



# **Hur upplevs digitaliseringen av banktjänsterna av de äldre?**

**En kvalitativ undersökning ur den tysta generationens perspektiv**

Elise Björklöf

Examensarbete  
Företagsekonomi

2019

Elise Björklöf

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	företagsekonomi
Identifikationsnummer:	17872
Författare:	Elise Björklöf
Arbetets namn:	Hur upplevs digitaliseringen av banktjänsterna av de äldre? En kvalitativ undersökning ur den tysta generationens perspektiv.
Handledare (Arcada):	Christel Willför
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Vårt samhälle har förändrats och fortsätter att förändras hela tiden i och med digitaliseringen. Detta fenomen kan ställa till utmaningar för en del människogrupper, men även skapa möjligheter. Äldre personer är oftast de som är i riskzonen för att hamna utanför i den digitala förändringen. Det är orsaken till att undersökningen utreder hur just den äldre generationen, den så kallade tysta generationen, upplever dessa förändringar inom bankbranschen. Detta arbete handlar om hur digitaliseringen påverkat bankerna och hur den äldre generationen upplever detta. Syftet med denna undersökning är att få fram den äldre generationens synvinkel på hur bankernas digitalisering påverkat deras vardagliga liv och hur de upplever kundbetjäningen och tjänstekvaliteten trots att allt mer sköts digitalt idag. Examensarbetet har gjorts som en kvalitativ undersökning. Som undersökningsmetod har använts djupintervjuer. Djupintervjuer är den lämpligaste metoden för en forskning som denna. Syftet med djupintervjuer är att få fram de intervjuades ärliga åsikter, tankar och attityder och att gå mera in på djupet i ämnet än vad man gör i andra sorts intervjuer. Meningen är också att kunna se hur den intervjuade reagerar och hurdan kroppsspråk hen använder. De intervjuade i denna undersökning är 78 och 88 år gamla. Resultatet av intervjuerna överraskade positivt. Det visade sig att digitaliseringen och de digitala banktjänster den medfört har underlättat vardagen märkbart för de intervjuade. Största orsaken till detta är att de idag kan sköta sina dagliga bankärenden hemifrån med sina nätbankskoder istället för att behöva åka till bankkontoret för att få dem sköta. Detta är speciellt bra för äldre människor som inte alltid kan röra sig så lätt. Trots att dessa två intervjuade har haft tur och lärt sig använda digitala banktjänster, så påpekade de att det absolut inte är så här lätt för alla äldre, men med en positiv inställning och lite mera engagemang från bankernas sida kan ännu fler seniorer få sin vardag att bli ett steg smidigare.</p>	
Nyckelord:	Digitalisering, bankbranschen, kundnöjdhet, tjänstekvalitet, äldre generationen
Sidantal:	36
Språk:	svenska

Datum för godkännande:	20.5.2019

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	17872
Author:	Elise Björklöf
Title:	
Supervisor (Arcada):	Christel Willför
Commissioned by:	
Abstract:	
<p>The digitization has changed and keeps on changing our society all the time. This can be challenging for some people who have a hard time to keep up with the development. Old people are usually the ones who are in the risk zone of not keeping up with the digital change. That is why I have chosen to investigate how the older generation, the so called “quiet generation”, have experienced this phenomenon in the banking industry. This thesis is about the digitization in the banks and how the older generation experiences the changes. The purpose of the study is to find out the older peoples viewpoint of how the digitization of the banks have affected their daily life and how they consider that the customer service and the service quality has been affected because of the changes. The thesis has been made as a qualitative research. The research method that has been used is in-depth interviews. The purpose of in-depth interviews was to get as honest opinions and thoughts as possible from the responders and to go more into the depth than you do in normal interviews. The responders are 78 and 88 years old. The result of the interviews surprised me positively. It turned out that the digitization of the banks has made the daily life easier for the responders. The biggest reason is that they can handle their daily banking from home without having to visit the bank office. There are though people who are not as used to the digital banking services as the ones I interviewed, but with a positive mindset and a little more engagement from the banks, the daily life can be made a little bit more smooth for even more seniors.</p>	
Keywords:	Digitization, banking industry, customer satisfaction, service quality, the older generation
Number of pages:	36

Language:	Swedish
Date of acceptance:	20.5.2019

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>8</b>
1.1	Problemformulering	9
1.2	Syfte	10
<b>2</b>	<b>Metod</b>	<b>10</b>
2.1	Val av metod	11
2.2	Djupintervju	11
<b>3</b>	<b>TEORI</b>	<b>11</b>
3.1	Allmänt om digitaliseringen	11
3.2	Digitaliseringen inom finansbranschen	12
3.3	Kundnöjdhet bland bankerna	13
3.4	Tjänstekvalitet	14
3.4.1	<i>Modell för upplevd tjänstekvalitet</i>	15
3.4.2	<i>Att mäta tjänstekvalitet</i>	15
3.4.3	<i>Upplevd kvalitet av banktjänster</i>	17
3.5	Den tysta generationen	17
<b>4</b>	<b>EMPIRI</b>	<b>18</b>
4.1	Genomgång av intervjumaterialet	18
4.1.1	<i>Fråga 1</i>	18
4.1.2	<i>Fråga 2</i>	18
4.1.3	<i>Fråga 3</i>	19
4.1.4	<i>Fråga 4</i>	19
4.1.5	<i>Fråga 5</i>	19
4.1.6	<i>Fråga 6</i>	20
4.1.7	<i>Fråga 7</i>	20
4.1.8	<i>Fråga 8</i>	20
4.1.9	<i>Fråga 9</i>	20
4.1.10	<i>Fråga 10</i>	21
4.1.11	<i>Fråga 11</i>	21
4.2	Analys	21
4.2.1	<i>Fråga 1</i>	21
4.2.2	<i>Fråga 2</i>	22
4.2.3	<i>Fråga 3</i>	22
4.2.4	<i>Fråga 4</i>	22
4.2.5	<i>Fråga 5</i>	23
4.2.6	<i>Fråga 6</i>	23

4.2.7	Fråga 7 .....	23
4.2.8	Fråga 8 .....	24
4.2.9	Fråga 9 .....	24
4.2.10	Fråga 10 .....	24
4.2.11	Fråga 11 .....	24
<b>5</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Slutsatser .....</b>	<b>26</b>
	<b>KÄLLOR.....</b>	<b>27</b>
	<b>BILAgor .....</b>	<b>30</b>

## **Figurer**

Figur 1. Grönroos modell för upplevd tjänstekvalitet.....13

Figur 2. Fem determinanter för upplevd tjänstekvalitet.....15

## **Tabeller**

Tabell 1. Kundnöjdhet bland bankerna i Finland (2018)..... 11

Tabell 2. Förtroende för bankbranschen (2018) ..... 12

Tabell 3. Upplevd tjänstekvalitet i bankbranschen (2018).....16

# 1 INLEDNING

Det finländska samhället håller på att förändras i snabb takt i och med digitaliseringen. Finländare har, jämfört med andra EU-länders medborgare, en bred kompetens inom användningen av digitala tjänster (Finansministeriet). Bankbranschen är en av många branscher som digitaliseringen medfört stora förändringar för. Dagliga bankärenden sköts på ett helt annat sätt idag än för några år sedan. I och med att banktjänsterna blivit mer digitala har även kunderna tilldelats mer ansvar. Detta har däremot ställt högre krav på bankerna. Bankerna måste vara flexibla och samtidigt både digitala och personliga för att tillfredsställa kundernas behov. I och med förändringarna har också konkurrenskraften inom banksektorn ökat, eftersom tröskeln för externa aktörer att inta marknaden har minskat (Nordea.com, 2017).

Hittills har digitaliseringen inneburit ökade kostnader för bankerna men i framtiden förväntas det leda till kostnadsinbesparingar och bättre kundupplevelser. Digitala förändringarna medför både hot och nya möjligheter. Praktiska förändringar som skett är att produkterna och tjänsterna till stor del blivit digitala och sköts via internet. Det har minskat behovet av fysiska kontor och bidragit till att flera bankkontor lagts ner (Finansinspektionen, 2017).

Användningen av kontanter har minskat drastiskt och ersatts av andra betalningsmedel. Kontanter fås nu för tiden främst från bankautomater, men de kan även lyftas från t.ex. K-affärer eller R-kiosker. Alla de här alternativen förutsätter dock att kunden har ett bankkort (Op.media, 2018). Ett vanligt betalningssätt i dagens läge är mobilbetalning och allt fler tjänster går att använda via mobilen. På det sättet är kunden inte beroende av en dator, utan kan sköta sina bankärenden via mobiltelefonen var hen än är. Övriga vanliga betalningssätt är kortbetalningar och gireringar (Finansinspektionen, 2017).

För några årtionden sedan fanns det inte andra alternativ för att betala en räkning än att gå till bankkontoret och betala med kontanter. Idag är det vanligaste sättet att betala räkningar via nätbanken som en transaktion och i många fall endast genom att acceptera e-fakturan som sedan automatiskt betalas från kontot. För de kunder som inte använder en



nätbank, finns möjligheten att skicka räkningar till en betalningstjänst eller att använda sig av direktdebitering (Dahlberg och Halén, 2016).

En bidragande faktor till att nya betalningstillämpningar har uppstått är näthandeln, som ökat de senaste åren och fortsätter att göra det. Även lån och krediter ansöks och beviljas i allt högre grad elektroniskt. Kunden behöver inte alltid besöka kontoret för att ansöka om lån. Det traditionella pappersarbetet har därmed också minskat rejält i bankerna.

Placerings tjänsterna har också digitaliserats. Kunder kan sköta sina placeringar själva via sin nätbank. Ifall de behöver placeringsrådgivning kan de boka ett online-möte med en placeringsrådgivare från sin egen bank. I Nordea har antalet online-möten ökat med ca 20 procent under år 2017. (Nordea 2018)

Vissa faktorer hindrar ändå bankerna från att helt och hållet bli digitala. Det finns kunder som fortfarande är beroende av personlig bankrådgivning, trots att en stor del av kunderna hellre sköter sina affärer via nätbanken. De kunder som fortfarande använder fysiska bankkontor för att sköta sina bankärenden hör oftast till den ”äldre generationen”, som av olika orsaker inte har möjlighet att använda de digitala tjänsterna. De flesta bankerna erbjuder ändå stöd och rådgivning för dem som känner att de inte hänger med i den digitala utvecklingen. Bl.a. OP och Nordea har ordnat gratis rådgivning för att lära kunderna använda de digitala tjänsterna som erbjuds. Tanken med rådgivningstillfällena är dock inte att tvinga alla att använda nättjänster vare sig de vill eller inte. Tvärtom, så är det ett tillfälle var de som inte vill eller inte kan, p.g.a. olika orsaker, får information om andra sätt att sköta sina bankärenden, utan internet (Op.media, 2018).

## 1.1 Problemformulering

Forskningsfrågan i detta arbete är hur kunderna upplevt att kundbetjäningen påverkats i och med den digitala utvecklingen. Det finns så många olika sorters kundgrupper med olika behov och förutsättningar. För att begränsa undersökningen har jag valt att fokusera på den s.k. *tysta generationen*, det vill säga personer födda mellan åren 1927 och 1946. En bidragande faktor till att jag valt just detta ämne är att jag själv jobbar på bank och ser med egna ögon dagligen hur aktuellt detta just nu är.

Det har gjorts ett flertal undersökningar om bankernas utmaningar och hot på grund av digitaliseringen, men färre har fokuserat på digitaliseringen ur kundernas synvinkel. Eftersom de flesta banker skurit ner på sina fysiska kontor, har det blivit en utmaning för en del kunder att få sina dagliga bankärenden skötta. De som lider av nedskärningarna är i största del just äldre människor, funktionshindrade eller synskadade. Många är beroende av någon annan som kan hjälpa till med att sköta deras bankärenden. Hur skall då de som inte har någon hjälpare hand få sina räkningar betalda? För bankerna är digitaliseringen en utmaning, eftersom det medför så stora förändringar. Det är en stor utmaning att hålla kundbetjäningen personlig och kvalitetsmässig när betjäningen i allt högre grad sker digitalt idag. Bankerna måste samtidigt vara personliga och kunna erbjuda alternativa lösningar till de som inte har möjlighet att använda nättjänsterna, men också digitala och kunna förnya sig i snabb takt för att hänga med i den hektiska utvecklingen som sker hela tiden. För att hålla konkurrenskraften måste förändringar ske.

## 1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att undersöka hur digitaliseringen inom bankbranschen har påverkat kundnöjdheten bland den äldre generationen. Arbetet fokuserar på kundens perspektiv och hur kunden upplever kvaliteten på kundbetjäningen. Arbetet avgränsas till att fokusera på äldre människor, den så kallade tysta generationen.

## 2 METOD

Inom forskning är valet av metod ytterst viktigt. Metod innebär det sätt man arbetar på för att uppnå ett visst mål (Nationalencyklopedin). Forskning kan antingen vara kvalitativa eller kvantitativa. Kvalitativ forskning beskriver olika arbetssätt som har gemensamt att forskaren är själv med i det sociala sammanhang som skall analyseras och försöker ta reda på människors handlingar i sammanhanget och vad dessa handlingar innebär (Nationalencyklopedin). Ett vanligt sätt att genomföra kvalitativ forskning på är att göra intervjuer. Kvantitativ undersökning är däremot ett arbetssätt var forskaren samlar in empirisk data och sammanfattar insamlade datan i statistisk form, varefter forskaren analyserar statistiken genom att testa olika hypoteser (Nationalencyklopedin). Ett vanligt sätt att samla in data inom kvantitativ forskning är att använda sig av enkäter.

## 2.1 Val av metod

Eftersom arbetet är en undersökning om kundnöjdhet och tjänstekvalitet ur kundens perspektiv, så görs det som en kvalitativ undersökning. Undersökningen görs genom några djupintervjuer. Detta är bland det vanligaste sättet inom kvalitativ forskning. Eftersom denna undersökning fokuserar på den tysta generationen är de intervjuade mellan 75 och 90 år gamla.

## 2.2 Djupintervju

Meningen med djupintervjuer är att försöka få en djupare förståelse i hur den intervjuade resonerar kring ämnet i fråga. För att en djupintervju skall lyckas så bra som möjligt kräver det att intervjuaren är påläst och har gedigen kunskap i ämnet för intervjun. Det är också viktigt att intervjun är noggrant förberedd. Tekniken som används i djupintervjuer kallas ofta för stegning eller sondering. Det betyder att intervjuaren strävar till att få svar på frågor som "varför", "vad", "hur" o.s.v. och på det sättet gå in på djupet i det aktuella ämnet.

En djupintervju görs med en enskild person, till skillnad från fokusgruppintervjuer som görs med ca 6-12 personer samtidigt. En djupintervju är också mera tidskrävande. Det kan vara bra att bända in intervjun för att underlätta efterarbetet. Intervjuaren bör även iaktta hur den intervjuade reagerar och hurdant kroppsspråk hen har.

(Sörqvist, 2000)

## 3 TEORI

*I teoridelen i detta arbete beskrivs digitaliseringen i allmänhet inom finansbranschen, med fokus på Finland. Därefter handlar det om kundnöjdhet och tjänstekvalitet. I slutet av teoridelen beskrivs även den generation som forskningen kommer att fokusera på, den tysta generationen.*

### 3.1 Allmänt om digitaliseringen

Digitalisering definieras som ett begrepp som innebär att material av skilda slag omformas för att kunna bearbetas i dator (Nationalencyklopedin). I Finland har digitaliseringen

haft sin början redan under 1960-talet då man började tala om effektivisering av produktionen för att nå tillväxt (Norrgård, 2016). Den stora digitala förändringen startade dock först under 1990-talet då internet utvecklades och gjorde det möjligt att skapa digitala tjänster. Sedan dess har digitaliseringen ökat konkurrensen bland företagen märkbart och stora teknologiföretag har fått ett rejält försprång (Gerdt och Eskelinen, 2018). Globalt sett har Finland utvecklats i god takt i och med digitaliseringen. Detta har undersökts genom en mätning som heter Digibarometern. I mätningen deltar 22 olika länder och den mäter hur långt länderna kommit i sin digitala utveckling. År 2018 kom Finland på en tredje plats, efter Norge och USA (Svenska.yle.fi, 2018).

### **3.2 Digitaliseringen inom finansbranschen**

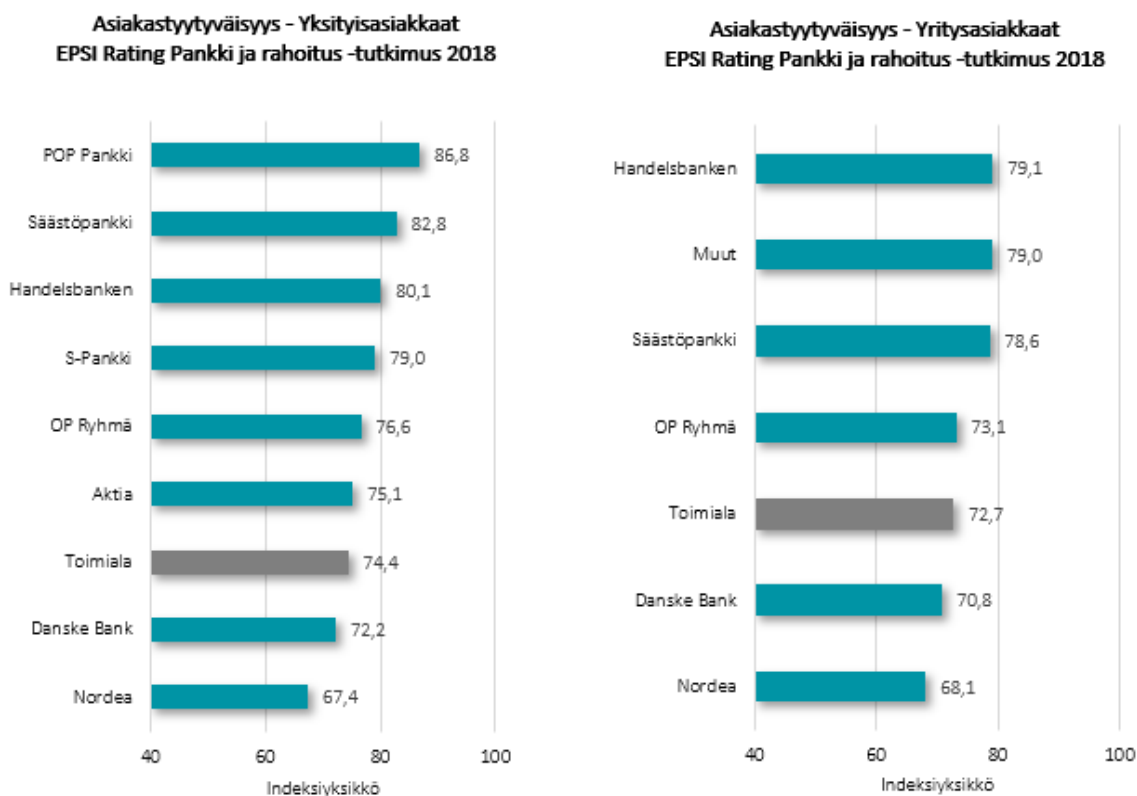
Bankerna har varit och kommer även i fortsättningen vara tvungna att genomgå stora förändringar i och med digitaliseringen. Innan digitaliseringen sköttes all kundbetjäning på fysiska kontor, medan det i dagens läge sköts till en stor del digitalt. Det har minskat på behovet av bankkontor, vilket medfört att de flesta banker lagt ner flera av sina mindre kontor (Gerdt och Eskelinen, 2018). Konkurrensen har ökat i och med att externa aktörer har börjat inta finansmarknaden. Detta har satt press på de traditionella bankerna. Ett exempel på en ny finansieringstjänst är Amazon Lending, som ägs av teknologijätten Amazon och erbjuder sina kunder lån och krediter. En undersökning gjord av Bain & Company har även visat att kunder i USA och England litar nästan lika mycket på utomstående finansieringsföretag, som t.ex. Amazon, som på vanliga banker (Gerdt och Eskelinen, 2018).

Dessa nya företag som intagit finansmarknaden går under begreppet Fintech. Fintech är en förkortning av Financial technology, alltså finansiell teknologi på svenska. Det beskriver nya uppfinningar var teknologi- och finansvärlden möts och producerar nya produkter och tjänster (Consector). Detta är trots allt inte endast ett hot för de traditionella bankerna. Fintech-bolag har fått bankerna att öka på tempot för att hänga med och samtidigt har det uppstått samarbete mellan traditionella banker och fintech-företag, som båda parter dragit nytta av (Nordea.com, 2017).

Trots alla stora förändringar är det ändå kunden och kundens behov som är i fokus. Kunderna förväntar sig att tjänsterna och produkterna ska vara snabba, enkla och skapa ett mervärde för dem. Det är viktigt för bankerna att kunna erbjuda detta, eftersom det är så lätt för kunderna att byta till ett konkurrerande företag om de är missnöjda (Nordea.com, 2016).

### 3.3 Kundnöjdhet bland bankerna

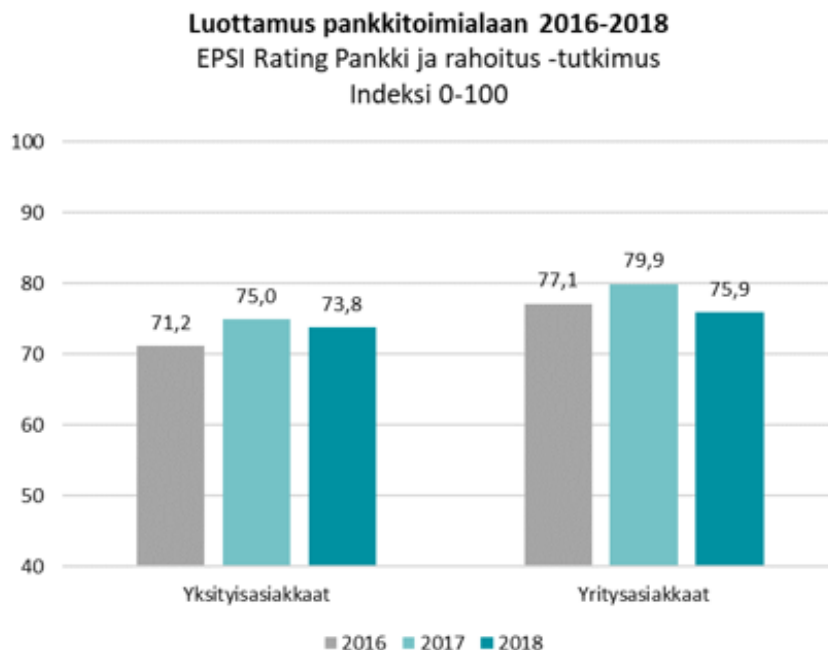
Enligt en undersökning som gjorts av EPSI Rating är de mindre bankernas kunder de nöjdaste i Finland. Sedan 2016 har POP Pankki, Säästöpankki och Handelsbanken tillhört top 3 i undersökningen om kundnöjdheten hos privatkunder. Listan för nöjda företagskunder toppas av Handelsbanken år 2018 (Epsi-finland.org, 2018).



Tabell 1. Kundnöjdhet bland bankerna i Finland (2018).

Förtroendet för bankerna i Finland överlag har dock sjunkit sedan 2017. Vid frågan om förtroendet för den egna banken var dock svaren på rätt så lika nivå som föregående år.

Det är förtroendet för bankbranschen i sin helhet som minskat bland kunderna (Epsi-finland.org, 2018).



Tabell 2. Förtroende för bankbranschen (2018).

### 3.4 Tjänstekvalitet

En tjänst är ett brett begrepp. Tjänster kan var produkter eller erbjudanden, men det kan även handla om personlig service. Ett företag kan förvandla i princip vilken produkt som helst till en tjänst för kunden om säljaren gör något extra som uppfyller kundens behov. Trots att det är svårt att helt korrekt definiera vad en tjänst är, har de ändå specifika särdrag som kännetecknar dem (Grönroos, 2015). Tre grundläggande särdrag är:

- Service är en process som består av aktiviteter eller en serie av aktiviteter.
- Service produceras och konsumeras samtidigt, i alla fall till en del.
- Kunden deltar åtminstone till en viss del i tjänstens produktionsprocess.

Definitionen för begreppet kvalitet däremot är ”*förmåga att uppfylla kundernas behov och förväntningar*” (Sörqvist, 2000). Kvaliteten på en tjänst definieras ändå i praktiken av vad kunderna upplever att den är. Det måste man ta i beaktande innan man funderar på hur man ska utveckla kvaliteten, för att nå bästa möjliga resultat (Grönroos, 2015).

### 3.4.1 Modell för upplevd tjänstekvalitet

Den totala upplevda kvaliteten kan delas in i två dimensioner; *teknisk kvalitet* på resultatet och *funktionell kvalitet* på processen. Den förstnämnda svarar på frågan "vad erhåller kunden?". Med det avses vad kunden har kvar när tjänsten är levererad. Den funktionella kvaliteten på processen svarar på frågan "hur erhåller kunden det?". Frågan syftar på stunden då tjänsten levereras och hur tjänsteleverantören sköter det. Utöver dessa två dimensioner påverkas kundernas kvalitetsupplevelse även av företagets image. Om företaget har en bra image, är det lättare för kunden att uppleva tjänsten på ett positivt sätt än om företagets image är dåligt. Det är lättare för kunden att bortse mindre misstag om hen från tidigare har en bra bild av företaget (Grönroos, 2015).



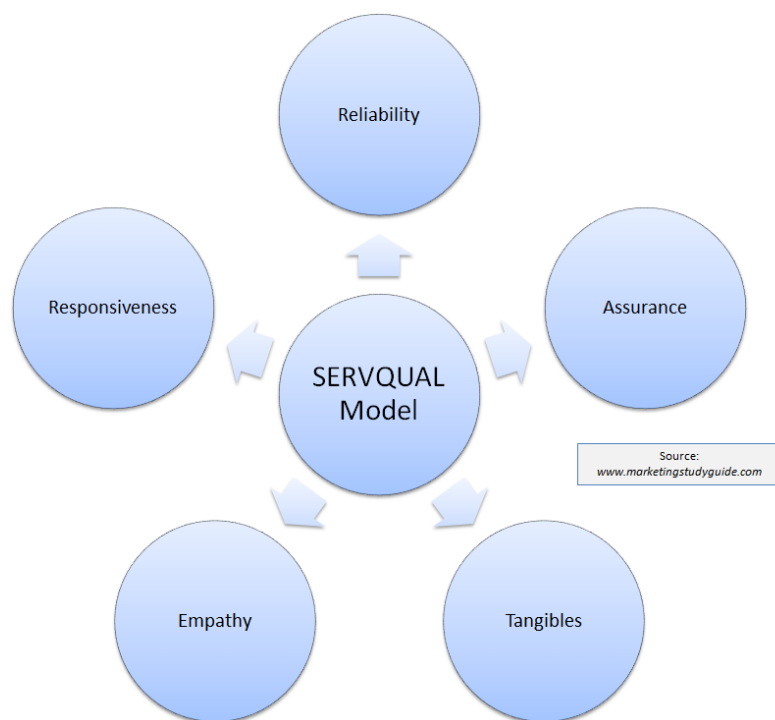
Figur 1. Grönroos modell för upplevd tjänstekvalitet.

### 3.4.2 Att mäta tjänstekvalitet

För att mäta kvaliteten på en tjänst, bör man använda sig av ett eller flera mätinstrument. Mätandet av tjänstekvalitet kan delas upp i två kategorier; *attributbaserade mätinstrument* och *kvalitativa mätinstrument*. Attributbaserade mätinstrument grundar sig på attribut som beskriver egenskaperna hos en tjänst. Kvalitativa mätinstrument är däremot mo-

deller som grundar sig på utvärdering av kritiska händelser (Grönroos 2015). De vanligaste mätinstrumenten för hur kvaliteten av en tjänst upplevs av kunden är attributbaserade. Som grund till djupintervjuerna använder jag mig av mätinstrumentet för tjänstekvalitet som heter *SERVQUAL*. Det är ett attributbaserat mätinstrument och går ut på att den intervjuade får betygsätta olika egenskaper hos tjänsten.

På 1980-talet började Berry, Parasuraman och Zeithaml studera tjänstekvalitet och hur det kunde mätas. Detta resulterade i tio stycken determinanter, som med tiden reducerades till fem stycken. *SERVQUAL* består då av fem stycken determinanter. Dessa är *materiella ting*, *tillförlitlighet*, *tjänstvillighet*, *försäkran* och *empati*. Materiella ting innebär hur trevligt och tilltagande kunderna upplever till exempel att företagets utrymmen och material är. Tillförlitlighet handlar om att kunden kan lita på att inga misstag sker vid leveransen av tjänsten och vara säker på att få precis det som är utlovat. Tjänstvillighet betyder att personalen är villig att hjälpa kunderna, lyssnar på kundernas önskemål och begäran och ger snabb betjäning. Försäkran innebär att personalen har tillräcklig kunskap för att kunna betjäna kunderna och agerar på ett proffsigt sätt så att kunderna kan känna tillit för företaget. Empati betyder däremot att företaget arbetar för kundernas bästa och förstår sina kunder. Det handlar även om att företaget erbjuder personlig service och har passliga öppettider (Grönroos 2015).

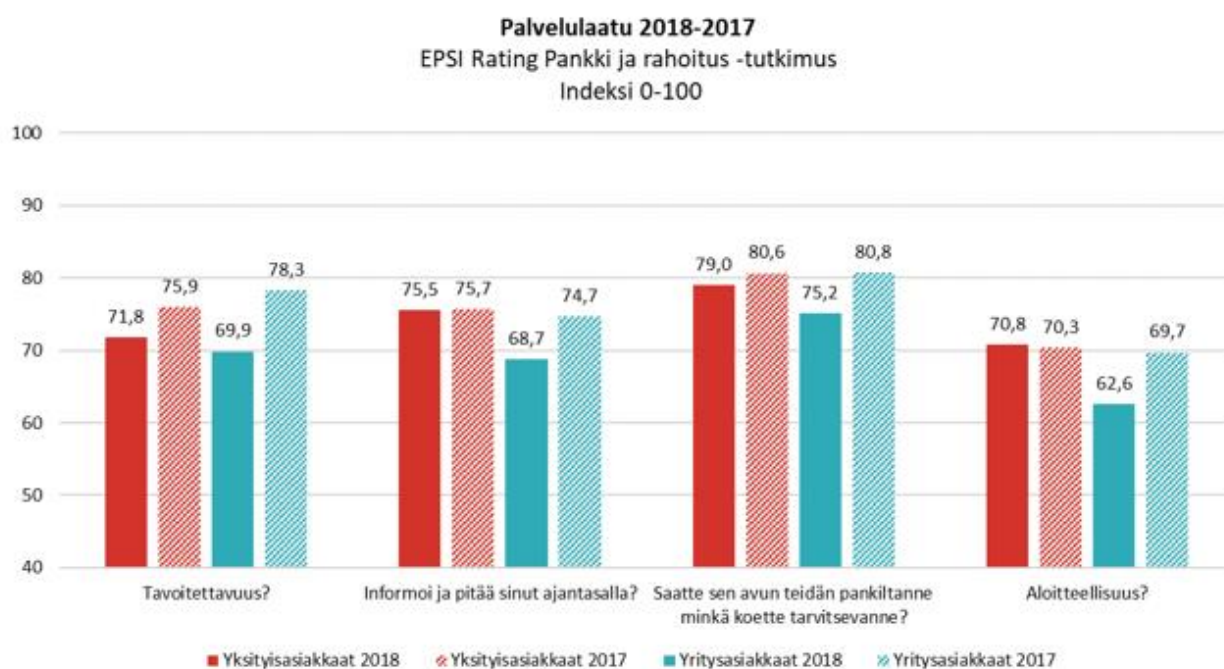


Figur 2. Fem determinanter för upplevd tjänstekvalitet.



### 3.4.3 Upplevd kvalitet av banktjänster

Enligt undersökningen gjord av EPSI Rating har banktjänsternas kvalitet försämrats sedan tidigare år. Produktkvaliteten håller fortfarande samma, goda nivå, men servicekvaliteten skulle behöva en förbättring. Undersökningen visar att kunderna speciellt anser att det blivit svårare att nå bankerna idag än tidigare (Epsi-finland.org, 2018).



Tabell 3. Upplevd tjänstekvalitet i bankbranschen (2018).

### 3.5 Den tysta generationen

Den *tysta generationen* är den generation som ligger i fokus i denna undersökning. Till den tysta generationen hör de personer som är födda mellan år 1927 och 1946. Största delen av människorna som tillhör denna generation är idag mellan 75 och 80 år gamla. Namnet för generationen uppstod på grund av att barnen under denna tidsperiod förväntades synas, men inte höras (Kane, 2018). Enligt statistikcentralens mätning år 2017 var dryga 450 000 av finländarna mellan 75 och 89 år gamla (Tilastokeskus.fi, 2018). Den tysta generationen har upplevt andra världskriget och allt vad det innebär att bygga upp samhället igen efteråt. Som kunder är de oftast lojala och värderar kvalitet mer än effektivitet. Det behöver inte gå snabbt undan, om det sköts ordentligt. Trots att de är lojala kunder i allmänhet, kan de nog avsluta sin kundrelation och byta till en konkurrent om de

ger dem ekonomisk nytta (Grönholm, 2009). De kallas även traditionalister för att de har sina gamla värderingar som ligger dem varmt om hjärtat. Säkerhet är något de värderar högt. Den digitala utvecklingen kan ställa till en del utmaningar för denna generation. De har inte växt upp med teknologi runt sig, så de kan vara långsammare på att anpassa sig till utvecklingen i jämförelse med yngre generationer (Kane, 2018).

## 4 EMPIRI

*Denna del av arbetet innehåller en genomgång samt analys av intervjumaterialet.*

### 4.1 Genomgång av intervjumaterialet

*Detta kapitel innehåller huvudfrågorna som ställts vid intervjutillfällena. Under varje fråga har jag sammanfattat utdrag ur de intervjuades svar, för att få fram det väsentliga så tydligt som möjligt. Frågorna som går igenom till näst har stått som grund till intervjuerna, men intervjuerna har varit mera som diskussioner för att få fram äkta åsikter och attityder.*

*De intervjuade är mellan 78 och 88 år gamla, så de tillhör målgruppen för denna undersökning. De har inte kunnat förbereda sig på intervjuerna på förhand.*

#### 4.1.1 Fråga 1

Bankärenden sköts allt mer digitalt idag. Kan du förklara hur du själv sköter dina bankärenden idag?

”Jo, jag har en iPad och så sköter jag det mesta genom den. Och så har jag sådana där färdiga räkningar. Sen har jag mitt bankkort som jag betalar med och tar ut kontanter med från väggen.”

”Via nätet, det har jag gjort i några år. I butiken använder jag mitt bankkort och tar ut pengar med det ibland.”

#### 4.1.2 Fråga 2

Hur anser du att bankernas digitalisering har påverkat dig? Har det underlättat din vardag eller ställt till med problem?

”Nej det underlättar mycket. För förr så måste jag ju in till centrum med mina räkningar, till banken där. Men det här är otroligt bekvämt. Men jag måste ju nog säga att jag känner mig trygg för att jag vet att min son ser vad jag gör ifall någonting skulle gå fel.”

”Nä, nog är det ju enklare att kunna göra det hemma när man själv tycker att det passar sig.”

### 4.1.3 Fråga 3

Hur van är du med att använda digitala banktjänsterna då? Berätta gärna vad du kan göra själv via nätbanken.

”Jag betalar ju mina räkningar, men dom flesta går automatiskt. Det är nästan bara sjukhusräkningar som jag måste själv mata in. Sedan kan jag också gå in och se på mina placeringar men det säger mig inte så mycket.”

”Hittills har jag nog klarat det ganska bra. Det mesta klarar jag nog av att göra själv, men sen är det ju så att i den här åldern har man inte så mycket affärer med banken längre.”

### 4.1.4 Fråga 4

Allt fler bankkontor stängs. Anser du att det ställer till besvär för äldre människor? Vad anser du själv att du behöver bankkontor till? Om det är något du behöver det till?

”Just nu, så som mitt liv ser ut, så påverkar det mig inte. Men det finns sådana som är beroende av bankkontoret, som till exempel inte har ett bankkort och skall ha sina pengar i handen och då tycker jag nog att kontoren skall ha öppet varje dag, åtminstone några timmar per dag. Så som det är idag, att de stänger kontor helt och hållet, det är inte kundvänligt.”

”Men det är nog mycket bekvämare att ha ett kort, än att gå in i banken och lyfta. Men nu för tiden handlar man mera också, det gjorde man inte förr. Man for inte till matbutiken för att handla allt möjligt utan det mesta hade man hemma. Man levde på ett annat sätt då.”

”Jag har nog flera väninnor som är väldigt beroende av banken då de inte har någon dator hemma, så de måste till banken för att få sina räkningar betalda.”

”Själv behöver jag bankkontoret till ganska lite sist och slutligen. Så länge jag får betala mina räkningar via nätbanken så är det nog ganska sällan jag behöver in till banken. Men jag anser absolut att det ställer till med besvär för äldre, för det finns ju sådana som har varken dator eller smarttelefon.”

### 4.1.5 Fråga 5

Upplever du att banken erbjuder tillräckligt stöd för de äldre? Har du själv klarat av att lära dig hantera tekniken och digitala tjänsterna eller har du behövt hjälp?

”Säkert, jag kan inte riktigt svara på det där, för jag har klarat mig med hjälp av min son, men månne inte. Men det hjälper ju att man är bekant på banken och de känner en. Så därför litar jag på dem.”

”Jag gick faktiskt en kurs innan jag skaffade min dator, men det var nog som bortblåst när jag slutligen fick min dator. Men nog tycker jag att det har gått rätt så bra att sköta bankärendena via datorn, för det är ju inte så hemskt svårt när man kommit in i det, men överlag så går nog utvecklingen allt för fort. Det finns så mycket mer man kunde göra på nätbanken som man inte vet ett hum om.”

#### **4.1.6 Fråga 6**

Anser du att digitala tjänsterna är lätta att använda eller finns det någonting som du tycker att kunde göras lättare för äldre personer?

”Det som är ett litet problem är att allt är så smått så det är svårt att se vad det står och att trycka rätt.”

”Nå det som kanske kan vara svårt är att komma ihåg lösenord och dom siffror som man behöver för att komma in. Men så länge man kommer ihåg det så tycker jag inte att det är något problem.”

#### **4.1.7 Fråga 7**

Tycker du att det är lätt att få kontakt med banken när det behövs? Hur tar du kontakt i så fall? Är det viktigt att få genast kontakt med banken?

”Jag har inga invecklade bankaffärer, så behöver jag hjälp så kan jag fråga min son, men det sägs ju nog att det är bara att beställa tid så får man fast samma dag. Jag vet dock inte hur jag skulle göra för att beställa tid, men någon nummer måste det väl finnas.”

”Ganska sällan behöver jag få kontakt, men i så fall går jag nog till banken, för vi är grannar.”

#### **4.1.8 Fråga 8**

Vad är viktigt för dig för att du ska anse att kundbetjäningen i din bank är på en bra nivå?

”Det har känts bra när man blivit bekant med personalen och då känns det personligt och jag har alltid blivit vänligt bemött och saker har skötts smidigt. Jag har bara positivt att säga om min bank”

”Nå åtminstone på Sparbanken så har jag hela mitt liv fått den hjälp jag behövt om det sen har varit lån eller råd eller något annat och vänliga har de alltid varit.”

#### **4.1.9 Fråga 9**

Digitaliseringen ställer även höga krav på bankerna gällande säkerheten. Tycker du att det känns säkert att använda bankens digitala tjänster?

”Jo, för att min man och jag har varit Andelsbankskunder hela tiden och min man var någon slags förtroendeman i Andelsbanken Raseborg och min son har varit vd där. Därför litar jag på den här banken. Så jag behöver inte fundera alls. Jag kan dock tro att det ställer till utmaningar i vissa fall, men jag håller nog koll och vet precis vilka räkningar som kommer.”

”Jag har aldrig varit med om någonting som skulle ha fått mig att tvivla på banken, så jag tycker nog att det känns säkert.”

#### **4.1.10 Fråga 10**

Känner du att du hänger med i den digitala utvecklingen eller går det för fort framåt?

”Nej, jag hänger inte med, det är svårt. Inte kan jag beställa tågbiljetter och sånt, men jag åker ju inte heller någonstans. Men jag är nog väldigt nöjd med min iPad. Jag betalar ju mina räkningar med den och så läser jag också mycket, främst nyheter, på den.”

”Nej, jag hänger garanterat inte med. Det går nog allt för fort och det är så mycket som far förbi.”

#### **4.1.11 Fråga 11**

Bankernas stora utmaning är att hålla kundbetjäningen personlig trots att de fysiska kontoren och bankmöten minskar. Är det viktigt att få personlig service och att få träffa en fysisk person?

”Det är nog trevligt när man får personlig betjäning och på en mindre ort blir man lätt bekanta.”

”Säkert är det. Nog känns det ju bättre att få träffa en riktig människa än om man skulle vara tvungen att prata med någon robot.”

### **4.2 Analys**

I detta kapitel analyseras det insamlade materialet i anknytning med den teoretiska delen av arbetet. Frågorna analyseras en åt gången. Detta görs för att sedan kunna dra slutsatser av undersökningen.

#### **4.2.1 Fråga 1**

På första frågan, hur respondenterna sköter sina dagliga bankärenden idag, svarade de rätt så lika. Dagliga bankärenden sköter de via nätbanken antingen på datorn eller iPad. Dagliga bankärenden innebär till största del betalning av räkningar. I butiken betalar de för det mesta med bankkort och vid behov lyfter de kontanter från bankautomaten.

Denna fråga valde jag att ställa som första fråga för att få en allmän uppfattning av hur digitalt eller icke-digitalt respondenterna sköter sina bankärenden.

#### **4.2.2 Fråga 2**

Andra frågan handlade om hur respondenterna anser att bankernas digitalisering har påverkat deras dagliga liv. Vid denna fråga var svaren också rätt lika. De anser att digitaliseringen av banktjänsterna har underlättat deras liv. Det som lyftes fram var bekvämligheten, då man kan sköta sina ärenden smidigt hemifrån utan att behöva åka till bankkontoret.

#### **4.2.3 Fråga 3**

Tredje frågan handlade om hur vana respondenterna är att använda digitala banktjänsterna. De bads berätta vad de kan använda nätbanken till. Vanligtvis använder de den bara till att betala räkningar. Ena respondenten nämnde att de flesta räkningarna går som direktdebiteringar, så de sköts automatiskt. De intervjuade klarar av att sköta sina räkningar och andra dagliga ärenden på nätbanken rätt så bra, men andra saker som t.ex. placeringar kan vara svåra att förstå sig på. Det påpekades ändå att i den åldern som respondenterna är, så är bankaffärerna oftast mindre invecklade än för yngre människor. Då kräver det inte att man är lika insatt längre.

#### **4.2.4 Fråga 4**

Fjärde frågan gällde bankkontoren. På senaste år har de flesta banker lagt ner flera av sina fysiska kontor. Det innebär att vägen till närmaste bankkontor för många kunder blir allt längre. Frågan löd om det ställer till besvär för äldre människor och om respondenterna själva anser sig behöva de fysiska bankkontoren.

Respondenterna själva anser att de inte är så beroende av bankkontoren, eftersom de kan betala sina räkningar via nätbanken. De anser dock att kontoren är väldigt viktiga, för att de finns så många äldre som har varken bankkort, dator eller smarttelefon. Detta innebär att de måste besöka banken för att få sina dagliga bankärenden skötta. Respondenterna var eniga om att kontoren borde ha öppet varje dag och att det inte är kundvänligt att stänga kontor helt och hållet.

#### **4.2.5 Fråga 5**

Femte frågan handlade om stöd och hjälp för äldre i att använda bankens digitala tjänster. Respondenterna frågades om de upplever att banken erbjuder tillräckligt med stöd för äldre och om de själva varit i behov av hjälp för att lära sig använda tjänsterna. Båda hade tidigare, innan de tagit i bruk nätbanken, gått på kurs i datoranvändning. Fast det mesta var bortglömt, hade de ändå en viss tidigare erfarenhet i datoranvändning tack vare kursen. Dock tror de att banken nog erbjuder tillräckligt med stöd fast de själva inte utnyttjat den hjälpen. Ena påpekar att sonen varit till stor hjälp och andra har lärt sig genom att pröva sig fram. Det kom ändå fram att det finns mycket mer som de kunde lära sig att använda nätbanken till, annat än att bara betala räkningarna.

#### **4.2.6 Fråga 6**

Sjätte frågan var om de anser att bankernas digitala tjänster är lätta och smidiga att använda och om det finns något som kunde göras bättre. Det kom fram att texten och ikonerna är för små så det är svårt att se för en äldre person med sämre syn. Det gör att de lätt kan trycka fel, vilket i sin tur gör det lite osäkert. Det kan även vara svårt ibland att komma ihåg koderna man behöver för att över huvud taget komma in på sin nätbank. Överlag tyckte nog respondenterna att nätbanken är smidig att använda när man väl kommer in i den, men det kunde göras en del förbättringar så att ännu fler åldringar har möjligheten att kunna använda tjänsten.

#### **4.2.7 Fråga 7**

Sjunde frågan handlade om hur det är att kontakta banken. Båda intervjuade ansåg att de rätt sällan behöver få kontakt med banken. Den ena har privilegiet att bo granne med banken så hen kan bara gå in om det är något problem. Den andra intervjuade vänder sig till sonen vid frågor istället för att kontakta banken. Det märktes att det inte är så klart för alla hur man tar kontakt med banken och i vilka ärenden man kan göra det. De anser ändå att de är viktigt att få hjälp från banken när det behövs och syftar på att det finns sådana också som behöver det mycket oftare än de själva.

I EPSI-Ratings undersökning om bankernas tjänstekvalitet som beskrevs i teoridelen av detta arbete kom det fram att det varit svårare än tidigare att nå bankerna och detta har

minskat på kundnöjdheten. Detta är något som kräver arbete av banken och även att informera de äldre på vilka sätt man kan ta kontakt ifall det behövs.

#### **4.2.8 Fråga 8**

Åttonde frågan handlade om kundbetjäning och vad de intervjuade anser att är viktigt för att kundbetjäningen i sin egen bank skall vara på en bra nivå. Det råkade sig att båda intervjuade har varit och är fortfarande väldigt nöjda med den bank de är kund i. I svaren nämndes bl.a. vänlighet, personlig betjäning och smidighet. Att få rätt hjälp vid rätt tillfälle.

#### **4.2.9 Fråga 9**

Nionde frågan berörde säkerheten inom banken samt tilliten för banken. Ingenera av respondenterna hade varit med om något som skulle ha gjort dem osäkra på banken eller rubbat tilliten för banken. Ena påpekade att det ökat tilliten för banken då sonen jobbat på den banken, men håller ändå noggrann koll på vad som kommer in och går ut från kontot för att vara på den säkra sidan.

#### **4.2.10 Fråga 10**

Nästsista frågan var om de känner att de hänger med i digitala utvecklingen. Här var även svaren väldigt lika. Det var klart och tydligt att det är svårt för äldre människor att hänga med. Takten på utvecklingen är för snabb. Trots att det medfört mycket gott och underlättat många situationer är det ändå så mycket som går förbi.

#### **4.2.11 Fråga 11**

Sista frågan gällde personlig service och hur viktigt det egentligen är för äldre människor. Svaren visade att personlig service uppskattas varmt av äldre människor. Personlig service kan betyda lite olika saker för olika människor men vid dessa intervjuer kom det fram att personlig service för dem är att få träffa en fysisk person i banken när det behövs. Trots att gångerna som de intervjuade behöver få hjälp av banken är rätt få är det ändå klart att de vill träffa en riktig person och inte få hjälp via nätet av någon robot.



## 5 DISKUSSION

Syftet med denna undersökning var att ta reda på hur äldre generationen har påverkats av digitala utvecklingen i bankerna och hur detta påverkat kundnöjdheten bland de äldre. Målet var att få fram attityder, åsikter och känslor som är så ärliga och äkta som möjligt. Arbetet gjordes som en kvalitativ undersökning. Undersökningen utfördes genom djupintervjuer. Djupintervjuerna var mera som diskussioner för att skapa en avslappnad atmosfär och på så sätt få fram de intervjuades ärliga tankar och åsikter. Jag som intervjuare hade mina färdigt planerade frågor som jag ställde, men efter varje fråga ställde jag alltid följdfrågor och bad svararen motivera varför hen tänkte och tyckte på ett visst sätt.

Intervjufrågorna valdes ut med anknytning till Grönroos' modell om tjänstekvalitet som beskrivs i teoridelen av detta arbete. Modellen består av fem determinanter; materiella ting, tillförlitlighet, tjänstvillighet, försäkrans och empati.

Materiella ting är inget som de jag intervjuade värdesatte speciellt mycket när det kommer till banker. Ingenting är beroende av bankkontoren och besöker dem väldigt sällan. När de väl besöker dem är det betjäningen de får som spelar roll, inte hur själva kontorslokalen ser ut. Däremot är båda intervjuade aktiva användare av nätbanken och hyfsat nöjda med den och den kan klassas som ett av företagets materiella ting.

Tillförlitligheten för banken märkte jag att var väldigt god bland svararna. Jag fick den bilden att det inte krävs så mycket för att kunna lita på banken, men om tilliten förstörs är det desto svårare att återskapa den. Detta har jag även märkt i mitt vardagliga jobb som kundrådgivare på Nordea. Jag har också märkt, både på mitt jobb och vid intervjuerna, att många äldre människor har haft samma bank hela sitt liv och skapat ett starkt band till banken. Idag byter människor banker på ett helt annat sätt än förr verkar det som. Det märks att många decennier som kund i samma bank skapar tillit och en lojal kundrelation. De jag intervjuade råkar bo på mindre orter, vilket har gjort att de blivit bekanta med en del av bankpersonalen då de tidigare besökte kontoren mycket oftare. Detta är också en bidragande faktor till att de litar på sin bank.

Tjänstvilligheten tycks fortfarande vara på en bra nivå också. Det sades att det går snabbt att få hjälp om man så behöver och att hjälp alltid fås oavsett vad man har för ärende. Ena intervjuade berättade om hur det var förr innan korten och nätbankerna fanns till. Då måste man alltid till banken för att få sina räkningar betalda och för att lyfta kontanter.

Bankerna var alltid fyllda med folk och köerna var långa. I det avseendet har digitaliseringen gjort stora förbättringar, anser hen. De båda anser också att de alltid fått vänlig betjäning och att kvaliteten på betjäningen varken påverkats negativt eller positivt i och med digitaliseringen. Jag märkte dock att bankerna kunde satsa mera på stöd för äldre i användningen av digitala tjänster och marknadsföra det bättre, för svaren var lite tveksamma vid frågan om banken erbjuder tillräckligt med stöd för äldre. De intervjuade har lärt sig antingen självmant eller med hjälp av någon bekant eller släkting, men har inte hört om att banken skulle erbjuda stöd specifikt för äldre.

Försäkran i detta fall gäller att personalen har tillräcklig kunskap för att agera på ett professionellt sätt och kan på det sättet skapa tillit hos kunderna. Detta nämndes förvånansvärt lite i intervjuerna, eftersom det var andra faktorer som har påverkat tilliten. Vänlighet och hjälpsamhet värdesätts mera än proffsighet bland de intervjuade.

Empati innebär däremot att banken arbetar för sina kunders bästa och förstår dem. Det betyder också att banken erbjuder personlig service och passliga öppettider. Detta var ämnet som gav mest negativa kommentarer. Enligt båda respondenterna borde bankerna ha öppet varje dag så att de som inte har möjlighet att använda smarttelefon eller dator har möjlighet att istället besöka bankkontoren. Det kom tydligt fram att det inte anses vara kundvänligt att stänga bankkontor helt och hållet på vissa orter.

## **6 SLUTSATSER**

Jag är lite överraskad över det resultat jag fått. Jag hade inte förväntat mig så positiva svar som jag sist och slutligen fick. Jag hade en uppfattning från tidigare att äldre människor skulle vara mycket mera negativt inställda till digitaliseringen och att det skulle ha ställt till med mycket problem för dem. Dock vill jag inte förminska problemet, utan jag är mycket medveten om att det finns många äldre som inte är kapabla till att använda digitala tjänster eller inte har möjlighet att få den stöd de skulle behöva och på grund av det har det svårare än andra. Det har jag märkt i mitt jobb. Ordet digitalisering har också för många en negativ klang.

Jag tycker dock att det är fantastiskt att se hur det även fört med sig mycket positivt och hur många äldre idag kan säga att det underlättat deras vardag märkbart. Jag hoppas att detta skulle spridas bland flera äldre så att vi kunde dra så mycket nytta av digitaliseringen som möjligt.

Dock anser jag efter att ha gjort dessa intervjuer att bankerna kunde ta ett större ansvar för att de äldre skall hänga med. De märktes att om man som äldre har någon släkting eller bekant som kan hjälpa och lära är steget ut i digitala världen mycket mindre än för de som inte har någon som kan stöda. Vid de fallen borde bankerna erbjuda ännu mer stöd än vad de idag gör och få de äldre att inse nyttan utvecklingen istället för att skräm-  
mas av den.

## KÄLLOR

Consector. Vad är Fintech? - Consector förklarar. Tillgänglig:  
<https://www.consector.se/ordlista/fintech/> Hämtad: 24.11.2018.

Dahlberg, T. & Halén, M., 2016, Suomalaisten pankkien digitaalinen edelläkävijyys syntyi yhteistyöllä, *T&Y Talous ja yhteiskunta*, 2. Tillgänglig:  
<http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty22016/ty22016pdf/ty22016DahlbergHalen.pdf>  
Hämtad: 04.10.2018

*Digipalveluita halutaan oppia käyttämään: Nordea järjestää satoja neuvontatilaisuuksia senioreille 06.03.2018*, Nordea. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2018/03-06-09h01-digipalveluita-halutaan-oppia-kayttamaan-nordea-jarjestaa-satoja-neuvontatilaisuuksia-senioreille.html> Hämtad: 05.10.2018

Epsi-finland.org. (2018). *EPSI finland Pankki ja rahoitus 2018 - EPSI finland*.  
Tillgänglig: <http://www.epsi-finland.org/report/pankki-ja-rahoitus-2018/> Hämtad: 25.11.2018.

*Finansinspektionen*, 2017. Tillgänglig:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/valtari/Pages/Digitalisaatio\\_033017.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/valtari/Pages/Digitalisaatio_033017.aspx) Hämtad: 04.10.2018

*Finansministeriet*. Tillgänglig: <https://vm.fi/sv/digitalisering>  
Hämtad: 04.10.2018

*Finlands bank*. Tillgänglig: <https://www.suomenpankki.fi/sv/pengar-och-betalningar/betalningssystem/> Hämtad: 04.10.2018

Gerdt, B. och Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus*.

Grönholm, M. (2009). *Våra fem generationsmarknader | THE BRAND-MAN*. Micco.se.  
Tillgänglig: <http://micco.se/2009/09/vara-fem-generationsmarknader/> Hämtad: 03.12.2018

- Grönroos, C., 2015, *Service management och marknadsföring*, 3 uppl., Liber Ab
- Kane, S. (2018). Common Workplace Characteristics of the Silent Generation. The Balance Careers. Tillgänglig: <https://www.thebalancecareers.com/workplace-characteristics-silent-generation-2164692> Hämtad: 03.12.2018.
- Kvalitativa metoder*, SKOP. Tillgänglig: <https://skop.se/metoder/kvalitativa-metoder/>  
Hämtad: 21.10.2018
- Metoder*, Contextio. Tillgänglig: <http://www.contextio.se/metoder.htm>  
Hämtad: 21.10.2018
- Nationalencyklopedin*. Tillgänglig:  
<https://www-ne-se.ezproxy.arcada.fi:2443/s%C3%B6k/?t=uppslagsverk&q=kvalitativ+metod> Hämtad: 21.10.2018
- Nordea.com. (2016). Så förändras bankerna av digitaliseringen. Tillgänglig:  
<https://www.nordea.com/sv/press-och-nyheter/nyheter-och-pressmeddelanden/news-sv/2016/2016-07-06-sa-forandras-bankerna-av-digitaliseringen.html>  
Hämtad: 24 Nov. 2018.
- Nordea, 2017. Tillgänglig:  
<https://www.nordea.com/sv/press-och-nyheter/nyheter-och-pressmeddelanden/news-sv/2017/2017-07-06-digital-revolution-i-banken.html>  
Hämtad: 04.10.2018
- Nordea, 2018. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2018/02-07-15h20-digitala-placeringstjanster-blir-allt-vanligare-i-finland.html> Hämtad: 05.10.2018
- Norrgård, S. (2016). blogs.abo.fi. Tillgänglig:  
<https://blogs.abo.fi/historia/2016/10/17/622/> Hämtad: 21.11.2018
- Nyt nähdään mitä digitalisaatio todella finanssialalla tarkoittaa – alalta häviää tuhansia työpaikkoja, myös pankkeja voi kadota 27.10.2017*. Tillgänglig:  
<https://www.hs.fi/talous/art-2000005424772.html> Hämtad: 05.10.2018
- Op Helsinki järjestää digiopastusta 25.06.2018*, OP. Tillgänglig:  
<https://op.media/alueet/helsinki/op-helsinki-jarjestaa-digiopastusta-ikaihmisille-c6bc73e44d384c3ba3a275b3a1ba2bf9> Hämtad: 05.10.2018
- Pankkisektori muutoksen kynsissä 11.11.2015*, Euro ja talous. Tillgänglig:  
<https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>  
Hämtad: 04.10.2018
- Svenska Yle (2018). *Finland världstrea i digitalisering – föll från silver till brons*.

Tillgänglig: <https://svenska.yle.fi/artikel/2018/06/06/finland-varldstrea-i-digitalisering-foll-fran-silver-till-brons> Hämtad: 21.11.2018

Sörqvist, L. (2000). Kundtillfredsställelse och kundmätningar. Lund: Studentlitteratur.

Tilastokeskus.fi. (2018) Väestö. Tillgänglig: [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html) Hämtad: 03.12.2018.

## **BILAGOR**

### Bilaga 1: Intervjuguide

Generell information: ålder

- Bankärenden sköts allt mer digitalt idag. Kan du förklara hur du själv sköter dina bankärenden idag?
- Hur anser du att bankernas digitalisering har påverkat dig? Har det underlättat din vardag eller ställt till med problem?
- Hur van är du med att använda digitala banktjänsterna då? Berätta gärna vad du kan göra själv via nätbanken.
- Allt fler bankkontor stängs. Anser du att det ställer till besvär för äldre människor? Vad anser du själv att du behöver bankkontor till? Om det är något du behöver det till?
- Upplever du att banken erbjuder tillräckligt stöd för de äldre? Har du själv klarat av att lära dig hantera tekniken och digitala tjänsterna eller har du behövt hjälp?
- Anser du att digitala tjänsterna är lätta att använda eller finns det någonting som du tycker att kunde göras lättare för äldre personer?
- Tycker du att det är lätt att få kontakt med banken när det behövs? Hur tar du kontakt i så fall? Är det viktigt att få genast kontakt med banken?
- Vad är viktigt för dig för att du ska anse att kundbetjäningen i din bank är på en bra nivå?
- Digitaliseringen ställer även höga krav på bankerna gällande säkerheten. Tycker du att det känns säkert att använda bankens digitala tjänster?
- Känner du att du hänger med i den digitala utvecklingen eller går det för fort framåt?
- Bankernas stora utmaning är att hålla kundbetjäningen personlig trots att de fysiska kontoren och bankmöten minskar. Är det viktigt att få personlig service och att få träffa en fysisk person?

### Bilaga 2: Transkriberad intervju 1

Intervjuare = I

Respondent = R

I: "Bankärenden sköts allt mer digitalt idag. Kan du förklara hur du själv sköter dina bankärenden idag?"

R: "Jo, ja har en iPad och så sköter jag det mesta genom den. Och så har jag sådana där, vad heter det nu, färdiga räkningar. Sen har jag mitt bankkort som jag betalar med och tar ut kontanter med från väggen."

I: "Jaa, att det går automatiskt."

R: "Jo, automatiskt"

I: "Hur anser du att bankernas digitalisering har påverkat dig? Har det underlättat din vardag eller ställt till med problem?"

R: "Nej det underlättar mycket. För förr så måste jag ju in till centrum med mina räkningar, till banken där. Men det här är otroligt bekvämt. Och jag behöver ju väldigt sällan den där papperslistan mera så det går så smidigt."

I: "Behöver du det inte när du betalar en räkning?"

R: "Nä, utan sen när jag har betalat den så har jag en kod som jag bekräftar med. Något annat behöver jag inte mera, förr skulle man ju alltid söka upp siffror från den där listan. Jag har den kvar, det är en gammal. Men sen är det ju nog så att jag är ju trygg för att min son kollar det här. Han har rätt att gå in och se vad jag gör."

I: "Så om något skulle gå fel så ser han."

R: "Jo, men annars så banken sköter ju dom aktierna jag har och tar sitt betalt för det"

I: "Hur van är du med att använda digitala banktjänsterna då? Berätta gärna vad du kan göra själv via nätbanken."

R: "Jag betalar ju mina räkningar, men dom flesta går automatiskt. Det är nästan bara sjukhusräkningar som jag måste själv mata in. Sedan kan jag också gå in och se på mina placeringar men det säger mig inte så mycket."

I: "Är det något annat du brukar använda nätbanken till?"

R: "Nä."

I: "Nå det är ju det där vanliga, sen kan man ju skicka meddelande till banken om man har någonting."

R: "Jo, jag vet att det finns, jag har läst det här, men jag behöver inte det. Och sen är det ju det när min son kontrollerar mig och jag gör inte sådana saker."

I: "Jo, för om han har rätt att använda dina konton så han ser väl dem i sin egen nätbank?"

R: "Jo, jag vet inte hur, men han kan kontrollera mig"

I: "Jo, så brukar många ha att barnen har rätt att använda kontona."

I: ”Nästa fråga gäller bankkontoren. Allt fler bankkontor stängs. Anser du att det ställer till besvär för äldre människor? Vad anser du själv att du behöver bankkontor till? Om det är något du behöver det till?

R: ”Just nu, så som mitt liv ser ut, så påverkar det mig inte. Men det finns sådana som är beroende av bankkontoret, som till exempel inte har ett bankkort och skall ha sina pengar i handen och då tycker jag nog att kontoren skall ha öppet varje dag, åtminstone några timmar per dag. Så som det är idag, att de stänger kontor helt och hållet, det är inte kundvänligt. Jag har nog flera väninnor som inte har varken dator eller smarttelefon och är beroende av bankkontoret på ett helt annat sätt.”

R: ”Och jag kommer ihåg när det kom dom här korten, så var det många som var så principfasta att de skulle ha pengarna i handen.”

I: ”Mm, men det är ju inte svårt att använda ett bankkort.”

R: ”Nej, bara man har dom där koderna.”

I: ”Mm, men kanske vissa tycker att dom har bättre koll om dom har pengarna i handen.”

R: ”Jo, pengar är pengar. Det är hemskt stor vikt i att man har dom i handen.”

I: ”Men det är nog väldigt svårt att få tag i pengar om man inte har kort i dagens läge, då allt fler bankkontor minskar med sina kontanttjänster.”

R: ”Jo, det är nog mycket bekvämare att ha ett kort, än att gå in i banken och lyfta. Men nu för tiden handlar man mera också, det gjorde man inte förr. Man for inte till matbutiken för att handla allt möjligt utan det mesta hade man hemma. Man levde på ett annat sätt då.”

I: ”Men du sa att du far till banken endast till julen och med din syster, men varför far du då till julen om du annars tar ut från automaten?”

R: ”För jag vill ha dem i en viss sorts sedlar.”

I: ”Just det, och det kan du inte välja från automaten.”

R: ”Nä, men det har varit många år som jag endast varit till Andelsbanken till julen och då är jag kund där. Men jag har inte heller några invecklade bankaffärer, det är liksom skillnad också, jag lever ett enkelt liv och reser inte. Och dom aktier jag har så sköter banken, så därför har jag inte så stort behov att besöka banken.”

I: ”Upplever du att banken erbjuder tillräckligt stöd för de äldre? Har du själv klarat av att lära dig hantera tekniken och digitala tjänsterna eller har du behövt hjälp?

R: ”Säkert, jag kan inte riktigt svara på det där, för jag har klarat mig med hjälp av min son. Men måne inte. Men det hjälper ju att man är bekant på banken och de känner en. Därför litar jag på dem också.”



R: ”Jag gick nog också en datorkurs på Arbis för många år sedan, så det kan ha varit till någon nytta.”

I: ”Okej, nå anser du att digitala tjänsterna är lätta att använda eller finns det någonting som du tycker att kunde göras lättare för äldre personer?

R: ”Det som är ett litet problem är att allt är så smått så det är svårt att se vad det står och att trycka rätt.”

I: ”Jo, det förstår jag.”

I: ”Tycker du att det är lätt att få kontakt med banken när det behövs då? Är det viktigt att få genast kontakt med banken?

R: ”Jag är ju så sällan till banken så jag vet inte riktigt. Dom säger ju att det är bara att boka tid så får man fast till samma dag, men jag har inte behövt det.”

I: ”Hur skulle du göra för att boka en tid då om du skulle behöva?”

R: ”Det var en bra fråga, någon nummer måste det väl finnas någonstans.”

I: ”Jo, men det är inte så lätt alltid då man måste identifiera sig med sina bankkoder.”

R: ”Nej, just det.”

I: ”Nå vad är viktigt för dig för att du ska anse att kundbetjäningen i din bank är på en bra nivå?”

R: ”Det har känts bra när man har blivit bekant med personalen och jag har alltid blivit vänligt bemött och saker har skötts smidigt. Jag har nog bara positivt att säga om Andelsbanken.”

R: ”Sen måste jag också poängtera att det är det bästa som finns att jag fått min iPad och kan använda nätbanken. Just nu när jag inte kan köra bil så är det så bekvämt. Men det är nog så att jag har mina barn och många andra som kan hjälpa och det är nog väldigt viktigt att man har någon som kan hjälpa för det finns stunder då hjärnan inte riktigt fungerar och då är det bra att ha hjälp.”

I: ”Jo nog förstår jag sådana som inte har någon som kan hjälpa så är det lite större steg.”

R: ”Jo.”

I: ”Nå digitaliseringen ställer även höga krav på bankerna gällande säkerheten. Tycker du att det känns säkert att använda bankens digitala tjänster?”

R: ”Jo, för att vi har varit Andelsbankskunder hela tiden jag och min man och han var ju med där och var någon slags förtroendeman där och min son har varit chef där. Därför litar jag på den här banken. Så jag behöver inte fundera alls.”

I: ”Det ställer ju vissa utmaningar på alla banker just när allting blir mera digitalt så dom måste satsa mycket på säkerheten.”

R: ” Jo, jag kan tro det. Men jag vet nog precis varje räkning som kommer att vad det är för räkning, det kommer ju vanligtvis samma räkningar. Men sen resten sköter ju Andelsbanken, jag har gjort ett sådant där kontrakt att dom sköter mina affärer.”

I: ”Precis. Nå känner du att du hänger med i den digitala utvecklingen eller går det för fort framåt tycker du?”

R: ”Nej, jag hänger inte med, det är svårt. Inte kan jag beställa tågbiljetter och sådant, men jag åker ju inte heller någonstans. Men jag är nog väldigt nöjd med min iPad. Jag betalar ju mina räkningar med den och så läser jag också mycket, främst nyheter, på den.”

I: ”Jo, det går att göra allt möjligt på den.”

I: ”Nu är det dags för sista frågan. Bankernas stora utmaning är att hålla kundbetjäningen personlig trots att de fysiska kontoren och bankmöten minskar. Är det viktigt att få personlig service och att få träffa en fysisk person?”

R: ”Det är nog trevligt när man får personlig betjäning och på en mindre ort blir man lätt bekanta.”

I: ”Jo, så är det ju.”

### Bilaga 3: Transkriberad intervju 2

Intervjuare = I

Respondent = R

I: ”Bankärenden sköts allt mer digitalt idag. Hur sköter du själv dina bankärenden idag?”

R: ”Via nätet, på min dator.”

I: ”Hur länge har du skött dina bankärenden via nätbanken?”

R: ”Några år nog, skulle jag säga.”

I: ”Okej. Och du använder bankkort för dagliga köp?”

R: ”Jo, jag betalar med kortet och lyfter kontanter från automaten vid behov.”

I: ”Okej, nå anser du att det har underlättat för dig att du har kunnat sköta det mesta via nätet eller är det något som har ställt till med problem?”

R: ” Nä, nog är det ju enklare att kunna göra det hemma när man själv tycker att det passar sig.”

I: ”Mm. Är du van med att använda digitala banktjänsterna då? Vad allt kan du göra i nätbanken?”

R: "Hittills har jag nog klarat det ganska bra och har jag något problem så går jag till banken och får hjälp därifrån. Det mesta klarar jag nog av att göra själv, men nog finns det ju mycket man skulle kunna lära sig också. Men sen är det ju så att i den här åldern har man inte så mycket affärer med banken längre."

I: "Okej. Nå anser du att det ställer till med problem för äldre människor när allt fler bankkontor stängs?"

R: "Jag anser nog absolut att det ställer till med besvär för äldre, för det finns ju sådana som har varken dator eller smarttelefon."

I: "Mm, så du anser att det borde finnas ett kontor på varje ort som har öppet alla dagar i veckan?"

R: "Nå inte nu alla dagar i veckan kanske men åtminstone så att folk får sina ärenden uträttade i alla fall någorlunda bekvämt."

I: "Tycker du att de själv finns något du behöver bankkontoret till?"

R: "Själv behöver jag det till ganska lite sist och slutligen. Så länge jag får betala mina räkningar via nätbanken så är det nog ganska sällan jag behöver in till banken."

I: "Precis. Nå upplever du att banken erbjuder tillräckligt med stöd för äldre och har du själv klarat av att lära dig använda digitala tjänsterna eller har du behövt hjälp?"

R: "Jag gick faktiskt en kurs innan jag skaffade min dator, men det var nog som bortblåst när jag slutligen fick min dator. Men nog tycker jag att det har gått rätt så bra att sköta bankärendena via datorn, för det är ju inte så hemskt svårt när man kommit in i det, men överlag så går nog utvecklingen allt för fort. Det finns så mycket mer man kunde göra på nätbanken som man inte vet ett hum om."

I: "Okej, tycker du att digitala tjänsterna är lätta att använda eller finns det något som skulle kunna göras smidigare för äldre personer?"

R: "Nå det som kanske kan vara svårt är att komma ihåg lösenord och dom siffror som man behöver för att komma in. Men så länge man kommer ihåg det så tycker jag inte att det är något problem."

I: "Joo, är det sådant där papper med koder som du har?"

R: "Jo, men för att slippa in måste man ju ha egen användarkod och sen ska man ju också ha lösenordet, som dom vill att man ska byta i tid och otid. Jo, man har nog inte samma lösenord länge så kommer det uppmaning att man ska byta."

I: "Jo, säkert av säkerhetsskäl."

I: "Och om du behöver få kontakt med banken, går du till kontoret då eller hur tar du kontakt?"

R: ”Ganska sällan behöver jag få kontakt, men i så fall går jag nog till banken, för vi är grannar. På det sättet har jag det lätt, så jag får det snabbt skött om det är någonting.”

I: ”Okej, nå vad tycker du själv att gör kundbetjäningen bra? Vad är det som är viktigt?”

R: ”Nå åtminstone på Sparbanken så har jag hela mitt liv fått den hjälpt jag behövt om det sen har varit lån eller råd eller något annat. Och vänliga har dom alltid varit.”

I: ”Mm. Nå tycker du att det känns säkert att använda bankens digitala tjänster? Eller har du någon gång varit med om att det skulle ha hänt något så att säkerheten skulle ha rubbats?”

R: ”Jag har aldrig varit med om någonting som skulle ha fått mig att tvivla på banken, så jag tycker nog att det känns säkert.”

I: ”Okej, vad bra. Tycker du annars att du hänger med i den digitala utvecklingen eller går det för fort framåt?”

R: ”Nej, jag hänger garanterat inte med.”

I: ”Tycker du inte?”

R: ”Nej, det går nog allt för fort och det är så mycket som far förbi, men sen är det ju så att i den här åldern så är man inte heller så hemskt intresserad mera.”

I: ”Just så. Då är sista frågan; tycker du att det är viktigt att man får personlig betjäning och att man får träffa en fysisk person?”

R: ”Säkert är det det. Nog känns det ju bättre än om man skulle vara tvungen att prata med någon robot.”

I: ”Okej, men är du överlag nöjd med din bank fortfarande?”

R: ”Jo, det är jag nog.”