovelluksesta, mutta ovat jättäneet sen lataamatta vastasi kysymykseen: ”miksi”. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Vastaajista suurin osa kertoi syyksi lataamatta jättämiselle sen, että eivät koe tarvitsevänsä sovellusta. Kuviossa 27 on esitetty kysymyksen kaikki vastausvaihtoehdot sekä vastausprosentit.



Kuvio 27. Miksi et käytä Nordea Wallet -sovellusta? (Ne, jotka olivat kuulleet sovelluksesta, mutta jättäneet sen lataamatta, vastaajien määrä= 268, vastausten määrä=346)

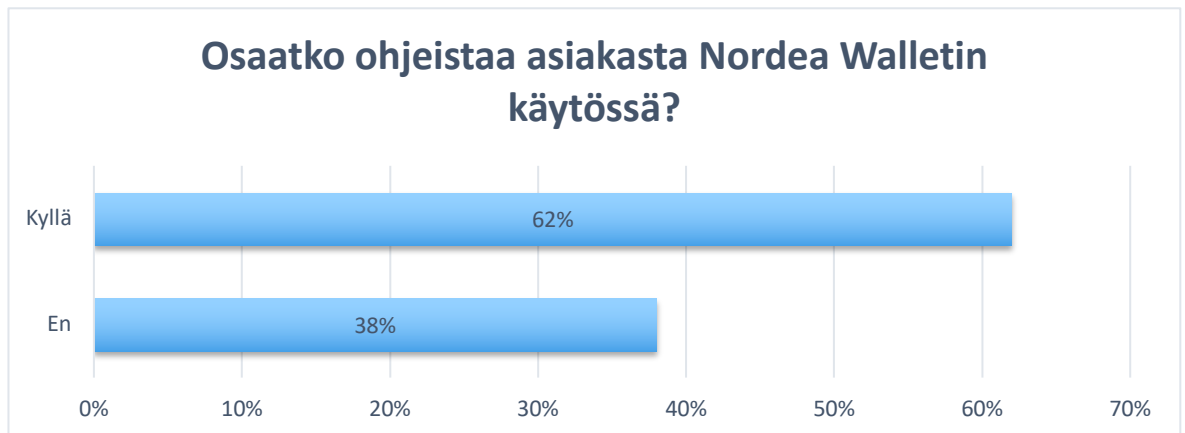
Näiden kysymysten jälkeen palattiin kysymyksiin, joihin vastasivat kaikki ne 1720 henkilöä, jotka tiesivät, mikä on Nordea Wallet. Seuraavaksi heiltä kysyttiin, että tietävätkö he, kuinka Nordea Wallet -sovellus toimii. 81% vastaajista eli 1388 henkilöä kokee osaavansa käyttää sovellusta, mikä on määrällisesti lähellä kaikkien sovelluksen ladanneiden henkilöiden määrää (1452) (Kuvio 28).



Kuvio 28. Tiedätkö kuinka Nordea Wallet toimii? (Ne, jotka tiesivät, mikä on Nordea Wallet n=1720)

Vastaajista kuitenkin vain 62% kertoi pystyvänsä ohjeistamaan asiakasta sovelluksen käytössä (Kuvio 29). Kaikilta heiltä, jotka eivät koe osaavansa auttaa asiakasta käyttämään sovellusta, kysyttiin siihen syitä. Kysymyksessä sai valita monen vastausvaihtoehdon jou-

kosta kaikki oikeat vastaukset. Heistä 73% ilmoitti syyksi sen, että se ei kuulu heidän työtehtäväänsä, mutta syitä oli myös monia muita. Moni koki tarpeettomaksi opiskella sen käyttöä, mutta yhtä lailla moni myös sanoi työnantajan antaman koulutuksen sekä yleisten ohjeiden olevan puutteellisia (Kuvio 30).



Kuvio 29. Osaatko ohjeistaa asiakasta Nordea Walletin käytössä? (Ne, jotka tiesivät, mikä on Nordea Wallet, n=1720)

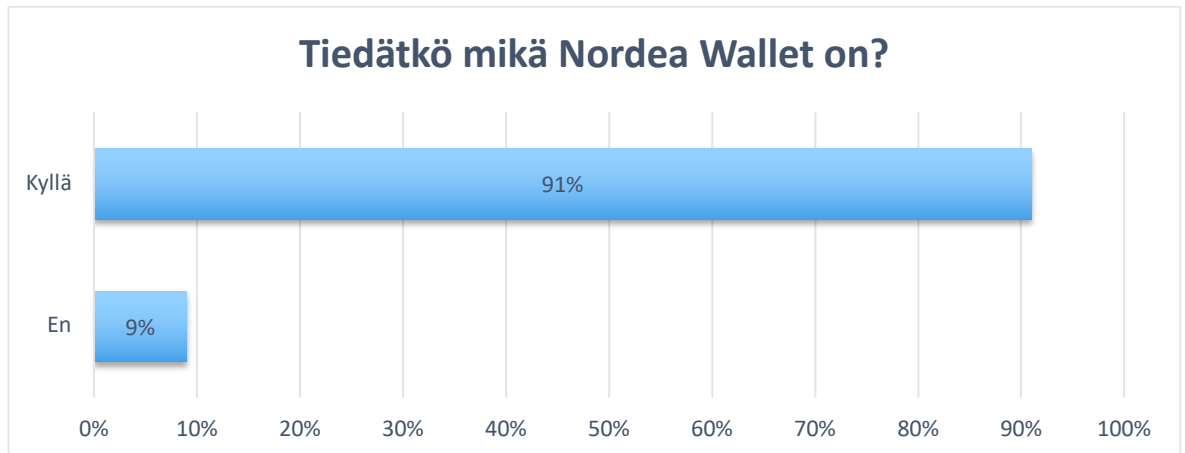


Kuvio 30. Miksi et osaa ohjeistaa asiakasta sovelluksen käytössä? (Ne, jotka eivät koe osaavansa opastaa asiakkaita, n=895)

5.2.3 Asiakasrajapinta

Asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalvelun laadun kannalta on hyvä tietää asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden osaamisen taso, sillä asiakasrajapinnassa työskentelevät ohjeistavat pankin asiakkaita muun muassa Nordea Wallet -sovellukseen liittyvissä ky-

symyksissä. Kaikista kyselyyn vastanneista 2070 henkilöistä asiakasrajapinnassa työskentelee 880. Heistä 798 henkilöä (91%) tiesi, mikä on Nordea Wallet -sovellus (Kuvio 31).



Kuvio 31. Tiedätkö mikä Nordea Wallet on? (Asiakasrajapinnassa työskentelevät, n=880)

Asiakasrajapinnassa työskentelevien keskuudessa Nordea Wallet -sovelluksen käyttö on yleisempää, sillä vastaajista jopa 89% kertoo käyttävänsä sovellusta. Tutkimuksessa tutkittiin kohderyhmän osaamisen tasoa ja vastaajista yhteensä 77% eli 612 henkilöä kertoi osaavansa opastaa asiakkaita sovelluksen käytössä. Loppu 23% eli 186 vastaajaa vastasi kysymykseen kielteisesti (Kuvio 32).



Kuvio 32. Osaatko ohjeistaa asiakasta Nordea Walletin käytössä? (Ne, jotka tietävät, mikä on Nordea Wallet, n=798)

Kuviossa 33 on kuvattuna syitä siihen, miksi kaikki asiakasrajapinnassa työskentelevät eivät koe osaavansa opastaa asiakasta sovellukseen liittyvissä asioissa.



Kuvio 33. Miksi et osaa opastaa asiakasta sovelluksen käytössä? (vastaajien määrä=186, vastausten määrä=270)

Asiakasrajapinnassa työskentelevistä henkilöistä jopa 73% kokee tarvitsevansa lisäkoulutusta sovelluksen käyttöönoton, käytön tai mahdollisten ongelmatilanteiden varalle (Kuvio 34). Lisäkoulutuksen tarve on asiakasrajapinnassa työskentelevillä suurempi verrattuna koko kohderyhmään.

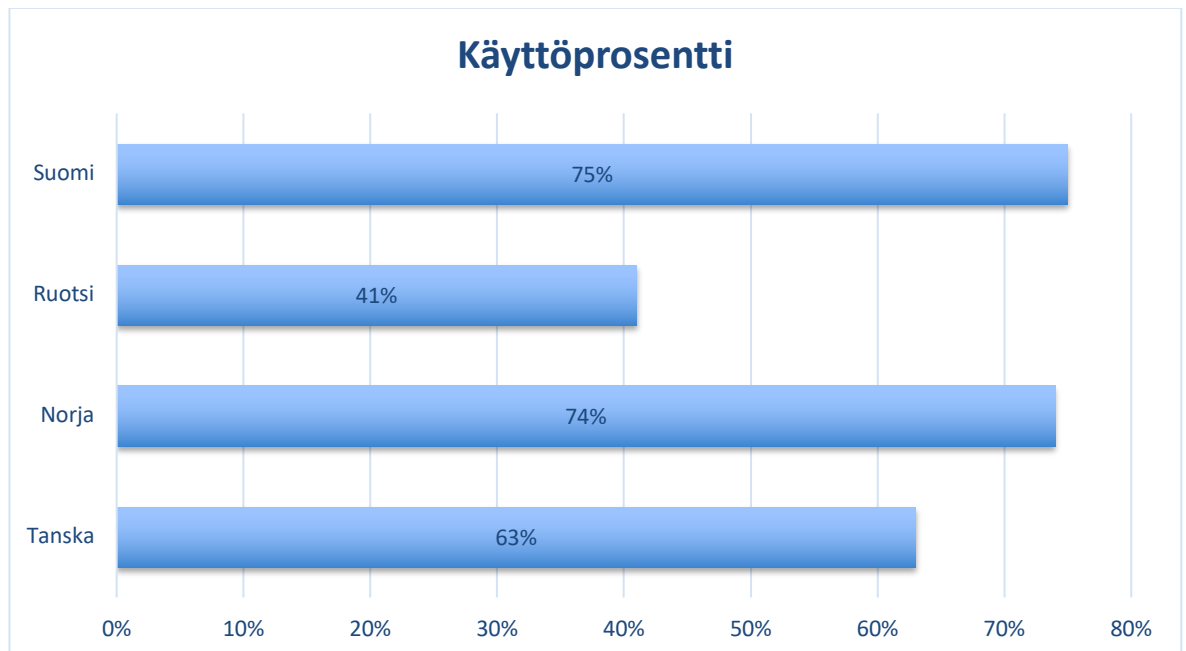


Kuvio 34. Kokisitko työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen tarpeelliseksi? (Ne, jotka tietävät, mikä on Nordea Wallet, n=798)

5.2.4 Maiden väliset erot

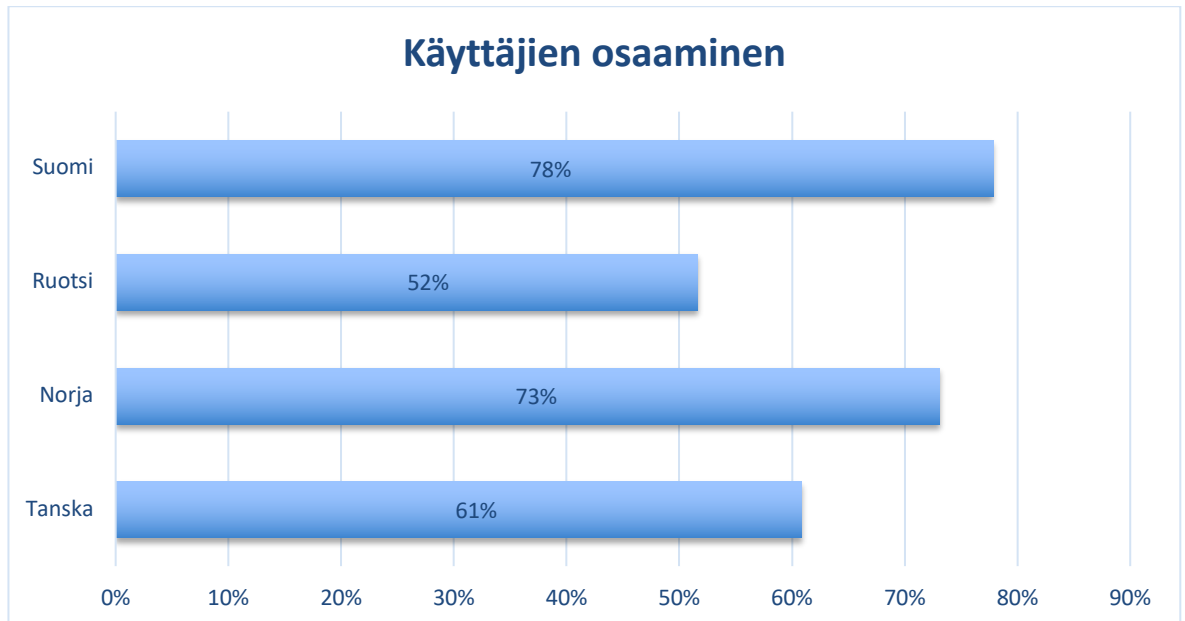
Tutkimuksen avulla haluttiin lisäksi selvittää mahdolliset maiden väliset eroavaisuudet Nordea Wallet -sovelluksen käyttöön liittyen. Tietämys, osaamisen taso ja käyttöprosentti saattaa olla jossain maissa korkeampi ja työntekijöille järjestetyissä perehdytyksissä saattaa olla eroavaisuuksia. Oleellimmat kohdat maita vertaillaessa olivat sovelluksen käyttömäärät ja osaamisen taso.

Sovelluksen käyttäjämäärässä ei ollut suuria eroja maiden välillä, lukuun ottamatta Ruotsia, missä vain noin 41% vastanneista käyttää sovellusta. Suurin sovelluksen käyttäjäprosentti on Suomessa, sillä kaikista suomalaisista vastaajista 75% käyttää sovellusta aktiivisesti. Kuviossa 35 on kuvattuna käyttöprosentit maittain jaoteltuna.



Kuvio 35. Sovelluksen käyttöprosentti maittain.

Työntekijöiden osaamista mitattiin muun muassa kysymyksellä, jossa kysyttiin, että kokeeko vastaaja osaavansa käyttää Nordea Wallet -sovellusta. Käyttäjien osaamisen tasossa huomataan eroavaisuuksia eri maiden välillä. Paras osaaminen on suomalaisilla vastaajilla, sillä Nordea Wallet -sovelluksesta tietävistä henkilöistä 78% kokee omasta mielestään osaavansa käyttää sovellusta. Tutkimuksen perusteella suomalaiset ja norjalaiset ovat sekä käyttäjämäärässä että osaamisen tasolla ruotsalaisia ja tanskalaisia edellä. Kuviossa 36 on kuvattuna vastaajien omiin kokemuksiin perustuva osaamisen taso maittain jaoteltuna. Kuvion 36 prosenttiluku kertoo, kuinka moni kyseisen maan vastaajista on vastannut osaavansa käyttää sovellusta ja tietää kuinka sovellus toimii.



Kuvio 36. Käyttäjien osaaminen maittain.

5.3 Yhteenveto

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää Nordea Wallet -sovelluksen käyttöprosentti Nordea -konsernin Pohjoismaissa työskentelevien työntekijöiden keskuudessa. Tutkimukseen vastasi yhteensä 2070 henkilöä, joista 1452 henkilöä kertoi ladanneensa sovelluksen itselleen. Sovelluksen käyttömäärää kysyttäessä havaittiin, että sovelluksen ladanneista henkilöistä 127 ei käytä sovellusta lainkaan. Täten sovellusta käyttää yhteensä 1325 henkilöä ja sovelluksen käyttöprosentti on 64%.

Tutkimustulosten perusteella korkein sovelluksen käyttöprosentti on Suomessa, jossa 75% käyttää sovellusta aktiivisesti. Myös käyttäjien osaamista vertaillen havaittiin, että paras tietämyksen ja osaamisen taso on suomalaisilla. Käyttöprosentti ja osaamisen taso kulkevat käsi kädessä, sillä Suomen jälkeen korkein käyttöprosentti ja paras osaamisen taso on norjalaisilla. Eniten kehitettävää on Ruotsissa, sillä ainoastaan 41% vastaajista käyttää sovellusta ja vain noin puolet kokee osaavansa sitä käyttää.

Yhtenä tutkimuksen alatavoitteena oli selvittää, miksi kaikki Nordea -konsernin Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa työskentelevät työntekijät eivät käytä Nordea Wallet -sovellusta. Tutkimustulosten perusteella merkittävimmät syyt sovelluksen käyttämättömyyteen ovat tietämättömyys sovelluksen olemassaolosta ja sen ominaisuuksista, sovelluksen kokeminen tarpeettomaksi sekä toisten samankaltaisten sovelluksien käyttö. Nordea Wallet -sovellusta eivät myöskään käytä ne henkilöt, jotka eivät tutkimushetkellä tienneet mikä Nordea Wallet -sovellus on. Heistä reilusti yli puolet ovat kiinnostuneita mobiilimaksamisesta eli potentiaalisia Nordea Wallet -sovelluksen käyttäjiä tulevaisuudessa.

Asiakasrajapinnassa sovelluksen käyttö on yleisempää sekä osaamisen taso korkeampaa koko kohderyhmän antamiin vastauksiin verrattuna. Asiakasrajapinnassa sovellusta käyttää säännöllisesti 74,5% vastaajista.

Tutkimustulosten perusteella on havaittu, että työntekijöiden lisäkouluttaminen olisi tarpeen. Kaikista vastaajista 64% ja asiakasrajapinnassa työskentelevistä 73% kokisi työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen aiheelliseksi. Nordean tarjoamia mobiilisovelluksia on tullut markkinoille viime vuosien aikana useita ja siksi on tärkeää, että työntekijät tuntevat pankin tarjoamat mobiilisovellukset sekä asiakasrajapinnassa työskentelevät osaisivat opastaa asiakkaita sovellusten käytössä. Kohderyhmästä suurin osa on sitä mieltä, että työnantajan tulisi tarjota enemmän koulutusta ja perehdytystä pankin tarjoamiin sovelluksiin ja palveluihin liittyen. Erästä vastaajaa lainaten: "We have quite a lot of new services without proper launch to employees".

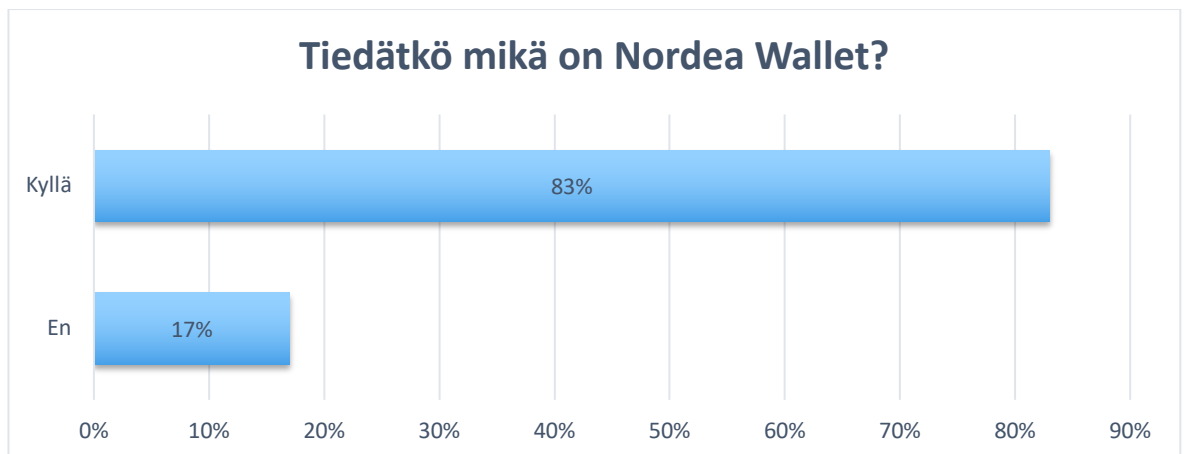
Tutkimustulosten perusteella havaittuihin sovellukseen liittyviin haasteisiin ja ongelmakohtiin keskitytään luvussa 6. Lisäksi luvun 6 lopussa esitellään kohderyhmän toivotuimpia kehitysehdotuksia ja -ideoita.

6 Havaitut haasteet ja kehitysehdotukset

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimustuloksista havaitut haasteet Nordea Wallet -sovellukseen liittyen toimeksiantajan näkökulmasta. Suurimmat ilmenneet haasteet liittyvät sovelluksesta tiedottamiseen, käyttäjien osaamiseen sekä sovelluksen tuomaan lisäarvoon. Kappaleessa esitellään havaittujen ongelmakohtien lisäksi kohderyhmän esittämiä mielipiteitä, käyttökokemuksia ja kehitysehdotuksia. Kappaleen loppuun on koottu yhteenvedona yleisimmät ja toivotuimmat kohderyhmän esittämät kehitysehdotukset.

6.1 Sovelluksesta tiedottaminen

Yksi tutkimuksen vastausten perusteella havaittu ongelmakohta liittyy sovelluksesta tiedottamiseen ja sovelluksen markkinointiin. Sovellusta on markkinoitu eri kanavissa, kuten muun muassa Nordean sisäisessä Intranetissä, Nordea.fi-sivustolla, sosiaalisessa mediassa ja Nordean verkko- ja mobiilipankissa. Sovelluksen markkinoinnista huolimatta tutkimukseen vastanneesta kohderyhmästä 17% ei tiedä, mikä tai millainen sovellus Nordea Wallet on (Kuvio 37). Vastaava luku asiakasrajapinnassa työskentelevillä henkilöillä on 9,3% ja heistä 52% ei ole koskaan edes kuullut sovelluksesta. Tutkimuksen vastausten perusteella 61% vastaajista, jotka eivät ole kuulleet sovelluksesta, ovat silti kiinnostuneita mobiilimaksamisesta sekä halukkaita kuulemaan Nordea Wallet -sovelluksesta.



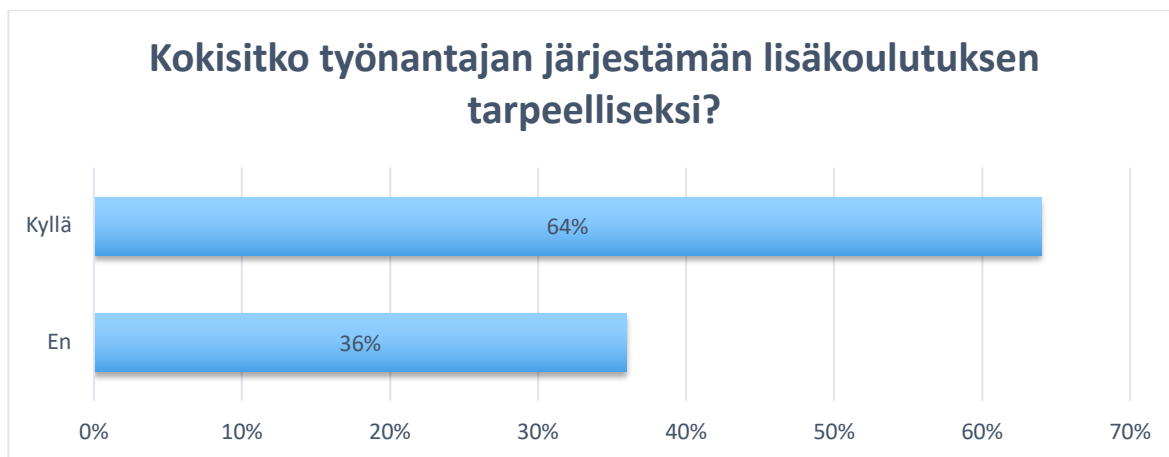
Kuvio 37. Tiedätkö mikä on Nordea Wallet? (Kaikki tutkimukseen vastanneet, n=2070)

Tutkimustulosten ja tutkimuksen avointen kommenttien perusteella sovelluksen käyttöprosentti olisi korkeampi, jos kaikki mobiilimaksamisesta kiinnostuneet olisivat kuulleet sovelluksesta. Sovelluksen markkinointia ja konsernin sisäistä viestintää tulee lisätä ja muokata sellaiseksi, että se tavoittaisi kaikki työntekijät ja erityisesti ne, joiden työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun laadun ja asiakastytyvyyden varmistamiseksi konsernin työntekijät tulisivat olla tietoisia pankin omista tarjoamista sovelluksista ja palveluista.

6.2 Käyttäjien osaaminen

Uusien mobiilisovelluksien käyttö ja käyttöönotto tulisi olla mahdollisimman helppoa ja vai- vatonta. Ohjeita sovelluksen käyttöönottoon ja asennukseen löytyy muun muassa Nor- dea.fi-sivustolta, Nordea Wallet -sovelluksesta sekä Nordean sisäisestä Intranetistä.

Työntekijöiden saama ohjeistus ja koulutus ei tästä huolimatta kohderyhmän mielestä ole ollut riittävää, sillä kaikista vastanneista 64% (Kuvio 38) ja asiakaspalvelussa työskentele- vistä henkilöistä jopa 73% kokisi työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen aiheelliseksi.



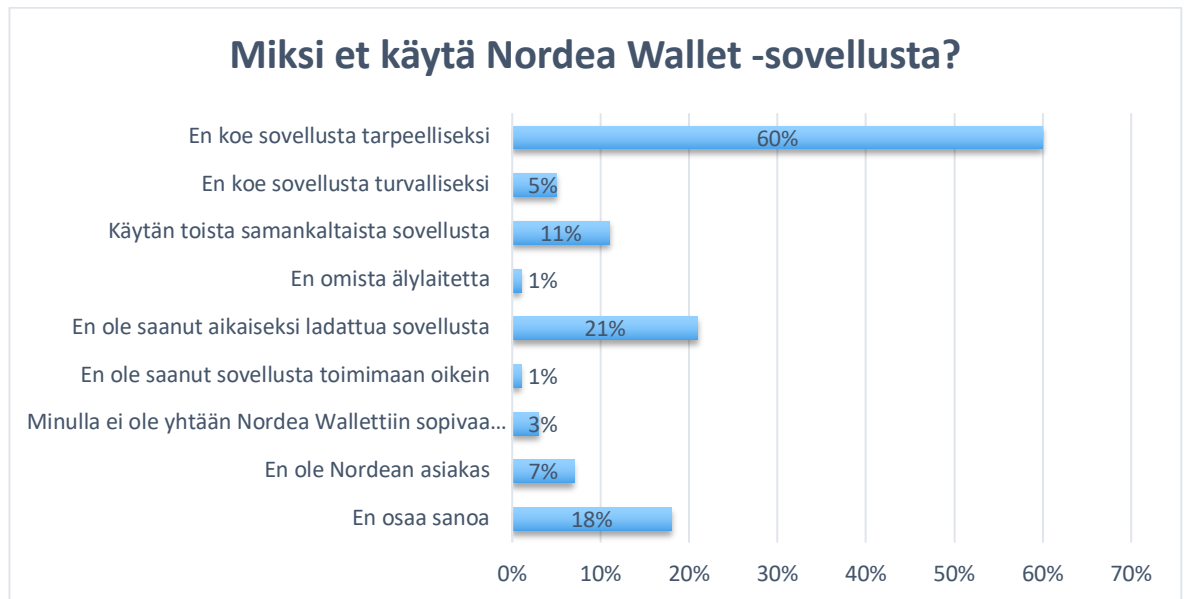
Kuvio 38. Kokisitko työnantajan järjestämän lisäkoulutuksen tarpeelliseksi? (Kaikki tutki- mukseen vastanneet, n=2070)

Kyselylomakkeen avointen vastausten perusteella monet vastaajat kokevat, että uusia mobiilisovelluksia lanseerattaessa sovelluksen käytön opettelu jää kokonaan työntekijän omalle vastuulle, mikä yleisesti laskee työntekijöiden osaamisen ja tietämyksen tasoa. Kohderyhmän joukossa oli myös useita henkilöitä, jotka eivät tienneet mistä voi löytää oh- jeita ja tietoa Nordean tarjoamista eri mobiilisovelluksista. Lisäkoulutusta ja -ohjeita toivot- tiin erityisesti sovelluksen käyttöönottoon sekä toimintaohjeita mahdollisten ongelmatilan- teiden varalle. Lisäkoulutusta on mahdollista järjestää esimerkiksi Nordean sisäisessä koulutusjärjestelmässä e-kurssina joko pakollisena- tai vapaaehtoisena koulutuksena.

6.3 Sovelluksen tuoma lisäarvo

Mobiilisovelluksien käyttöprosenttiin ja käyttäjätyytyväisyyteen vaikuttaa erityisesti mobiil- sovelluksen tuoma lisäarvo sen käyttäjälle. Mobiilimaksamisen sovelluksia on vuosi vuo- delta enemmän, joten käyttäjät valitsevat itselleen sopivimmat sovellukset niiden ominai- suuksien, käytettävyyden ja toimivuuden perusteella.

Tutkimuskysymys, jossa kysyttiin syitä siihen, miksi Nordea Wallet -sovellusta ei haluta käyttää (Kuvio 39), yhteensä 81% vastauksista oli, että ei koe sovellusta tarpeelliseksi tai ei ole ollut riittävää mielenkiintoa ladata sovellusta. Näiden vastausten lisäksi 11% kertoi käyttävänsä mieluummin toista saman kaltaista mobiilimaksamisen sovellusta. Vastauksista voidaan päätellä, että sovelluksen tuoma lisäarvo verrattuna muihin maksutapoihin ja mobiilimaksamisen sovelluksiin ei ole kysymykseen vastanneiden henkilöiden mielestä riittävä. Kysymykseen vastasi yhteensä 268 henkilöä, jotka tietävät mikä Nordea Wallet -sovellus on.



Kuvio 39. Miksi et käytä Nordea Wallet -sovellusta? (Ne, jotka olivat kuulleet sovelluksesta, mutta jättäneet sen lataamatta, vastaajien määrä= 268, vastausten määrä=346)

Nordea Wallet -sovellusta on pääosin markkinoitu mobiililähimaksamisen sovelluksena, joten on mahdollista, että kaikki vastaajat eivät tiedä kaikista sovelluksen tarjoamista lisäominaisuuksista. Sovelluksen markkinoinnissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota myös sovelluksen muihin ominaisuuksiin lähimaksuominaisuuden rinnalla, mikä mahdollistaa käyttäjämäärän mahdollisen nousun.

Yksi hyvä tapa kasvattaa sovelluksen tuomaa lisäarvoa on kuunnella kuluttajien ja sovelluksen käyttäjien toiveita ja kehitysehdotuksia. Sovellusta tulee kehittää niin, että toteutettavissa olevat toiveet ja toivotuimmat kehitysehdotukset tulevat toteutetuksi ja käyttäjät tiedostavat, että heidän mielipiteitään arvostetaan. Monien saman kaltaisten mobiilisovellusten joukosta Nordea Wallet -sovelluksen on erotuttava positiivisesti sekä käyttäjille on annettava jokin lisäarvoa tuova tekijä sekä syy, miksi ladata ja käyttää juuri Nordea Wallet -sovellusta.

6.4 Kehitysehdotukset sovellukseen

Kohderyhmän antamista vastauksista erottuu erityisesti kolme erilaista kehitysehdotusta, joiden avulla sovelluksen käyttökokemusta voitaisiin entisestään parantaa, käyttäjämäärää lisätä sekä tuoda lisäarvoa sovelluksen käyttäjille.

Nordea tarjoaa asiakkailleen monia eri mobiilisovelluksia erilaisiin käyttötarkoituksiin. Kohderyhmän yhdeksi toivotuimmaksi toiveeksi ilmeni sovellusten yhdistäminen. Vastaajat toivovat, että Nordea Wallet -sovellus yhdistettäisiin joko Siirto -sovelluksen tai Nordean mobiilipankin kanssa, mikä vähentäisi ladattavien sovellusten määrää ja olisi käyttäjille selkeämpää niin työntekijän kuin asiakkaankin näkökulmasta. Sovellukset toimivat yhdessä ja siirtävät tietoa toistensa välillä, mutta eri sovellusten suuri määrä hämmentää käyttäjiä.

Toinen vastauksista erottuva kohderyhmän toive on, että Nordea Wallet -sovellusta olisi mahdollista muokata omaan käyttöön sopivaksi. Erityisesti sovelluksen ostosten luokittelukategoriat ja aikayhteenvedot ovat sellaisia, joihin halutaan itse vaikuttaa. Kategorialuokittelussa ei ole aina valittavana sellaista kategoriaa, joka kuvaisi ostosta, jolloin oman kategorian lisäys olisi tarpeen. Ostosten kategorialuokittelun lisäksi käyttäjät kaipaavat aikayhteenvetoihin muokausmahdollisuuksia sekä lisäominaisuuksia. Kuukausiyhteenvedot näyttävät korttiosokset kuukauden ensimmäisestä päivästä viimeiseen päivään. Tähän toivottu lisäominaisuus antaisi mahdollisuuden valita itse kuukausiraportin alku- ja päättymispäivän esimerkiksi palkkapäivän mukaan. Kuukausittaisen kulutuksen lisäksi käyttäjät haluavat vertailla kulutustaan myös vuositasolla. Korttien käyttö -näkömään toivotaan kuukausikulutuksen rinnalle nähtäväksi myös kokonaiskulutus vuositasolla.

Kolmas varteenotettava kehitysehdotus koskee Nordea Wallet -sovelluksen ostotapahtumaluetteloa. Sovelluksesta pystyy seuraamaan ainoastaan siihen liitettyjen korttien käyttöä. Sovellus antaisi paremman kokonaiskuvan käyttäjänsä taloudellisesta tilanteesta sekä käytetyn rahan määrästä, jos sovelluksen kautta pystyisi seuraamaan myös tilisiirtotapahtumia.

7 Pohdinta

Tämä luku arvioi tutkimukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä tutkimustulosten luotettavuutta. Tutkimustuloksia pohditaan tutkimuksen luotettavuuden, toistettavuuden ja käyttökelpoisuuden pohjalta. Lisäksi tutkimustulosten perusteella esitetään jatkotutkimusehdotuksia. Lopuksi arvioidaan koko opinnäytetyöprosessin onnistumista sekä omaa oppimista.

7.1 Tavoitteiden toteutuminen

Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset kaikkiin ennalta määriteltyihin pää- ja alatutkimuskysymyksiin. Tutkimustuloksien perusteella saatiin hyvä yleiskuva Nordea Wallet -sovelluksen nykytilasta kohderyhmän käyttöprosentin, käyttötottumusten ja -kokemusten sekä haasteiden ja kehitystoiveiden osalta.

Tavoitteena oli saada luotettavia tutkimustuloksia, joita toimeksiantajan on mahdollista hyödyntää sovelluksen kehitystyössä sekä mahdollisissa tulevaisuuden jatkotutkimuksissa. Tavoitteessa onnistuttiin, sillä kyselyn vastausmäärä oli odotettua suurempi eikä tutkimuksessa ilmennyt merkittäviä luotettavuutta heikentäviä seikkoja. Tutkimus voidaan tavoitteiden toteutumisen osalta todeta onnistuneeksi.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan validiteetin (pätevyyden mitta) ja reliabiliteetin (tutkimuksen toistettavuus) avulla. Luotettavuuden tarkastelun avulla mitataan muun muassa sitä, kuinka pätevää tutkimus on, onko saatu tieto käyttökelpoista ja voidaanko tutkimustuloksia yleistää. Validiteetti eli pätevyyden mitta ilmaisee sen, miten hyvin käytetty tutkimusmenetelmä mittaa sitä ilmiötä, mitä on tarkoitus mitata. Tutkimuksen reliabiliteetti mittaa tutkimustulosten toistettavuutta ja ei-sattumanvaraisuutta eli sitä, miten hyvin tutkimus on toistettavissa tulevaisuudessa. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että vastausprosentti on korkea ja otos tarpeeksi suuri ja edustava. Tutkimuksen kysymysten on oltava kattavia ja mitattava oikeita asioita tutkimusongelmaan nähden. (Jyväskylän yliopisto, 2002) Tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi jokainen tutkimuksen osa-alue pyrittiin tekemään mahdollisimman huolellisesti. Tutkimuksen lähtökohdat olivat lupaavat luotettavan lopputuloksen kannalta.

Koska suurimpana pidetty riski oli heikko vastausprosentti, tehtiin paljon työtä sen parantamiseksi. Kyselylomaketta testattiin useaan otteeseen, sen ulkoasua pyrittiin muokkaamaan mahdollisimman miellyttäväksi ja kysymykset asetettiin niin, että niiden avulla saadaan vastaukset työn tutkimuskysymyksiin ja vastaajan mielenkiinto ei katkea kesken kysymysten. Kyselylomaketta laadittaessa on kiinnitettävä eritoten huomiota sen pituuteen sekä kysymysten lukumäärään. Lomakkeen rakenne on myös mahdollisimman helposti seurattava ja vastausvaihtoehdot tarpeeksi laajat. Vastausprosenttia parantaaksemme takasimme myös vastaajille anonymiteetin.

Vastausohjeiden selkeys ja kysymysten looginen eteneminen nousevat myös tärkeään rooliin isompaa kyselyä tehdessä, jotta saavutetaan luotettava tutkimustulos. Hyviä puolia kyselylomakkeella suoritettussa tutkimuksessa on itse tutkijan läsnäolon ja olettamuksien poissulkeminen ja lisäksi se antaa vastaajalle rauhan miettiä vastauksiaan ajan kanssa. Valmiiksi laadituilla vastausvaihtoehdoilla tehty kyselylomake mahdollistaa suuremman määrän esitettäviä kysymyksiä, kuin esimerkiksi haastatteleamalla suoritettu kysely. Tutkimustuloksen luotettavuuden kannalta on myös tärkeää, että jokainen kysymys esitetään kaikille samassa muodossa. (Valli Raine 2015, 43-46.)

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa pyrittiin ottamaan huomioon kaikki siihen vaikuttavat tekijät. Jotta tutkimustulos olisi mahdollisimman validi, tulee tutkimustuloksia tarkastella yhtään tuloksia kaunistelematta. Kyselylomakkeessa käytetyt kysymykset rakennettiin opinnäytetyön määriteltyjen tutkimuskysymysten ympärille, mikä tukee tutkimuksen validiteettia. Tutkimuksen tuloksia on myös perusteltu laajasti ja aineiston keruussa on käytetty monipuolisia lähteitä. Tutkimus täyttää validiteettiin esittämät vaatimukset, eli tutkimus voidaan todeta validiksi.

Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa arvioidaan tutkimuksen ja tutkimustulosten toistettavuutta, sillä kyselyn käyttöön usein liittyy luotettavuusriski. Vastauksia saatiin prosentuaalisesti suureen kohderyhmään nähden riittävä määrä. Vastauksia saatiin määrällisesti yhteensä 2070 kappaletta ja prosentuaalisesti se vastaa noin yhdeksää prosenttia koko kohderyhmästä. Tutkimustuloksia voidaan yleistää koskemaan koko kohderyhmää ja tutkimusta toistettaessa tutkimusten tulokset todennäköisesti antaisivat saman suuntaisia vastauksia.

Tutkimuksen tekninen näkökulma huomioiden, on tutkimus toteutettu luotettavasti. Kyselyn toteutus ja tulosten analysointi toteutettiin sähköistä kyselyalustaa ja sähköisiä työkaluja hyödyntäen, mikä pienentää virhearvioiden ja näppäilyvirheiden määrää. Sähköisten

työkalujen ansiosta vastaustuloksia on mahdollista suodattaa eri ryhmiin, jolloin tulosten analysointi on entistä monipuolisempaa.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen tulokset osoittivat uusia mahdollisia lähestymistapoja tutkimukseen. Etenkin asiakaspalvelussa työskentelevien on tärkeää tuntea Nordean tarjoamat mobiilisovellukset, jotta he pystyisivät ohjeistamaan asiakkaita niiden käytössä parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkimustulokset näyttivät, että 23% asiakaspalvelussa työskentelevistä kyselyyn vastanneista ei osannut ohjeistaa asiakasta sovelluksen käytössä. Jatkotutkimuksen voisi suorittaa kaikille asiakaspalvelussa työskenteleville, jossa käsiteltäisiin monipuolisemmin pankin tarjoamia eri mobiilisovelluksia. Kyselyyn voi liittää erikseen jokaisen omiin työtehtäviin rinnastettavat palvelut, jotta nähtäisiin osaamisen suurimmat puutoskohdat. Työntekijöiden koulutukseen laitettu panos tuottaa lisäarvoa sekä asiakkaalle että yritykselle.

Toinen jatkotutkimusehdotus on suorittaa saman tyyppinen tutkimus asiakkaille. Kyselyssä voi painottaa heidän asiakastyytyväisyyttään mobiilisovellusten osalta sekä heidän omia kokemuksiaan. Kysely voidaan suorittaa esimerkiksi kaikille konttorissa asioiville, jolloin tutkimuksen ohella heitä voitaisiin opastaa sovellusten käytössä sekä ladata heille puuttuvat sovellukset.

Kolmas jatkotutkimusehdotus on suorittaa saman tyyppinen tutkimus uudestaan muutama vuoden kuluttua. Mobiilimaksaminen yleistyy päivä päivältä ja siksi olisi hyvä tietää miltä työntekijöiden osaamisen taso näyttää parin vuoden päästä. Myös puuttamalla tämän tutkimuksen löytämiin ongelmakohtiin nyt, olisi hyvä nähdä sen tuomat tulokset ja mitata tuloksen kasvua tulevaisuudessa. Kun työntekijät perehdytetään, voitaisiin verrata, kuinka paljon tulos lähtee sen jälkeen nousuun. Vanhemmilla työntekijöillä on nuorempiin verrattuna vielä huomattavasti suurempia puutteita mobiilisovellusten tuntemisen tasossa, sillä älypuhelimet eivät ole olleet heille läsnä samalla tavalla jokapäiväisessä arjessa kuin nuorilla. Koulutuksessa tulisi olla mahdollisuus käydä asioita aivan perusteista lähtien, jolloin saadaan madallettua monien kynnyksiä lähteä esittelemään tuotteita asiakkaille.

7.4 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin toukokuussa 2018 yhdessä toimeksiantajan kanssa. Työn suunnitteluvaiheessa valitsimme opinnäytetyön aiheen lisäksi tutkittavan kohderyhmän ja tutkimuksen pääaiheet, joihin haluamme tutkimuksessa keskittyä. Lisäksi määritte-

limme pää- ja alatutkimusongelmat, joihin haluamme tutkimuksen avulla saada vastaukset. Toimeksiantajan toiveita kuunnellen kirjoitimme opinnäytetyöllemme alustavan ja kattavan suunnitelman.

Opinnäytetyöprosessi alkoi koulussa toukokuussa 2018 opinnäytetyöseminaareilla, joissa käytiin läpi omaa opinnäytetyösuunnitelmaa oman opinnäytetyöohjaajan johdolla. Seminaareissa sai toivottua informaatiota opinnäytetyöprosessin etenemisestä sekä tutkimusmenetelmistä, aineiston keruusta ja tiedonhausta. Opinnäytetyöseminaareilla pääsi seuraamaan myös muiden opiskelijoiden opinnäytetyöprosesseja sekä näkemään valmiita opinnäytetöitä. Seminaareista oli erityinen hyöty oman oppimisen ja opinnäytetyöprosessin etenemisen kannalta.

Työ tehtiin kahden eri oppilaitoksen opiskelijan yhteistyönä, mikä loi omat haasteensa. Kommunikoinnin helpottamiseksi päätettiin, että työ tehdään ensisijaisesti Haaga-Helian ohjeistusten mukaisesti sekä myös opinnäytetyöseminaarit olivat Haaga-Helian järjestämiä. Opinnäytetyö julkaistaan Haaga-Helian ohjeiden mukaisesti. Laureaan palautettavassa versiossa tehdään tarvittavat muutokset, jotta työ täyttää myös kaikki kyseisen oppilaitoksen kriteerit. Vaikka kahden oppilaitoksen yhteiset opinnäytetyöt ovat harvinaisia, saatiin se toteutettua mutkattomasti.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana eniten haasteita tuotti tutkimuksen toteutus. Tutkimuksen kohderyhmän ollessa niin suuri kuin se oli, tuotti erityistä haastetta saada kyselylomake lähetettyä koko kohderyhmälle. Sopivan lähetystavan löytäminen sekä sähköisen lähetyslistan saaminen kesti useamman kuukauden. Hidastavista tekijöistä huolimatta tutkimusprosessista jäi kokonaisuudessaan positiivinen mieli. Kysely otettiin myös kohderyhmän puolesta positiivisesti vastaan, sillä vastaajat kehuivat työn aihetta mielenkiintoiseksi sekä toteutuksena tarpeelliseksi. Monet vastaajat kertoivat odottavansa innolla kuulevansa tutkimustyön tuloksista.

Tutkimuksen toteutuksen lisäksi työhön lisähaastetta loi Nordea Wallet -sovelluksen ominaisuuksien muuttuminen kesken opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyötä aloittaessa sovellus oli mobiilimaksusovellus, joka ei vaatinut rinnalleen muita sovelluksia. Joulukuussa 2018 Google Pay:n tultua Suomeen, poistui Nordea Wallet -sovelluksesta maksuominaisuus. Maksaminen tapahtuu nykypäivänä joko Apple Pay:n tai Google Pay:n kautta. Työn teoriaosuuden ollessa jo valmiina Google Pay:n lanseerausvaiheessa, teimme yhdessä päätöksen jatkaa työtä samalla linjalla kuin aiemmin, jotta opinnäytetyön valmistuminen ei viivästyisi eikä työtä tarvitsisi aloittaa alusta. Muutoksella ei kuitenkaan ollut vaikutusta opinnäytetyön tutkimukseen tai sen tuloksiin.

Aikataulullisesti opinnäytetyöprosessi eteni omalla painollaan. Suunnitteluvaiheessa määritimme aikatavoitteita, jonka mukaan työn on tarkoitus edetä. Tutkimuksen toteutuksen kanssa kohdatut ongelmatilanteet vaikuttivat opinnäytetyöprosessin pituuteen, mutta kokonaisuutta katsoen, opinnäytetyöprosessi venyi ajallisesti vain muutamilla viikoilla. Prosessi vei paljon aikaa, mutta ylimääräiseltä kiireeltä ja paineelta pystyimme välttymään.

Parityönä tehty opinnäytetyö toi sen tekemiseen sekä helpotusta, että haasteita. Parin kanssa työskentely helpotti tutkimuksen suunnittelemista, toteutusta sekä eri näkökulmat mahdollistivat paljon monipuolisemman tutkimuksen toteutuksen. Kahden opiskelijan kirjoittamien tekstien sekä erilaisten kirjoitustyylien yhtenäistäminen on kuitenkin ollut aikaa kuluttavaa.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan erittäin opettavainen. Se vaati paljon aikaa, keskittymistä, suunnitelmallisuutta ja kommunikointia oman työparin sekä toimeksiantajan kanssa. Suuren tutkimustyön toteutus oli molemmille uutta, mutta uskomme, että toimeksiantaja sai työstä ajankohtaista ja hyödyllistä tietoa oman henkilökunnan sovelluskäyttämistä, jota voi halutessaan tulevaisuudessa hyödyntää. Me molemmat nauttimme parityöskentelystä ja se antoi paljon opettavaista kokemusta tulevaa työelämää varten. Olemme tyytyväisiä koko opinnäytetyöprosessiin sekä opinnäytetyön lopputulokseen.

8 Lähteet

Credigo, 2018. NFC mullistaa arjen. Luettavissa: <https://www.credigo.fi/uutisia/2018/nfc/>
Luettu: 21.8.2018

DanskeBank, 2018. Kuluttajat haluavat keskittyä ostamiseen – maksutapahtuma on sulautettava osaksi arkea. Luettavissa: <https://danskebank.fi/yrityksille/artikkelit/2018/02/kuluttajat-haluavat-keskittya-ostamiseen-maksutapahtuma-on-sulautettava-osaksi-arkea>
Luettu: 3.11.2018

Elisa, 2018. Näin mobiilimaksaminen toimii. Luettavissa: <https://yksityisille.hub.elisa.fi/nain-mobiilimaksaminen-toimii/> Luettu: 21.10.2018

Finanssivalvonta, 2013. EKP:n mobiilimaksamisen turvallisuutta koskevat suositukset julkisessa konsultaatiossa. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2013/ekpn-mobiilimaksamisen-turvallisuutta-koskevat-suositukset-julkisessa-konsultaatiossa/> Luettu: 22.2.2019

Finlex, 2014. Laki luottolaitostoinnasta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140610> Luettu: 15.2.2019

Finlex, 2017. Laki maksupalvelulain muuttamisesta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170898> Luettu: 23.2.2019

Helsingin Sanomat, 2012. Elisa ryhtyy tarjoamaan maksuvälinepalveluita opiskelijoille. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000002549641.html> Luettu: 16.2.2019

Jyväskylän yliopisto, 2002. Validiteetti ja reliabiliteetti. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf Luettu: 24.2.2019

Ketokivi, Mikko 2015. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Gaudeamus

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2018. Maksutavan valinta. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/laskutustavat/> Luettu: 14.2.2019

Kuvio 2. Yle, 2018. Kännykkämaksaminen Pohjoismaissa. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10094786> Luettu: 3.11.2018

Kuviot 3 ja 4. Suomen Pankki. LÄHIMAKSAMINEN: Kätevä tapa maksaa. Luettavissa: https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/fi_contactless_payments_leaflet.pdf Luettu: 27.3.2019

Kuvio 5. Pankkiasiat, 2019. Mobiilimaksaminen – mobiililompakot vertailussa. Luettavissa: <https://pankkiasiat.fi/mobiilimaksaminen-mobiililompakot-vertailussa> Luettu: 22.2.2019

Kuviot 7,9,10. App Store, 2019. Nordea Wallet. Luettavissa: <https://itunes.apple.com/fi/app/nordea-wallet/id1214232887?l=fi&mt=8> Luettu: 27.2.2019

Kuvio 8. Adaptagency, Apple Pay has come to Denmark. Luettavissa: <https://adaptagency.com/blog/apple-pay-has-come-denmark> Luettu: 7.3.2019

Kuvio 12. Aktia. Masterpass – nopea ja turvallinen maksutapa verkossa. Luettavissa: <https://www.aktia.fi/fi/aktia-wallet/masterpass> Luettu: 7.3.2019

Kuvio 13. Nordea. Nordean liikemerkki. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/kuvat/nordea-master-brand/> Luettu: 23.2.2019

Maksuturva, 2017. Mitä on mobiilimaksaminen? 8 ajankohtaisinta tapaa maksaa kännykällä. Luettavissa: <https://www.maksuturva.fi/blogi/mita-on-mobiilimaksaminen-8-ajankohtaisinta-tapaa-maksaa-kannykalla> Luettu: 5.8.2018

Mikrobitti, 2015. Maksaisin kännykällä, kiitos. Luettavissa: <https://www.mikrobitti.fi/uutiset/maksaisin-kannykalla-kiitos/184bd206-4820-3dc6-b9ed-9a920c6355bb> Luettu: 21.8.2018

Mobiilimaksaminen, 2016. Mobiilimaksaminen liiketoiminnassa. Luettavissa: <https://mobiilimaksaminen.org/mobiilimaksaminen-ja-liiketoiminta/> Luettu: 15.2.2019

Mobiilimaksuinfo, 2019. Mobiilimaksu. Luettavissa: <http://www.mobiilimaksuinfo.fi> Luettu: 23.2.2019

Nets, 2018. Aktivoi lähimaksu maksupäätteeseesi tänään. Luettavissa: <https://www.nets.eu/fi/payments/korttimaksut-myymalassa/lisaarvopalvelut/lahimaksaminen/> Luettu: 5.8.2018

Nordea, 2016. Mobiilimaksaminen puhelimeesi – Nordea Pay. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-05-10-mobiilimaksaminen-puhelimeesi-nordea-pay.html> Luettu: 11.2.2019

Nordea, 2018a. Nordea Wallet – paras työkalupakki talouteesi. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-wallet.html> Luettu: 27.2.2019

Nordea, 2018b. Nordealta maksamisen ratkaisu Fitbit- ja Garmin-älykelloihin. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2018/03-13-11h00-nordealta-maksamisen-ratkaisu-fitbit-ja-garmin-alykelloihin.html> Luettu: 8.3.2019

Nordea, 2018c. Nordea Wallet -sovelluksen käyttöehdot 12.2018. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/Images/146-300634/Nordea-Wallet-tnc-12-4.2019-fi.pdf> Luettu: 8.3.2019

Nordea, 2018d. Masterpass yleiset ehdot. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/Images/146-187120/nordea-masterpass-yleiset-ehdot-v5-fi.pdf> Luettu: 8.3.2019

Nordea, 2018e. Hoida kaikki maksut puhelimella. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/mobiilimaksaminen.html> Luettu: 8.3.2019

Nordea, 2019a. Yhteenveto Nordeasta. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/Yhteenveto-Nordeasta/> Luettu: 11.2.2019

Nordea, 2019b. Osakkeenomistajat. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/investor-relations/nordean-osake/shareholders/> Luettu: 11.2.2019

Nordea, 2019c. Nordean historia. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/#Apple-Pay-kaytossasi---2017> Luettu: 11.2.2019

Nordea, 2019d. Google Pay – helppo, turvallinen ja aina mukana. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/googlepay.html> Luettu: 7.3.2019

OP, 2019. Maksa mobiilisti. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/maksa-mobiilisti> Luettu: 15.2.2019

Pankkiasiat, 2017. Mobiilimaksaminen – mobiililompakot vertailussa. Luettavissa: <https://pankkiasiat.fi/mobiilimaksaminen-mobiililompakot-vertailussa> Luettu: 21.10.2018

Qvik, 2017. Miten ApplePay on turvallisempi kuin perinteinen luottokortti? Luettavissa: <https://qvik.com/news/apple-pay-turvallisuus/> Luettu: 23.2.2019

RFID Insider, 2013. RFID vs. NFC: What's the Difference? Luettavissa: <https://blog.atlasrfidstore.com/rfid-vs-nfc> Luettu: 21.10.2018

Tampereen teknillinen yliopisto, 2011. Sähköinen maksaminen. Luettavissa: <https://wiki.tut.fi/Tietoturva/S%E4hk%F6inenMaksaminen> Luettu: 16.2.2019

Tekniikka&talous, 2018. Lähimaksun yläraja nousee 50 euroon – muutos voimaan huhtikuussa 2019. Luettavissa: https://www.tekniikkatalous.fi/talous_uutiset/lahimaksun-yla-rajaa-nousee-50-euroon-muutos-voimaan-huhtikuussa-2019-6747358 Luettu: 27.2.2019

Telia, 2018. Mobiilimaksaminen – mitä se on? Luettavissa: <https://yhteiso.telia.fi/t5/Blogi/Mobiilimaksaminen-mita-se-on/ba-p/166914> Luettu: 23.2.2019

The Future of Money, 2017. How digital payments are changing global commerce. Luettavissa: https://d1iydh3qrygeij.cloudfront.net/Media/Default/landing-pages/recent-releases/2017/Future_of_Money_Report_V12%20FINAL%20WEB.pdf Luettu: 15.2.2019

Yle, 2018. Kännykkämaksaminen Suomessa vielä lapsenkengissä – Ruotsissa povataan jo käteisen kuolemaa. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10094786> Luettu: 3.11.2018

Valli, Raine 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä. PS-kustannus

VertaaEnsin, 2016. Etämaksaminen – mikä se on ja miten se toimii? Luettavissa: <https://www.vertaaensin.fi/blog/etamaksaminen> Luettu: 16.2.2019

VertaaEnsin, 2019. Mobiilimaksaminen vuonna 2019 – Näin se toimii. Luettavissa: <https://www.vertaaensin.fi/blog/mobiilimaksaminen-vuonna-2019> Luettu: 15.2.2019

WellWorks, 2017. Mikä on NFC? Luettavissa: <https://wellworks.fi/nfc-palvelut/nfc-palvelut-fi/> Luettu: 20.7.2018

9 Liitteet

Liite 1. Saatekirje

This message is sent to superiors and team leaders, please forward the survey below to your teams. Finnish and Swedish below.

Dear Colleague!

We are two bachelor students from Finland, and we are making our thesis work on the Nordea Wallet -application. The thesis is about using the application and the possible difficulties there might be in taking the application to use.

Completing the survey takes approximately 1-3 minutes and it's done anonymously. Don't skip the survey if you have never heard of the application. We are hoping to get as many answers as possible by the end of Friday 1st of February 2019.

Link to the survey: <https://link.webropolsurveys.com/S/7892D81ADD93BD7F>

Thank you for taking the survey!

Kind regards,

Nora Korpinen & Olli-Pekka Kuokkanen

Hei Nordealainen!

Olemme tradenomiopiskelijoita ja teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Nordea Wallet – sovelluksen käytöstä ja sen mahdollisista käyttöönoton haasteista.

Vastaaminen kestää noin 1-3 minuuttia ja tapahtuu anonyymisti. Ethän jätä vastaamatta vaikka et olisi koskaan kuullutkaan sovelluksesta. Toivomme saavamme mahdollisimman paljon vastauksia perjantaihin 1.2.2019 mennessä.

Linkki kyselyyn: <https://link.webropolsurveys.com/S/7892D81ADD93BD7F>

Voit lukea lisää intrasta: (Linkki kyselyn intranet -sivulle)

Kiitos kaikille osallistujille!

Ystävällisin terveisin,

Nora Korpinen & Olli-Pekka Kuokkanen

Hej du Nordeas kund!

Vi är två tradenomstuderande som gör sitt examensarbete i form av en undersökning i Nordea Wallet-mobilapplikationen, mer specifikt dess användning och ibruktagande.

Enkäten är anonym och tar cirka 1-3 minuter att fylla i. Kom ihåg att svara, fastän du aldrig hört om mobilapplikationen förut. Vi hoppas att få in så många svar som möjligt tills fredagen den 1.2.2019.

Länken till enkäten: <https://link.webropolsurveys.com/S/7892D81ADD93BD7F>

Tack till alla deltagare!

Med vänliga hälsningar,

Nora Korpinen & Olli-Pekka Kuokkanen

Liite 2. Tutkimuskysymykset

1. Gender

- Female
- Male
- I don't want to say

2. Age

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-

3. Where do you currently work at?

- Finland
- Sweden
- Norway
- Denmark

4. Do you work in customer interface?

- Yes
- No

5. Do you know what Nordea Wallet is?

- Yes
- No

If the answer is No:

Do you have a smartphone?

Yes

No

Have you heard of Nordea Wallet?

Yes

No

Have you heard of Apple Pay or Google Pay?

Yes

No

Are you interested in paying with your phone?

Yes

No

Are you interested in mobile applications?

Yes

No

Would it benefit you to know more about Nordea Wallet?

Yes

No

Do you know where to find information about Nordea's different mobile applications?

Yes

No

The survey ends here.

6. Have you downloaded Nordea Wallet to yourself?

Yes

No

If the answer is Yes:

How often do you use the application?

Daily

Weekly

Monthly

Rarely

Never

Are you using the shopping notifications?

Yes

No

Do you feel like the notifications bring any added value for you?

Yes

No

If the answer is No:

Why haven't you downloaded the application? (You can choose several options)

I don't feel I have any use for it

I don't feel it's safe

I already use a similar application

I don't have a smartphone

I haven't found the time to download it

I can't get the application to work correctly

I don't have any payment card compatible with the application

I'm not Nordea's customer

I don't know

7. Do you know how the Nordea Wallet works?

Yes

No

8. Can you help a customer in using the application?

Yes

No

If the answer is No:

Why can't you help a customer in using the application? (You can choose several options)

Employer has not provided good enough training

There are not good instructions available

I don't have the interest to study it

Application is too complicated

Not part of my work assignment

I don't know

9. Do you think that it would be good if employer would provide more training?

Yes

No

10. Free commenting