

**PANKIN MOBIILISOVELLUS ASIOINTIKANAVANA 45-70
VUOTIAILLA**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden koulutusohjelma

syksy, 2019

Tomi Lemmetty

Liiketalous
Visamäki

Tekijä	Tomi Lemmetty	Vuosi 2019
Työn nimi	Pankin mobiilisovellus asiointikanavana 45-70 vuotiailla	
Työn ohjaaja/t	Kyllikki Valkealahti	

Finanssialaa ravistelee digitaalinen murros, joka tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia ja täysin uusia toimintatapoja. Digitalisaatio ilmiönä muokkaa sekä pankkien toimintaa että asiakkaan käyttäytymistä. Perinteinen verkkopalvelu on ollut olemassa pitkään jo sähköisenä asiointikanavana, mutta sen rinnalle on voimakkaasti viimeisten vuosien aikana tulleet mobiiliasiointi. Tänä päivänä lähes jokaisen ihmisen taskusta löytyvällä älylaitteella toimivat mobiilisovellukset ja mobiilipankki ovat avanneet täysin uusia vaihtoehtoja pankkiasioiden hoitamiseen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia vanhempien pankkiasiakkaiden mobiilipankin käyttöastetta, sekä syitä sille miksei mobiilipankki ole osana omaa arkea.

Teoriaosuus on koottu kolmesta pääluvusta. Luvuissa käsitellään yleisesti pankkialan tämän hetkistä tilaa ja sille juuri nyt olevia, merkittäviä ominaispiirteitä, kuten lainsäädäntö ja kilpailutilanne. Digitalisaatioon paneudutaan omassa luvussaan ja siihen miten se vaikuttaa pankkialaan useammasta eri näkökulmasta. Viimeisessä pääluvussa syvennyttään mobiiliasioihin ja eri pankkien tarjoamiin mobiilisovelluksiin. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena joka toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 71 asiakasta eri pankeista.

Tutkimuksen tulosten perusteella voitiin todeta mobiililaitteiden astuneen hyvinkin osaksi ihmisten arkea, mutta mobiilipankin käytössä on selkeästi eroja kyselyn eri ikäryhmien välillä. Mobiilipankin käyttämättömyydelle syitä löytyi mm. omista asenteista, turvallisuuden askarruttamisesta ja tarpeettomuudesta. Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen oli tulosten mukaan yleisintä mobiiliasiointia.

Avainsanat mobiilipankki, digitalisaatio, finanssiala

Sivut 39 sivua, joista 2 liitteitä

Business Economics
Visamäki

Author	Tomi Lemmetty	Year 2019
Subject	Mobile applications as a channel for customers aged between 45 and 70	
Supervisors	Kyllikki Valkealahti	

Digital adolescence is shaking up the financial sector and it is creating brand new opportunities and modes of operation. Digitalization modifies banking vastly while also shapes customers' behaviour. Traditional online services have been around for a long time but during the last few years, the growth of mobile bank services has been spectacular. Nowadays almost everyone carries some kind of a smart device with them everywhere and the latest mobile applications have opened up a lot of new options for people to take care of their finances. The main purpose of this thesis is to explore the usage of banks' mobile applications of the elder customers and to also find out the reason why they have not used it actively.

The theory part of this research consist of three main chapters. There is some general information about the financial sector and what is happening on there at the moment. Digitalization has its own chapter and the research takes a peek into it generally and from different angles. The last chapter contains some basic information about applications of mobile banks from various banks. The research part was carried out as an online survey which was answered to by 71 customers from different banks.

On the basis of the survey, generally people have taken mobile banking applications as a part of their daily lives quite well but there is great difference between different age groups. Attitudes, uncertainty concerning of safety and redundancies were the biggest reasons why people did not use their banking applications. Taking care of daily finances was the most general thing to do in mobile applications.

Keywords mobile bank, digitalization, finance sector

Pages 39 pages, including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1.	Työn tavoite ja aiheen rajaus	1
1.2.	Tutkimusongelmat -ja kysymykset	1
1.3.	Toimeksiantajan esittely	2
1.4.	Opinnäytetyön rakenne	2
2	PANKKITOIMINTA	4
2.1.	Pankkiala	4
2.2.	Lainsäädäntö	5
2.3.	Kiristynvä kilpailu	5
3	DIGITALISAATIO	7
3.1.	Mitä on digitalisaatio?	7
3.2.	Digitalisaatio Suomessa ja suomalaisissa pankeissa	7
3.3.	Digitalisaation kehitys ja haasteet finanssialalla	9
3.4.	Miten digitalisaatio näkyy pankin asiakkaalle?	11
3.5.	Miten digitalisaatio näkyy pankin työntekijälle?	11
4	MOBIILIKANAVAT.....	14
4.1.	Mobiililaite	14
4.2.	Mobiilisovellus	14
4.3.	Mobiilipankki	15
4.3.1.	Osuuspankki	15
4.3.2.	Nordea Mobile	16
4.3.3.	Säästöpankki	16
4.3.4.	Danske Bank	16
4.3.5.	Handelsbanken	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
5.1.	Tutkimusmenetelmät	18
5.2.	Aineisto	19
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	20
6.1.	Rajaavat kysymykset	20
6.2.	Mobiilipankin käyttöä määrittävät kysymykset	22
6.3.	Vertailu	27
6.4.	Arviointi	29
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	31
7.1.	Tutkimuksen onnistuminen	31
7.2.	Pohdinta	32
7.3.	Prosessi	33
	LÄHTEET.....	35

Liitteet

Liite 1 Kysely pankin mobiilisovelluksen käytöstä (2 sivua)

Kuva 1. Digitalisaation muutokset. (Toivanen)

Kuva 2. Pankkihenkilöstön lasku. (Airikka)

Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma.

Kuva 4. Vastaajien pääasiallinen pankki.

Kuva 5. Vastaajien älylaitteiden omistus.

Kuva 6. Vastaajien mobiilipankin lataukset.

Kuva 7. Vastaajien mobiilipankin käyttöaktiivisuus.

Kuva 8. Vastaajien mobiilipankkien käyttämättömyyden syyt.

Kuva 9. Vastaajien asiointisytyt mobiilissa.

Kuva 10. Sähköisen asioinnin mieluisin kanava.

Kuva 11. Oman pankin auttaminen mobiilipankin käytössä.

1 JOHDANTO

Pankkipalveluita viedään kovaa vauhtia ihmisten älylaitteille – niin älypuhelimille, tableteille kuin älykelloille. Perinteiset palvelut siirtyivät ensin konttoreilta sähköisiin palveluihin ja nyt niiden tuomiseen mobiililaitteille satsataan erittäin paljon.

1.1. Työn tavoite ja aiheen rajaus

Mobiilipankin käyttöä on tutkittu aikaisemmin jo laajalti, mutta tutkimukset ovat painottuneet varsinkin nuorempien ikäryhmien varaan. Tavoitteena oli tutkia pankkien keski-ikäisten ja sitä vanhempien asiakkaiden aktiivisuutta mobiilipankin käytössä ja mobiilipankin käyttämättömyydessä. Kohderyhmäksi rajattiin 45-70 -vuotiaat siitä syystä, että tänä päivänä varsin monilla tuon ikäisistä älylaitteet käytöstään löytyy, mutta mobiilipankkia niille ei kuitenkaan ole otettu niin laajalti käyttöön.

Tutkimusaihe on tutkimuksen laatijan työroolia hyvin lähellä. Päivittäispalveluiden yksikössä työskentelevä tutkimuksen laatija törmää päivittäin työssään mobiiliasioihin ja erityisesti eniten tältä ikähaarukalta tullaan kyselymään paikan päälle pankkiin. Erityisesti tässä ikäryhmässä tulee eniten kyselyitä perinteisen verkkopankin osalta, mutta myös mobiiliasioissa. Pankissa työntekijät ovat lukuisia kertoja keskustelleet verkkopankin käyttäjien kanssa oman pankkinsa mobiilisovelluksesta, sen helppoudesta ja ominaisuuksista, mutta monilla asiakkailla erilaisista syistä mobiilisovellusta ei kuitenkaan ole käytössä.

Tutkimuksen laatijalle on työnsä pohjalta muodostunut mielikuvia sille, miksi pankin mobiilisovellusta ei ole puhelimelle ladattuna 45-70-vuotiaiden ikäryhmässä. Merkittävimpänä syynä tälle on potentiaalisten mobiilikäyttäjien asenne pankkiasioden hoitamista kohtaan nimenomaan mobiilikanavassa. Monet ajattelevat, etteivät halua enää ns. vanhoilla päivillään opetella uutta teknologiaa, vaikka siihen olisi mahdollisuudet laitteiden puolesta jopa jo valmiiksi omasta takaa tai ne olisi helposti saatavilla. Laitteiden käytön kanssa koetaan hankaluuksia ja niiden opettelemiseen ei riitä joko halua tai kärsivällisyyttä. Useasti myös perinteinen verkkopankki koetaan turvallisiksi vaihtoehdoksi ja sen rinnalle ei haluta ottaa sitä täydentäviä sovelluksia. Ennakkoluulona nousee esiin se, että sovelluksen uskotaan olevan liian mutkikas käyttää.

1.2. Tutkimusongelmat -ja kysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja selvittää pankkien mobiilisovelluksen käyttöä 45-70 vuotiaiden ikäryhmässä. Tänä päivänä myös keski-ikäisillä ja vanhemmalla väestöllä on käytössään älypuhelimet ja tabletit hyvinkin aktiivisesti, mutta kaikilla ei käytössään silti ole arjessaan oman

pankkinsa mobiilisovellusta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää syitä eri pankkien asiakkailta sille, minkä takia sovellukset eivät ole osana heidän pankkiasiointiaan. Lisäksi tarkastellaan myös niitä, joilla sovellus on olemassa omalla laitteellaan, mutta käyttö on satunnaista. Tarkoituksena on myös saada selville, mitä asioita 45-70 -vuotiaiden ikäryhmä tekee pankin mobiilisovelluksessa. Pääasiallisia tutkimuskysymyksiä, joita tutkimuksella pyritään selvittämään ovat:

Kuinka aktiivisesti 45-70 -vuotiaat käyttävät pankkinsa mobiilisovellusta?

Minkä takia mobiilipankkia ei käytetä?

Kuinka mobiiliasiointi koetaan kohderyhmässä?

Tarkoituksena on siis saada hyvin yleistä, mutta monipuolista kuvaa kyseisen kohderyhmän mobiiliasioinnin nykytilasta. Tutkimukseen kuuluvalla kyselyllä on pyritty saamaan vastauksia kaikkiin näihin kysymyksiin riippumatta siitä, käyttäkö vastaaja mobiilipankkia aktiivisesti vai käyttäkö hän sitä ollenkaan.

1.3. Toimeksiantajan esittely

Työn tilaajana on Etelä-Hämeen Osuuspankki, jonka pääkonttori sijaitsee Hämeenlinnassa. Muita konttoreita on Hämeenlinnan lisäksi Riihimäellä, Hattulassa ja Lopella. OP Etelä-Häme tarjoaa palveluita päivittäisissä raha-asioissa, rahoituspalveluita, sijoituspalveluita, vakuutuspalveluita, lakipalvelua ja varallisuudenhoitoa. Lisäksi yrityksille on tarjolla monipuolisesti palveluita sekä erikseen on myös kiinteistövälityspalveluita OP Kodilta.

1.4. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa käsitellään taustoja tutkimukselle ja tutkimuksen tavoitteita sekä tutkimuskysymyksiä. Tutkimuksen teoriaosuus koostuu kolmesta luvusta. Ensimmäisessä teoriaosuuden luvussa paneudutaan viime vuosien saatossa paljon muuttuneeseen finanssialaan pankkitoiminnan osalta ja sen ominaisuuspiirteisiin lainsäädännön sekä kirstyneen kilpailutilanteen osalta.

Digitalisaatiota käsitellään omassa luvussaan. Luvussa paneudutaan digitalisaatioon käsitteenä ja siihen, miten sen koko kehityskaari näkyy niin Suomessa kuin suomalaisissa pankeissa. Alaluvuissa tutustutaan myös digitalisaation mukana tuomiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin, jotka ovat vahvasti digitalisoituvalla alalla varsin ajankohtaisia aiheita. Lisäksi tutustutaan digitalisaation ominaispiirteisiin niin alan työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmista.

Teoriaosuuden viimeinen luku tarkastelee mobiilipankin käytön osalta olennaisia asioita. Mobiililaitteen, älylaitteen ja mobiilisovelluksen käsitteitä avataan aluksi, jonka jälkeen tutustutaan yleisimpien pankkien tarjoamiin mobiilisovelluksiin. Samojen sovellusten pohjalle myös tutkimuksen kysely pohjautuu.

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa käydään läpi tutkimuksen toteutusta ja tutkimuksessa hyödynnettyjä tutkimusmenetelmiä. Seuraavassa pääluvussa käydään läpi kyselystä saadut tutkimustulokset ja avataan vastaajien vastauksia kysymys kerrallaan. Tuloksia vertaillaan keskenään ristiintaulukoinnin avulla sekä arvioidaan tutkimuksen tuloksia. Lopuksi yhteen on koottu erilaisia johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksista sekä arvioidaan opinnäytetyön onnistumista ja mahdollisia jatkokehittämisen vaihtoehtoja.

2 PANKKITOIMINTA

Tässä luvussa käsitellään pankkialaa, siellä olevia ajankohtaisia asioita ja markkinatilannetta. Alalla on puhaltaneet muutoksen tuulet ja ne ovat vaikuttaneet koko alaan merkittävästi – niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmasta. Perinteiset palvelut ovat suuressa murroksessa ja asiointi siirtyy yhä enemmän uusiin kanaviin.

2.1. Pankkiala

Pankki- ja vakuutusalaista käytetään termiä finanssiala. Pankkeja kutsutaan myös rahoituslaitoksiksi. Ne ovat keskeisimpiä toimijoita rahoituksen välittämässä ja niiden rooli kansantaloudessa on todella merkittävä. Pankkien toimintaan kuuluu luottojen myöntämistä, maksujen välitystä, varojen tallettamista ja asiakkaiden sijoituksista sekä varallisuudesta huolehtimista. Maksuliike ja sen välitys on pankin perustoimintaa ja nykyaikainen markkinatalous mahdollistaa maksujen nopean välityksen myös kansainvälisesti. Teknologian kehittyminen on mahdollistanut maksuliikenteen kehityksen esimerkiksi tilisiirroissa, korttimaksamisessa ja mobiilimaksamisessa. Käteisen rahan käyttö on kehityksen myötä jäänyt hyvin vähäiseksi erityisesti pohjoismaissa. Rahoituksen välittäminen ja luottojen myöntäminen on osa pankkitoiminnan ydintä ja yleisimpänä tämä toiminta näkyy esimerkiksi asuntolainana henkilöasiakkaalle. Pankit tuottavat myös riskienhallintapalveluita, jonka tarkoituksena on hallita riskejä sekä suojautua valuuttakurssi- ja korkoriskeiltä. (Suomen talousdemokratia, 2013)

Viimeisten vuosien aikana tapahtuneiden fuusioiden pohjalta henkilöasiakkaiden sekä yritysasiakkaiden vahinkovakuutustoiminta on yhdistynyt mukaan pankkitoimintaan. Fuusioiden myötä pankkipalvelut keskittyvät yhä useammin vain isoimpiin kaupunkeihin ja pienet pankit jäävät niiden jalkoihin. Tämä onkin johtanut esimerkiksi useiden aluepankkien yhdistymiseen ja eri liiketoimintojen yhdistymiseen. Tästä hyviä esimerkkejä ovat mm. Lähivakuutuksen ja Tapiola -ryhmän fuusioituminen yhdeksi isoksi finanssiryhmäksi vuonna 2012 kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. Kysyntä perinteiselle pankkipalvelulle vähenee jatkuvasti ja asiakkaille laadukkaat sähköiset palvelut ovat pankkiasioinnissa tärkeintä. Tänä päivänä asiakas arvostaa myös vaivattomuutta, joka hyvin usein tarkoittaa pankkimailmassa sitä, että kaikki asiointi löytyy helposti ns. saman katon alta, aina päivittäisten pankkiasioinnin hoitamisesta vakuutuksiin ja yritystoimintaan. Haastava markkinatilanne on ajanut pankkeja uudistamaan ja monipuolistamaan palveluiden kirjoaan. Uusimpana trendinä pankkialalle on tullut kattavat terveyspalvelut, joita OP-Ryhmä oli ensimmäisenä Suomessa toteuttamassa. (Finanssialalle, n.d)

Kansainvälisten markkinoiden johdosta myös Suomen markkinoille on tullut paljon erilaisia finanssialan toimijoita perinteisten kotimaisten pankkien rinnalle. Esimerkiksi ulkomailta Suomeen rantautuneita toimijoita

ovat erilaiset investointipankit, ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeet sekä niiden tytäryhtiöt. Suomessa toimii yli 200 pankkia. (Euro ja Talous, 2015)

2.2. Lainsäädäntö

Pankkitoimintaa on säännelty lakien ja erilaisten viranomais määräysten toimesta hyvin tarkasti sekä niitä on yhtenäistetty mm. Euroopan Unionin alueella huomattavasti. Finanssitoiminnan katsotaan olevan yksi tarkimmin säännellyistä aloista. Yleislakina pankkialalla on laki luottolaitostoinnasta, joka tunnetaan myös nimellä luottolaitoslaki. Luottolaitostoinnalla tarkoitetaan liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja sekä tarjotaan erilaista rahoitusta. Luottolaitos tarvitsee toimiluvan toimintansa harjoittamiseen ja pankkiunioniin kuuluvissa maissa luvan myöntää Euroopan keskuspankki (EKP). Lakiin sisältyy säännöksiä mm. toimiluvan hakemisesta ja toimilupaedellytyksistä, sallitusta liiketoiminnasta, tilintarkastuksesta ja tilinpäätöksestä sekä vakavaraisuudesta ja maksuvalmiudesta. Tämän lisäksi on monia muita lakeja, jotka säätelevät toimintaa finanssialalla. EKP:n lisäksi sääntelyä muovaavat Euroopan Unioni, komissio ja Euroopan pankkiviranomainen (EBA). Sääntelyä on kiristetty edellisen finanssikriisin seurauksena erityisen paljon, jotta tulevaisuudessa vastaavanlaiset tilanteet pystytään välttämään. (Finanssialalle, n.d.)

Merkittävänä lakiuudistuksena pankkialalle tuli keväällä 2018 PSD2-direktiivi (Payment Services Directive 2) eli EU:n maksupalveludirektiiviin perustuva maksupalvelulaki. Euroopan parlamentin hyväksymän lain perimmäisenä periaatteena on ollut tarkoitus parantaa kuluttajien oikeuksia sekä edistää kilpailua pankkitoimialalla palveluvalikoiman monipuolistuksessa. Maksupalvelulakia sovelletaan erityisesti pankkien päivittäispalveluiden osa-alueelle eli tilisiirtoihin, suoraveloituksiin, korttimaksuihin sekä sähköiseen tunnistautumiseen. Maksupalvelulaki avaa rajapintoja ulkopuolisille maksupalvelun tarjoajille, joka on pankeille hyvin merkittävä asia. Laki mahdollistaa monien uusien palveluntarjoajien tulemisen markkinoille, joka tulee kiristämään kilpailua perinteisten pankkien rinnalla. Asiakasnäkökulmasta suurin muutos tapahtui vahvassa sähköisessä tunnistautumisessa, jonka taustalla on useimpien pankkien osalta maksujen ja kirjautumisien vahvistamisissa tapahtuneet muutokset. (Finanssivalvonta, 2019)

2.3. Kiristytvä kilpailu

Erilaiset teknologiat ja niiden käyttö kasvaa jatkuvasti ja ne ovat erityisesti nähtävissä juuri finanssialalla, joka kulkee kehityksen kärjessä mukana. Uudet lainsäädännöt ovat avanneet ovia suurille yrityksille, jotka pyrkivät

vahvasti finanssialan markkinoille uusien innovaatioiden voimin. Esimerkiksi Google, Apple ja Facebook tunnetaan paremmin muista kuin finanssialan palveluista. Teknologiyritykset ovat kehittäneet ja jo julkaisseet useampia erilaisia maksutapojaan ja sovelluksia, kuten mobiilimaksamisen erilaiset välineet. Mobiilimaksaminen on nopeasti kasvava osa-alue ja juuri näille pankit ovat joutuneet avaamaan omia rajapintojaan. (Finanssialalle, tulevaisuuden finanssiala, n.d.)

Samalla kun uudet toimijat raivaavat tietään markkinoille, on pankkien pystyttävä vastaamaan haasteeseen ja tarjoamaan asiakkailleen parempia palveluita ja kehittymään. Yksinään kehityksen perässä on vaikea pysyä ja monet pankit ovat lähteneet tekemään yhteistyötä innovatiivisia teknologioita ja uusia palveluita kehittävien teknologiyritysten kanssa. PwC:n vuonna 2017 teettämän tutkimuksen mukaan finanssialan yrityksistä 82% prosenttia aikoo tehdä yhteistyötä teknologiyritysten kanssa kehittääkseen nykyisiä ja uusia palveluitaan lähivuosina. Kehitystyö ja teknologia tulee syömään huomattavasti enemmän pankkien resursseja kuin aikaisemmin ja se vaikuttaa suoraan myös pankkien liikevaihtoon. (Uutishuone, 2017)

Monista ulkopuolisista maksupalveluntarjoajista käytetään nimitystä varjopankki. Varjopankkien määrä Suomessa on vielä kansainvälisesti mitattuna hyvin pientä, mutta niiden määrät ovat kasvaneet huomattavasti 2010-luvun loppupuolella. Varjopankit tarjoavat pankkisektorin ulkopuolista rahoitusta ja Suomessa ne erityisesti ovat luotonantajia tai pikavippi-firmoja. Varjopankit eivät ota vastaan talletuksia vaan ne rahoittavat toimintaansa muuten. Finanssialalla on koettu haastavaksi se, että varjopankit ovat pääosin pankkisektorin sääntelyn ulkopuolella. Finanssikriisin jälkeen pankkisektorin sääntelyä on kiristetty ja tarkennettu jatkuvasti, joka on houkuttellut rahoitusyrityksiä mukaan varjopankkitoimintaan. (Euro ja Talous, 2015)

3 DIGITALISAATIO

Digitalisaatio on ajanut sisään voimakkaasti muutoksia koko maailmassa ja se näkyy nyky-yhteiskunnassa lähes kaikkialla aina sähköisistä mainostauluista erilaisiin sähköisiin palveluihin. Digitalisaation katsotaan lähteneen liikkeelle 1960-luvulta ensimmäisten tietokoneiden myötä ja se on tasaisesti kasvanut siitä lähtien aina tähän päivään saakka. Erityisesti finanssialalla se on ollut merkittävin muutostekijä 2000-luvun aikana ja kehityksen odotetaan tulevaisuudessa jatkuvan kovempaan kuin koskaan aikaisemmin. Digitalisaatio on avannut pankeille huimia mahdollisuuksia omien palveluiden tarjoamiseen ja kehittämiseen yhä tehokkaammiksi ja asiakkaan tarpeisiin sopivaksi.

3.1 Mitä on digitalisaatio?

Käytännössä digitalisaatio tarkoittaa digitaalisen tietotekniikan lisääntymistä kaikkialla ihmisen arjessa ja tekemisessä. Päivittäisessä tekemisessä se näkyy pelkästään jo siinä, että esimerkiksi ihmisillä kulkee mukanaan esimerkiksi älypuhelin, älykello, pankkikortti tai tietokone. Digitalisoituminen tehostaa ja helpottaa monia prosesseja ja asioiden hoitamisesta tulee kätevämpää ja vaivattomampaa sekä niitä voi käytännössä tehdä paikasta riippumatta missä tahansa. Tämä vähentää ihmisten välistä vuorovaikutusta, mutta lisää huomattavasti tehokkuutta perinteisiin toimintatapoihin verrattuna. (Euro ja Talous, Pankkisektori 2015)

Digitalisaatio on muokannut yritysten liiketoimintaa merkittävästi kehityksen edetessä. Digitaaliset ratkaisut ovat tuoneet uusia, tehokkaampia ja tuottavampia ratkaisuja mukaan liiketoimintaan ja se näkyy erityisesti erilaisina digitaalisina palveluina, prosessien automatisoinneilla ja robotiikalla. Uudet liiketoimintamallit ovat levinneet ympäri maailmaa. Yritykset panostavat enemmän resursseja digitaalisten palveluiden ja toimintatapojen kehittämiseen kuin mihinkään muuhun. Yhä useammat asiakkaat ovat myös siirtyneet verkkoon, joten yritysten on oltava saavutettavissa myös siellä erinomaisen asiakaskokemuksen varmistamiseksi. Asiakaskäyttäytyminen on digitalisaation myötä muuttunut yhä vaativammaksi, sillä asiakkaalle on tarjolla lukemattomat määrät erilaista dataa. Asiakkaan on mahdollista kilpailuttaa ja verrata erilaisia asioita vaivattomasti sekä sosiaalisen median johdosta myös asiakaskokemukset leviävät nopeasti niin hyvässä kuin pahassakin. (Työ -ja elinkeinoministeriö, n.d.)

3.2 Digitalisaatio Suomessa ja suomalaisissa pankeissa

Digitalisaation katsotaan rantautuneen Suomeen 1980-luvun alkupuolella ja monien muiden tapaan se alkoi pääasiallisesti kotitalouksiin vähitellen yleistyneistä tietokoneista. 1990-luvun aikana matkapuhelimet ja internet alkoivat yleistyä voimakkaammin ja lopulta myös digitalisaatio on näiden

myötä siirtynyt myös niin palveluiden muodossa kuin pelkässä katukuvasakin arkipäiväksi. (Itewiki, 2018)

Suomessa digitalisaatio on kehittynyt nopeaa vauhtia ja vuosittain mitattavan digibarometrin mukaan Suomi on koko maailman mittakaavassa kolmannella sijalla vuoden 2019 tuloksissa. Digibarometrissa mitataan digitalisuuden hyödyntämistä kolmella eri tasolla, jotka ovat digitaalisuuden edellytykset, käyttö ja sen vaikutukset. Näitä mitataan myös kolmelta eri osa-alueelta, joita ovat yritykset, kansalaisnäkökulma ja julkinen sektori. Suomi on ollut barometreissa vuosien mittaan korkeilla sijoilla tasaisen varmasti, mutta tutkimustulosten mukaan tulevaisuudessa myös Suomessa tulisi hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia entistä enemmän. Mikäli mahdollisuuksia ei hyödynnetä tulevaisuudessa rohkeasti, uskotaan Suomen jäävän taka-alalle digitaalisuuden kehityksessä. (Digibarometri 2019)

Suomalaisessa pankkitoiminnassa digitalisaatio lähti liikkeelle 1970-luvulla valtiovallan ja pankkien yhteistyöllä, jolloin luotiin perusta kansalliselle maksuliikkeelle. Tämän myötä ensimmäiset pankkiautomaatit tulivat 1980-luvulla ja seuraavana askeleena oli verkkopankkien rakentaminen. 1990-luvun ja 2000-luvun alussa suomalaiset pankit olivat kansainvälisellä mittapuulla digitaalisten pankkipalveluiden luomisessa edelläkävijöiden joukossa. Samaan aikaan myös mobiilipalveluiden kehittäminen käynnistyi vähitellen. Teknologia kehittyi hurjaa vauhtia niin Suomessa kuin muualla maailmassa ja perinteisten kivijalkapankkien tulevaisuutta kyseenalaistettiin modernien digihaastajien rinnalla. Finanssikriisi vuonna 2007 hidasti digitalisaation leviämistä huomattavasti, jolloin pankit joutuivat keskittymään vakavaraisuuden vahvistamiseen ja oman toiminnan tehostamiseen sääntelyn edellyttämien vaatimusten mukaisesti. (Karhinen & Korkeela, 2016)

2010-luvulla alkoi digitalisaation toinen tuleminen finanssialalle merkittävällä vauhdilla. Älypuhelimet ja tabletit lähtivät yleistymään niiden tarjonnan kasvaessa ja hintojen laskiessa. Ne myös muokkasivat erityisesti sitä, missä kanavissa asiakas haluaa pankkiasiansa hoitaa. Tässä vaiheessa pankkien kehitystyö oli voimakkaasti vielä perinteisten verkkopankkien parissa. Mobiilipalveluista oli lyhyessä ajassa muodostumassa suosituin palvelu omaan päivittäisasiointiin ja verkkopalvelusta enemmänkin myynnin ja markkinoinnin kanava. (Karhinen & Korkeela, 2016)

Suomalaisten pankkien edelläkävijyyttä digitalisaation murroksessa Karhinen ja Korkeela ovat kuvanneet kahdesta eri ilmentymästä. Ensimmäisenä on digitaaliset tuote - ja palveluinnovaatiot, joilla tarkoitetaan suomalaisten pankkien markkinoille tuomia uusia digitaalisia tuotteita ja palveluita. Nämä kohdat korostuivat erityisesti digitalisaation tullessa pankkialalle 1990-luvulla ja 2000-luvun alkupäässä. Digitalisaatio on niin voimakkaasti yleistynyt, että muualla maailmassa kehitystä on otettu kiinni ja monilla osa-alueilla on myös menty ohi. Toisena nostona oli nimetty digitaalisten

tarjoamien penetraatioaste eli se, miten suuren osan asiakaskunnastaan suomalaiset pankit ovat pystyneet ohjaamaan uusiin digitaalisiin palvelukanaviin ja ottamaan palvelut omaan arkeensa. Suomalaiset kuluttajat ovat digitaalisen osaamisen kärkipäässä. (Karhinen & Korkeela, 2016)

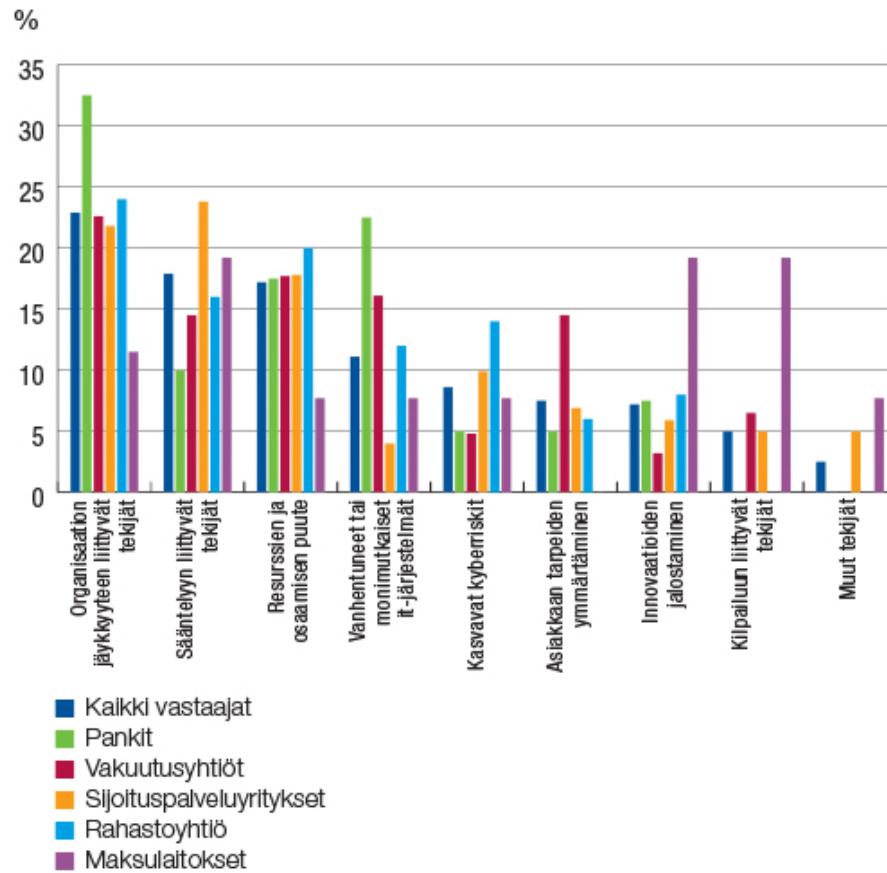
3.3. Digitalisaation kehitys ja haasteet finanssialalla

Finanssivalvonta selvitti vuonna 2016 tutkimuksessaan, mitkä tekijät ovat pankkien, vakuutusyhtiöiden, sijoituspalveluyritysten, rahastoyhtiöiden ja maksulaitosten mukaa suurimpia digitalisaation kehitystä hidastavia (Kuva 1 s.8). Suurimpana haasteena esiin nousi oman organisaation jäykkyys. Digitalisaation mahdollisuuksista ollaan oltu tuolloin jo hyvin perillä, mutta prosessien kehittäminen ja organisaation rakenne hidastavat uusien toimintatapojen leviämistä. Jatkuvasti tarkentuva sääntely hidastaa myös digitaalisten prosessien ja palveluiden kehittämistä. Sääntelyn osalta sekä kansallinen että EU-lainsäädäntö nousivat tasaisesti esiin haasteissa kaikissa vastaajaryhmissä. (Toivanen 2016)

Resurssien ja osaamisen puute nähtiin koettiin myös yhtenä merkittävimmistä haasteista. Vastanneiden välillä on havaittu selkeästi eroja ja esimerkiksi rahastoyhtiöt ovat panostaneet voimakkaasti digiosaamisen kasvatamiseen oman organisaation sisällä. Voimavarojen vähäisyys koettiin haasteellisimpana asiana resurssien ja osaamisen osa-alueella. Kehityksen vauhti on niin huima, että osaamisen osalta finanssialan toimijoilla on vaikeuksia pysyä kehityksen vauhdissa mukana. It-järjestelmien kehittäminen ja siihen liittyvät resurssit koettiin tutkimuksen mukaan vasta neljänneksi suurimpana hidasteena. Monilla pankeilla ja vakuutusyhtiöillä on käytössään vielä hyvin vanhanaikaiset ja monimutkaiset järjestelmät, jotka osaltaan hidastavat prosessien ketteryyttä. Eniten It-resurssijaan ovat lisänneet sijoituspalveluyritykset. (Toivanen 2016)

Vastaajaryhmistä eniten maksulaitokset poikkesivat muista. Niille suurimmat haasteet olivat kilpailussa, innovaatioiden jalostamisessa sekä tuotteistamisessa. Finanssivalvonta selvitti myös millaisilla keinoilla näitä digitaalisia haasteita vastaajaryhmät pyrkivät taklaamaan toiminnassaan. Pääasiassa kaikki vastaajaryhmät pyrkivät siihen joko innovaatioilla tai olemassa olevien toimintatapojen ja prosessien tehostamisella. Yhteistyö FinTech-yritysten kanssa nousi vasta neljäntenä kohtana haasteisiin vastaimiseen. Pankit ja vakuutusyhtiöt tekevät kuitenkin selvästi enemmän yhteistyötä vastaajaryhmistä FinTech-yritysten kanssa. Yleisesti ottaen finanssialalla selvästi pyritään kehittämään omaa organisaatiota itsenäisesti eikä niinkään yhteistyöllä. Vastaajaryhmistä kaikki odottavat digitalisaation parantavan omia toimintaedellytyksiään sekä lisäävän tuottojen määrää. (Toivanen 2016)

Mitkä ovat mielestänne suurimmat haasteet digitalisaation edistämiseksi?



Lähde: Finanssivalvonta.

Kuva 1: Digitalisaation muutokset (Toivanen 2016)

Digitaalisuus lisää myös tarvetta varautua erilaisiin uhkiin. Kyberturvallisuudella pyritään takaamaan turvalliset palvelut ja prosessit digimaailmassa. Yritysten on pystyttävä tunnistamaan ja ehkäisemään uhkia sähköisissä järjestelmissään varmistaakseen turvallinen liiketoiminta. Toimivan kyberturvallisuuden tärkeimpinä tehtävinä on tunnistamisen ja ehkäisemisen ohella varautua sähköisten ja verkotettujen järjestelmien häiriöiden vaikutuksiin. Pankkien osalta kyberturvallisuus korostuu äärimmäisen paljon. Erilaiset riskit ja rikollisuus on kasvussa verkkokanavissa ja digitalisaation lisääntyessä myös nämä lisääntyvät. Huijausten ja rikosten lisäksi verkon kautta voidaan levittää viruksia, jotka voivat esimerkiksi kaataa verkkosivuja ja järjestelmiä ja aiheuttaa pahimmillaan myös tietojen mahdollisia vuotoja. Näitä varten pankkien on oltava hyvin varautuneita verkosta tuleviin uhkiin kehittämällä palveluitaan ja järjestelmiään entistä turvallisemmiksi. Nykypäivänä esimerkiksi rahaliikenne on riippuvainen tietojärjestelmien ja verkkojen toimivuudesta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016)

3.4. Miten digitalisaatio näkyy pankin asiakkaalle?

Asiakkaan näkökulmasta katsottuna digitaalisuus näkyy kaikista eniten sähköisinä palveluina. Perinteiselle konttoriasioinnille ei ole enää kovaa kysyntää, koska asiakkaat pystyvät hoitaa verkosta käsin niin päivittäiset raha-asiansa kuin esimerkiksi laina-asiansa. Kaikki pankit tarjoavat asiakkaalleen mahdollisuuden asioida joko verkossa tai mobiilissa, josta rahan siirrot ja laskujen maksut onnistuvat. Käteisen käyttö on vähentynyt jatkuvasti ja erityisesti pohjoismaissa se on jo todella vähäistä. Ruotsissa esimerkiksi Tukholman alueesta on päämääränä tulla käteisvapaa alue. Korttimaksaminen on turvallisempaa ja helpompaa jokaisen osapuolen osalta ja käteisen saamiseksi nykyään on vaihtoehtona myös erilaiset nostoautomaatit.

Digitaalisuus on luonut erilaisia vaihtoehtoja olla myös yhteydessä omaan pankkiinsa. Verkon kautta on mahdollista olla yhteydessä erilaisilla chat- ja verkkoviesti-ominaisuuksilla. Viesteillä asioiminen on yleistynyt tapa, sillä erityisesti nuorempi väestö haluaa asioida mieluiten sellaisia kanavia pitkin. Chateissa useimmat yritykset hyödyntävät robotiikkaa eli käytännössä robotti vastailee tiettyjen sanojen perusteella asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Jos keskustelu etenee sellaiseen pisteeseen ettei robotti pysty kysymykseen vastata, siirtyy se ihmiselle hoidettavaksi.

Paikan päälle konttorille on toisinaan myös haastava päästä kiireiden takia, mutta pankeille voi myös soittaa – useimpiin jopa kellonajasta riippumatta. Yhteydenpito asiakkaiden ja pankin henkilökunnan kanssa lisääntyy jatkuvasti puhelinkanavassa sekä niiden toimivuuteen ja vastausaikoihin on suunnattu resursseja yhä enemmän. Varsinaisia neuvotteluita voidaan hoitaa puhelimen ja kasvotusten kohtaamisen lisäksi verkkoneuvotteluina. Verkkoneuvotteluita voidaan hoitaa esimerkiksi omalta kotisohvalta käsin tietokoneiden välityksellä ja niihin tunnistaudutaan sähköisellä tunnistautumisella. Sopimuksien teko on helppoa ja luotettavaa, kuin asiakas olisi paikanpäällä käymässä. Verkkoneuvottelut ovat vielä vähän harvinaisempia, mutta tulevaisuudessa sen suosion uskotaan kasvavan entisestään huomattavasti.

Asiakaskokemus on aina ollut tärkeänä palasena läsnä kaikessa palvelutoiminnassa, mutta digitalisaatio teki siitä ehkä tärkeimmän osan. Palveluiden on oltava asiakasystävällisiä ja helppoja käyttää missä ja milloin tahansa. Odotukset pankkipalvelua kohtaan ovat kasvaneet ja pankeilta odotetaan myös asiakkaan tuntemista yksilönä. (Lehmusvirta 2016)

3.5. Miten digitalisaatio näkyy pankissa työntekijälle?

Työntekijän toimintaympäristöä muovaa erityisesti digitalisaatio ja toimialarakenteen muutokset, jotka ovat suoraan yhteydessä asiakastarpeiden

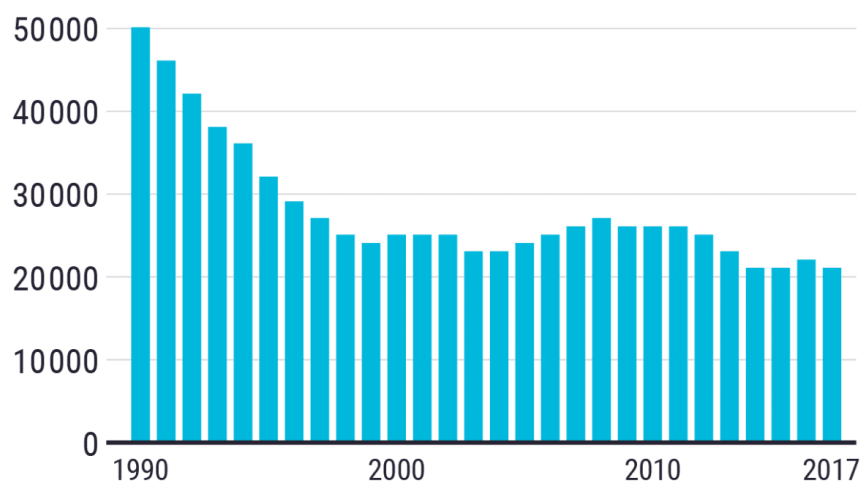
muutoksiin. Asiakastarpeiden muutokset liittyvät juuri asiakasnäkökulmasta tarkasteltuihin asiointikanavien muutoksiin. Henkilökunnan on osattava vastata asiakkaan tarpeisiin kanavasta riippumatta. Päivittäispalveluiden parissa työskenteleville erityisesti opastaminen sähköisten kanavien käytössä on arkipäivää ja niiden käyttöön on oltava osaamista roolista riippumatta.

Perinteiset työntekijäroolit ovat muovautuneet yhä enemmän myynnin suuntaan ja työntekijältä vaaditaan vahvaa ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta työtehtävässään. Toimialarakenteet muuttuvat digitalisaation mukana ja tulevaisuudessa pankin työntekijältä odotetaan moniosaamista eikä välttämättä enää riitä yhden osa-alueen hallitseminen. Työajat muuttuvat joustaviksi ja etätöiden tekeminen tulee kasvamaan. Uuden oppiminen tulee olemaan jatkossakin esillä ja muutoksiin sopeutuminen tulee olla nopeaa.

Työtehtävien toimenkuvissa on tapahtunut paljonkin muutoksia ja työpaikkojen määrissä on suuria muutoksia. Finanssiala Ry:n teettämän tutkimuksen mukaan 1990-luvun alusta lähtien pankkien työntekijämäärät ovat puolittuneet tähän päivään mennessä n. 50 000 henkilöstä reiluun 20 000 henkilöön (Kuva 2 s.10). Muutoksen syynä on pääasiassa digitalisaation tuomat muutokset toimintaympäristössä ja asiakkaan käyttäytymisessä. Kun asiointi hoidetaan verkossa, ei konttorissa paikanpäällä olevalle henkilöstölle ole suurta tarvetta. Näissä tilanteissa asiantuntijuus nouseekin korkeaan arvoon ja oman osaamisen tasosta on alan työntekijöiden syytä pitää huolta. (Finva, 2018)

Pankkihenkilöstön määrä on yli puolittunut

Lähde: Finanssiala



Kuva 2: Pankkihenkilöstön lasku.

Robottiikka ja tekoäly ovat korvaamassa useampia työtehtäviä nyt ja tulevaisuudessa ja se erityisesti tulee vaikuttamaan työpaikkojen määriin. Finanssiala on kehityksen kärjessä mukana robotiikan hyödyntämisessä prosesseissaan. Alalle tarvitaan entistä enemmän teknologiaa tuntevaa henkilöstöä pankkitoimihenkilöiden lisäksi. Palvelualalle robotiikka on tulossa kovaa vauhtia ja sen käyttöönotto tapahtuu nopeasti. Vuoden 2019 digibarometrin mukaan vielä vuonna 2016 jopa 75% palvelualan vastaajista katsoi, ettei robotiikalla ole merkitystä omassa liiketoiminnassa. Nyt luku on pudonnut vain noin 33%:iin. (Digibarometri 2019)

4 MOBIILIKANAVAT

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimusosan kannalta merkittävimpiä käsitteitä sekä käydään läpi eri pankkien tarjoamia palvelukanavia mobiilissa. Lähes kaikki finanssialan toimijat pyrkivät juuri nyt pääsemään mobiiliasioinnin markkinoille ja palveluiden kehittämisessä mobiili on selkeä ykkösprioriteetti. Mobiililaitteiden huima kehitys on tehnyt niistä ihmisille viestimisen tärkeimmän välineen, joten kaikkien muidenkin toimijoiden vanavedessä myös pankit ovat siirtäneet yhä enemmän palveluitaan sähköisiin kanaviin ja erityisesti mobiiliin.

4.1 Mobiililaitte

Tänä päivänä on täysin arkipäivää, että ihmisillä kulkee mukana kaikkialla älypuhelin. Älypuhelin on matkapuhelin, jossa on tavallisten soitto-, tekstiviesti- ja kuva-ominaisuuksien lisäksi tietokoneen ominaisuuksia sekä internet-yhteys.

Mobiililaitteiksi kutsutaan laitteita, jotka on suunniteltu olemaan helposti ja kätevästi mukana kuljetettavia, sekä ne soveltuvat tiedon käsittelyyn. Erilaisia mobiililaitteita ovat esimerkiksi matkapuhelimet tai älypuhelimet, taskutietokoneet, kannettavat tietokoneet sekä älykellot.

Mobiililaitteiden käytön kasvu on ollut valtavaa viimeisen 10 vuoden aikana. Ilta-Sanomat olivat toteuttaneet mobiilikäyttötutkimuksen vuoden 2018 aikana ja sen mukaan 86 prosentilla suomalaisista on päivittäisessä käytössä älypuhelin. Vastaavanlainen tutkimus oli tehty myös vuonna 2016, jolloin älypuhelin oli käytössä 78 prosentilla vastaajista. (Markkinointirouta, 2018)

Myös Tilastokeskus on tutkinut myös älylaitteiden käyttöä ja sen mukaan 55 prosentilla vastaajista oli käytössä älypuhelin vuonna 2013. Kasvun vauhti on ollut todella huomattavaa. (Tilastokeskus, 2017)

4.2 Mobiilisovellus

Älylaitteille on tarjolla laajalti erilaisten palveluntarjoajien mobiilisovelluksia. Sovellukset ovat matkapuhelimelle, tabletille tai tietokoneelle ladattavia ohjelmistoja, toimintoja tai pelejä, jotka ovat yleensä ladattavissa laitteen sovelluskaupoista. Eri käyttöjärjestelmillä on omat sovelluskaupansa. On olemassa sekä ilmaisia että maksullisia sovelluksia ja niihin on myös mahdollista ladata erilaista lisäsisältöä. Onkin jo hyvin tyypillistä, että kaikilla isommilla ja tunnetuimmilla palveluntarjoajilla on olemassa jonkinlainen mobiilisovellus perinteisen verkkopalvelun tai verkkosivun lisäksi, jossa asioida. (Sanoma, n.d.)

4.3 Mobiilipankki

Kaikilla yleisimmillä pankeilla on ollut olemassa mobiilisovellus jo useampien vuosien ajan ja niiden parissa on tehty kovasti kehitystyötä. Sovellukset on ladattavissa älypuhelimien sovelluskaupoista ja niihin kirjaututaan sisään mm. verkkopalvelutunnuksilla, erillisellä tunnusluvulla tai sormenjäljellä. PSD2-direktiivi on tuonut paljon erilaisia vaihtoehtoja sähköiseen tunnistautumiseen, jolla mobiilipankkiin kirjaututaan. Perinteiset avainlukulistat ovat vähitellen jäämässä pois ja niiden tilalle eri pankit ovat kehittäneet erilaisia kirjautumistapoja.

Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen mobiilissa on ollut kehityksen kulmakivi ja niiden asioiden hoitamisesta on tehty jo vaivatonta. Kaikkia asioita ei mobiilipankissa vielä pysty hoitaa, mutta kehitystyö niiden ympärillä on jatkuvaa. Lisäksi pelkkien pankkisovellusten ympärille on muodostunut erilaisia maksusovelluksia, kuten Osuuspankin Pivo-mobiililompakko ja Handelsbankenin MobilePay, joissa rahan siirtäminen on tehty mahdolliseksi puhelinumeron perusteella. Maksaminen näillä on mahdollista myös kaupan kassalla.

4.3.1. Osuuspankki

Osuuspankin mobiilisovellus kantaa nimeä OP-Mobiili. Sovellus on palkittu vuonna 2019 Suomen parhaasta mobiilikokemuksesta. Mobiilisovelluksesta löytyy eri välilehdiltä kaikkien pankin liiketoimien sivut, joilla voidaan asioida joko mobiilissa tai sovelluksen ohjaamana verkkoselaimessa. Laajimmin mobiilisovelluksessa on käytettävissä päivittäisasiointin palvelut, kuten tilin saldojen seuraaminen, tilisiirtojen tekeminen sekä korttitapahutumien seuraaminen ja ominaisuuksien muuttaminen. Mobiilissa on käytössä mobiiliavain, joka on asiakkaan itse päättämä 4-8 numeroinen luku, joka korvaa perinteisen avainlukulistat käyttöä. Luvulla voidaan kirjautua sovellukseen sisään ja hyväksyä maksuja. Siirto-maksutavalla voidaan siirtää rahaa puhelinumeron perusteella. (OP, n.d.)

Muilta välilehdiltä löytyy lainat, sijoitukset ja vakuutukset. Lainoista on mobiilin kautta tarkasteltavissa lainan määrät sekä siihen liittyvät korot ja tiedot. Lainan hakeminen OP-Mobiilin kautta ei toistaiseksi ole vielä mahdollista, mutta sovelluksen kautta pääsee suoraan tekemään hakemuksen verkkoselaimessa. Sijoitusten välilehdellä on seurattavissa omien sijoitusten tilanne ja sen kautta voi myös tehdä merkintätoimeksiantoja sekä osakkeisiin että rahastoihin. Vakuutusvälilehti sisältää tiedot asiakkaan kaikista Pohjola Vakuutuksen vakuutuksista ja niihin liittyvät kortit ovat myös saatavilla mobiilista. Vahingon sattuessa sovelluksesta pääsee myös tekemään vahinkoilmoituksen. (OP, n.d.)

4.3.2. Nordea

Nordea on kehittänyt mobiilisovellustaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Nykyisellään sovellus painottuu pääasiassa päivittäisasioiden hoitamiseen. Sovellukseen voidaan kirjautua kasvojentunnistuksella tai sormenjäljellä perinteisen käyttäjätunnuksen sijaan ja sen yhteydessä toimii myös erillinen Nordean kehittämä tunnuslukusovellus. Tunnuslukusovelluksella voi tunnistautua eri palveluntarjoajien palveluihin sähköisesti ja se korvaa perinteisen paperisen tunnuslukulistan käyttöä. (Nordea, n.d)

Arjen asioinnin, kuten tilisiirtojen tekemisen, laskujen maksamisen ja kortin tietojen hallinnoinnin, lisäksi Nordean sovelluksella on tarjolla Chat-ominaisuus. Asiakas voi sitä kautta olla yhteydessä Nordean asiakaspalveluun mihin vuorokauden aikaan tahansa sekä sen kautta voi käydä suoraan myös ajanvarauksella käytäviä verkkoneuvotteluja asiantuntijan kanssa. Myös omat sijoitukset ovat sen kautta seurattavissa. (Nordea Mobile, n.d)

4.3.3. Säästöpankki

Säästöpankilta asiakkaille löytyy peräti kolme käytössä olevaa sovellusta mobiiliin. Varsinaisen mobiilipankin rinnalla on Nordean tunnuslukusovelluksen kaltainen Säästöpankki Tunnistus -sovellus, jonka kautta hyväksytään maksuja ja voidaan tunnistautua ilman avaintunnuskorttia. Näiden kahden lisäksi on saatavilla vielä vanha versio Säästöpankin mobiilisovelluksesta, joka on SP-Mobiili. Yritysasiakkaille ei ole vielä saatavilla uudistunutta sovellusta, joten heidän asiointikanavansa mobiilissa on edelleen tuo vanha versio. Myös henkilöasiakkaat voivat käyttää edelleen SP-Mobiilia. (Säästöpankki mobiilipankki, n.d.)

4.3.4. Danske Bank

Myös Danske Bank on uudistanut mobiilipalveluitaan huomattavasti ja mobiilipankista on julkaistu täysin uusi sovelluksensa. Merkittävin ero muiden pankkien sovelluksiin tulee siitä, että asiakkaan on Danske Bankin sovelluksella mahdollista tarkastella myös muissa pankeissa olevien henkilökohtaisten tilien tilannetta ja tietoja. Suomen markkinoilla Danske Bank on ainakin toistaiseksi ainut toimija, joka on lähtenyt tällaiseen ns. monipankkipalveluun mukaan. (Danske Bank, 2018)

Vanha versio mobiilipankista on päättymässä syyskuussa 2019 ja siihen asti se on ollut käytettävissä rinnakkain uuden kanssa. Myös Danske Bank käyttää erillistä tunnistusovellusta, Danske ID:tä, joka toimii sähköisenä tunnistautumisovelluksena. (Danske Bank - Mobiilipankki, n.d)

4.3.5. Handelsbanken

Handelsbankenin mobiilisovelluksen rinnalla toimii niinikään erillinen Vahvista-sovellus, jolla voidaan korvata avaintunnuskortin käyttöä. Pääasialliseen mobiilipankkiin kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja erillisellä 4-numeroisella PIN-koodilla. Käyttäjätunnuksen voi tallentaa laitteelle, jolloin kirjautuminen voidaan tehdä myös pelkällä PIN-koodilla. Mobiili on keskitynyt käytännössä pelkkään päivittäisasiointiin. (Handelsbanken, n.d)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa tutustutaan tarkemmin tutkimuksen tarkoitukseen. Tutkimusmenetelmiä käydään läpi yleisesti sekä lisäksi tarkastellaan aineiston tekemistä ja keruuta.

5.1. Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen aineiston keräämisessä voidaan käyttää joko laadullista tai määrällistä tutkimusmenetelmää. Menetelmiä voidaan myös yhdistää ja ne voivat täydentää toisiaan. (Vilpas, n.d)

Kvantitatiivinen menetelmä eli määrällinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään siis numeroiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimustieto saadaan joko numeroina tai laadullinen aineisto ryhmitellään numeeriseen muotoon. Menetelmä antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. (Vilka, 2007)

Tutkimuslomake perustuu tutkimusongelmiin ja sen alaongelmien määrittäykseen. Lomakkeen pohjana ovat keskeiset käsitteet ja avaintermit. Myös taustamuuttujat on määritettävä (esim. ikä, sukupuoli), joiden perusteella voidaan jakaa perusjoukko erilaisiin ositteisiin. Jokaisesta ositteesta on oltava riittävä edustus. (Vilpas, n.d)

Kysely (Liite 1) on pitkälti survey-tyyppinen kysely, jonka aineisto on kerätty standardoidusti eli kysymykset on kysytty jokaiselta vastaajalta tismalleen samalla tavalla. Tämä helpottaa tulosten analysointia ja tämän tutkimustavan pohjalta voidaan tehdä kvantitatiivisia yhteenvetoja kätevästi. Kysymykset ovat pääasiassa strukturoituja eli suljettuja, joten kysymyksiin vastataan annetun asteikon mukaisesti. Survey on tutkimusstrategia, jolla voidaan koota kysely -tai haastattelumenetelmillä tietoa suurehkoista edustavalla satunnaisotannalla valituista tutkimuskohteista. Lähtökohtana on tiettyjen ilmiöiden, ominaisuuksien tai tapahtumien selvittäminen. Kyselyllä saadut tulokset pyritään yleistämään koko perusjoukkoon otoksesta. (Jyväskylän Yliopisto, 2015)

Kyselyt sopivat erilaisten tilanteiden, käytänteiden ja olosuhteiden kartoitukseen sekä vertailemiseen. Kyselytutkimus on kätevä tapa hankkia tietoa suurelta joukolta ihmisiä, mutta samalla tiedon määrä on hieman rajoitettu. Kyselyllä kerättyä tietoa on käsiteltävä suhteellisen puhtaana tutkijan tulkinnoista, joten datalle asetetaan tiettyjä luotettavuusvaatimuksia ja se käsitellään usein numeeriseen muotoon muutettuna. (Anttila, 2017)

5.2. Aineisto

Tässä tutkimuksessa on 10 kysymystä (kysely, liite 1), joiden kautta vastauksia on etsitty kysymyksiin koskien tutkimuksen kohderyhmää. Kysely on pääosin rakennettu strukturoitujen kysymysten varaan, jotta kyselyyn vastaaminen olisi tehty vastaajalle mahdollisimman helpoksi ja nopeaksi, ja näin vastaajia kyselyyn saataisiin useampia. Tuloksien analysointi olisi myös helpompaa suoraan tilastojen ja numeroiden pohjalta.

Useammassa kysymyksessä vastaaja voi kuitenkin valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Monessa kysymyksessä on vaihtoehtona myös ”joku muu”, johon vastaaja voi oman vastauksensa tarvittaessa määritellä mikäli sillä ei löydy omaa vastausluokkaa valmiina. Vastausvaihtoehtoja on rajattu useammassa kysymyksessä niin, että ne rajaavat toisiaan pois tehden kyselyyn vastaamisesta selkeämpää.

Kysely sisältää lisäksi yhden avoimen kysymyksen, jonka kautta on mahdollista saada tarkempaa tietoa pintaa syvemältä. Avoimia kysymyksiä on vain yksi sen takia, jotta vastausaikaa ei vastaajalta menisi kauaa.

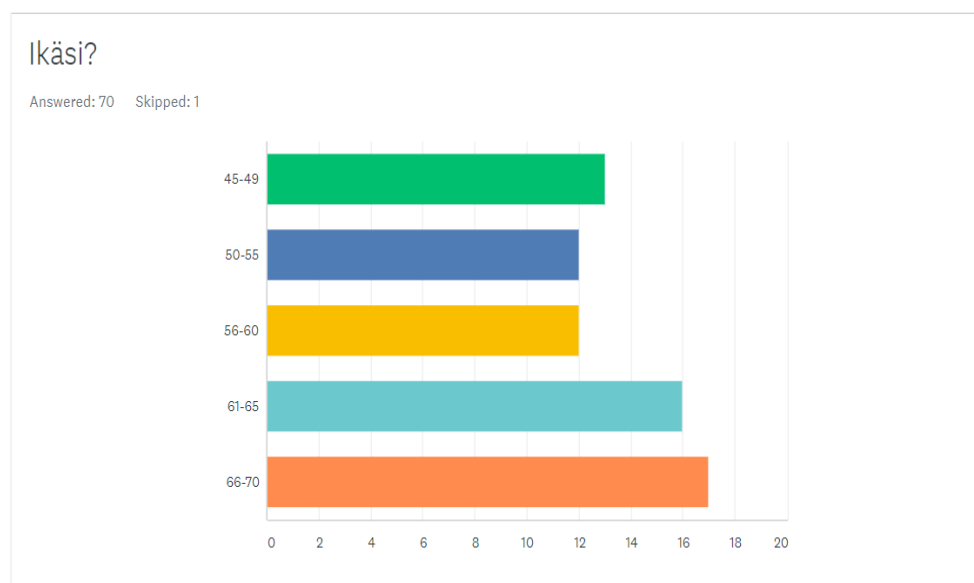
Kysely toteutettiin SurveyMonkey -kyselytyökalulla. Linkkiä tutkimukseen jaettiin useammassa eri Facebook-ryhmässä, sillä ne ovat tällä hetkellä suosittuja kanavia tutkimuksen kohderyhmälle. Lisäksi tutkimukseen kerättiin vastauksia tutkimuksen laatijan toimesta omalla työpaikallaan asiakaskohtaamisten yhteydessä. Tutkimus oli avoinna 13 päivää aikavälillä 26.10.2019 – 7.11.2019 ja sinä aikana vastaajia tutkimukseen kertyi 71 kappaletta. Ensimmäisen viikon aikana kertyi tasaiseen vauhtiin 52 vastausta. Tuolloin linkki oli jaettu tutkimuksen tekijän toimesta Facebookissa, Twitterissä sekä jaettu tuttavapiirin kautta eteenpäin. Viimeisen viikon vastauksia kerättiin pääasiallisesti työntekijän asiakaskohtaamisissa. Vastaajamäärä oli melko hyvin tavoitteen mukainen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan 45-70 -vuotiaiden mobiilipankin käytöstä laadittua kyselyä ja siihen saatuja vastauksia. Tutkimuksen tulokset on havainnollistettu pylväsdiagrammien avulla. Tulosten vertailua ja tutkimuksen onnistumista käsitellään tulosten esittelyn jälkeen.

6.1. Rajaavat kysymykset

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin kyselyyn vastaavan henkilön ikää tarkemmin kohderyhmän sisältä. 45-70 -vuotiaat oli jaoteltu viiden vuoden välein viiteen eri kategoriaan. Vastaajia oli kertynyt melko tasaisesti jokaisesta kategoriasta. Eniten vastaajia 71 vastaajasta oli kohderyhmistä 66-70 -vuotiaat (24%) ja 61-65 -vuotiaat (23%). Tutkimuksen kannalta nuo ikäryhmät olivat erityisen tärkeitä, sillä kohderyhmän rajauksen huomattiin alkaneen turhan nuorelta iältä, joka osaltaan varmasti vaikutti tutkimustuloksiin. 45-49 -vuotiaiden osuus vastanneista oli 18% joka oli osuutena kolmanneksi suurin. 50-55- vuotiaita ja 56-60 -vuotiaiden osuudet vastanneista olivat pienimmät, joissa molemmissa ikäryhmissä vastaajia oli 12. (17%)



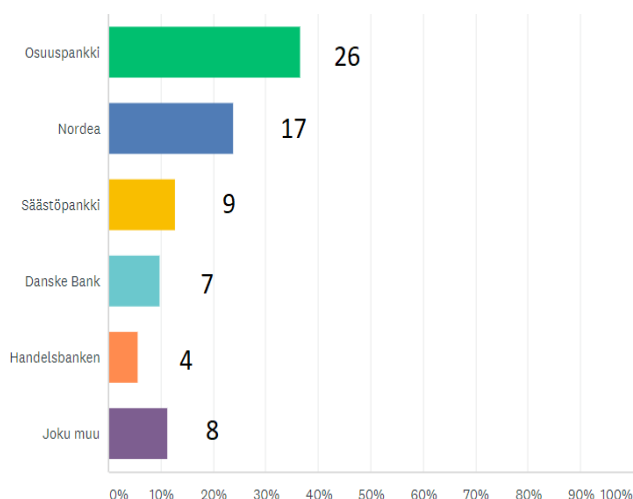
Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajien pääasiallista pankkia eli sitä pankkia, jota he käyttävät ns. ykköspankkina. Monilla ihmisillä tänä päivänä on asiakkuuksia useammassa pankeissa. Vastausvaihtoehdoiksi kysymykseen oli määritetty yleisimpiä suomalaisia pankkeja, joihin oli tutkimuksessa määritetty Osuuspankki, Nordea, Säästöpankki, Danske Bank ja Handelsbanken. Vaihtoehtona oli myös valittavissa joku muu pankki. Tuloksista selvisi, että joku muu -vaihtoehdolla vastanneista useimmalla pankkina oli S-Pankki. Joku muu -vaihtoehdon valinneista löytyi myös kaksi

Aktia -pankkia ja yhtä ei oltu määritelty mitenkään . Joku muu-vaihtoehdon oli valinnut 11% vastaajista. Eniten vastaajia saivat vaihtoehdot Osuuspankki (37%) ja Nordea (24%). Säästöpankkien asiakkaita vastaajista oli 13%. Danske Bankin (10%) ja Handelsbankenin (6%) pääasiallisia asiakkaita oli tavoitettu tutkimuksessa pienimmät määrät.

Pääasiallinen pankkisi?

Answered: 71 Skipped: 0

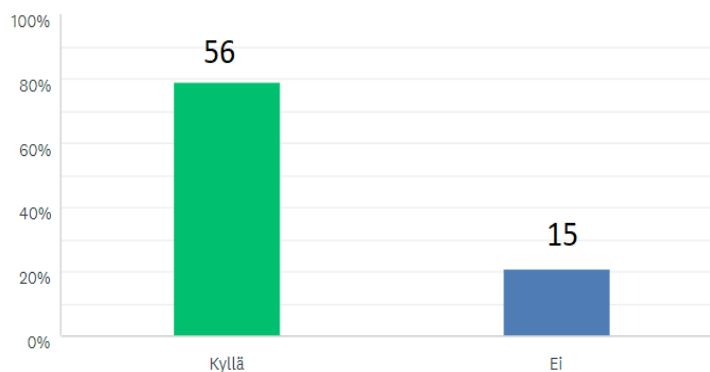


Kuva 4. Vastaajien pääasiallinen pankki.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin omistaako vastaaja älypuhelimien tai tabletin, jolla mobiilipankkia olisi mahdollista käyttää. Vastausvaihtoehdot olivat selkeät, kyllä tai ei. Vastaajista selkeä enemmistö omisti älylaitteen tai tabletin (79%). Ei -vaihtoehdon vastanneita oli 21%.

Omistatko älypuhelimien tai tabletin?

Answered: 71 Skipped: 0



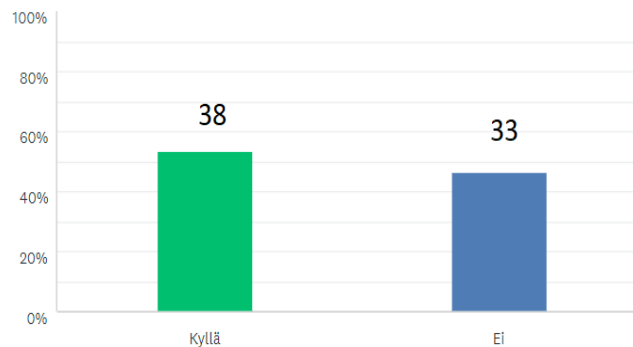
Kuva 5. Vastaajien älylaitteiden omistus.

Neljäntenä kysymyksenä vastaajalta kysyttiin jatkokysymyksenä kolmannen kysymyksen, onko hänellä laitteellaan ollut ladattuna oman pääasiallisen pankkinsa mobiilisovellus eli mobiilipankki. Vaihtoehdot olivat niin-

ikään selkeät kyllä tai ei. Vastaajista niukka enemmistö oli vastannut mobiilisovelluksen löytyvän omalta älylaitteeltaan (54%). Ei- vaihtoehdon valinneita oli 46% vastaajista. Vaihtoehtona se sisälsi joko sellaisia henkilöitä, jolla älylaitetta ei ole ollenkaan tai niitä, joilla laite on, mutta sovellusta ei ole sille jostain syystä ladattuna.

Onko puhelimellasi tai tabletillasi ladattuna pankkisi mobiilisovellus?

Answered: 71 Skipped: 0



Kuva 6. Vastaajien mobiilipankin lataamiset.

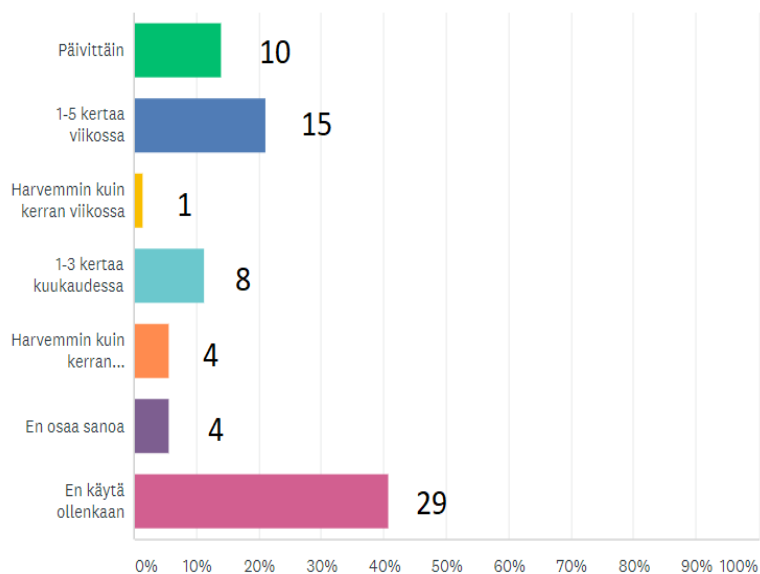
6.2. Mobiilipankin käyttöä määrittävät kysymykset

Viides kysymys on ensimmäinen mobiilipankin käyttöön liittyvä kysymys. Kysymys oli jatkoa neljännelle kysymykselle ja siinä vastaajalta kysyttiin mobiilipankin käyttämisen aktiivisuutta. Niille, joilla mobiilipankkia ei ollut käytössään, oli myös vaihtoehto ”en käytä ollenkaan”, joka prosentuaalisesti (29%) sai suurimman osuuden aktiivisuutta mittaavista vaihtoehdoista.

Aktiivisuudelle oli useampia erilaisia vaihtoehtoja. Päivittäisiä käyttäjiä omalla mobiilipankillaan oli 14% vastaajista. Suurimman osuuden mobiilipankin käyttäjistä sai 1-5 kertaa viikossa (21%). 1-3 kertaa kuukaudessa mobiilipankkia käytti 11% vastaajista. Vähemmän käyttäneille vaihtoehtoina oli myös harvemmin kuin kerran viikossa (1%) ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa (6%). En osaa sanoa -vastanneita oli 6% vastaajista.

Miten usein käytät pankkisi mobiilisovellusta?

Answered: 71 Skipped: 0



Kuva 7. Vastaajien mobiilipankin käyttöaktiivisuus.

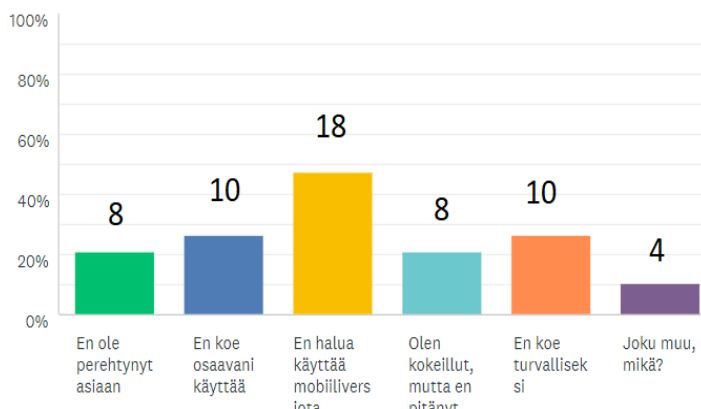
Kuudes kysymys oli suunnattu niille, jotka eivät mobiilissa pankkiaan käytä. Tarkoituksena oli etsiä vastaajien syitä mobiilipankin käyttämättömyydelle. Vaihtoehdoissa ei ollut kohtaa niille, jotka käyttävät sovellusta aktiivisesti, jonka takia vastauksen ohittaneita oli 33. Kysymykseen vastasi 38 vastaajaa. Valmiisiin vastauksiin oli laitettu valmiita yleisimpiä vaihtoehtoja, jotta kyselyyn vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa. Tätä olisi voinut kysyä muuten esimerkiksi avoimena kysymyksenä. Kysymys oli monivalintakysymys, johon pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon käyttämättömyydelle.

Suurimman osan vastanneiden vastauksista keräsi haluttomuus mobiilipankkia kohden. Mobiilipankkia ei halunnut eri syistä ottaa käyttöön 47% vastaajista. Toiseksi eniten vastauksia keräsi kaksi vaihtoehtoa, jotka liittyivät omaan osaamistasoon ja turvallisuuteen. 26% vastanneista kokivat mobiilipankin jollakin tapaa turvattomaksi käyttää. Yhtä suuri osa vastaajista ei kokenut osaavansa käyttää mobiililaitteella pankkipalvelua. Osa vastaajista oli mobiilipankkia joskus kokeillut, mutta ei ollut pitänyt siitä (21%) jostain syystä. 21% vastaajista ei ollut myöskään perehtynyt mobiilipankin käyttämiseen tai sen toimintaan.

Yhtenä vaihtoehtona vastaaja pystyi myös määrittämään jonkun muun syyntä käyttämättömyydelle. Useammassa vastauksessa ilmeni, että esimerkiksi lapset hoitavat vastaajan pankkiasiat eikä ole siitä syystä kokenut tarvetta mobiilipankille. Osa joku muu-vaihtoehdon vastanneista ei myöskään omista verkkopalvelua.

Jos et käytä sovellusta, niin miksi? Voit valita useamman

Answered: 38 Skipped: 33



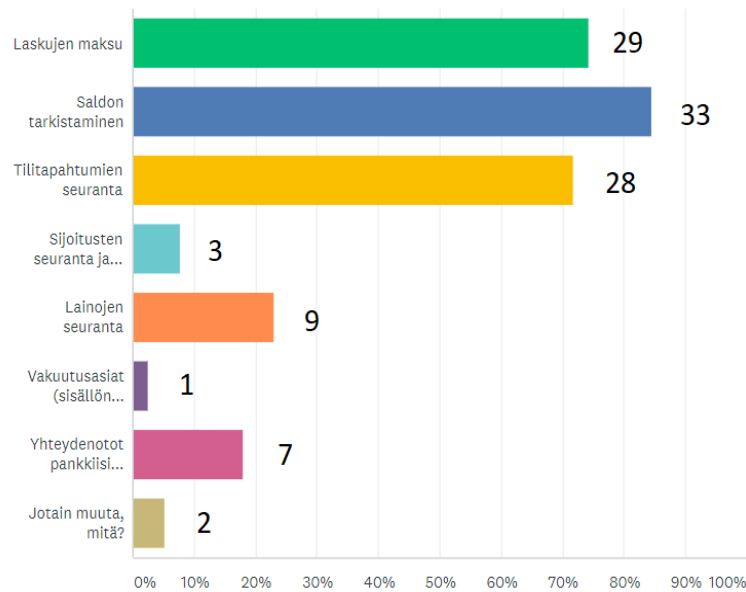
Kuva 8. Vastaajien mobiilipankkien käyttämättömyden syyt.

Seitsemäs kysymys tutkimuksessa oli suunnattu mobiilipankin käyttäjille. 39 vastaajaa oli kysymykseen vastannut ja 32 oli ohittanut kysymyksen. Edellisen kysymyksen tapaan myös tämä oli monivalintakysymys, johon pystyi vastaamaan useampaan erilaiseen vaihtoehtoon. Yleisimpien mobiilipankkien ominaisuuksien perusteella oli tehty valmiita vaihtoehtoja asioista, joita mobiilissa hoidetaan.

Selvän enemmistön vastauksista sai päivittäisasioiden hoitamisen erilaiset toimenpiteet. Päivittäisasioinnista oli valittu kolme suoraa vaihtoehtoa, jotka olivat laskujen maksu (74%), saldon tarkistaminen (85%) ja tilitapahtumien seuranta (71%). Päivittäisasioiden jälkeen eniten vastauksia keräsi lainojen seuranta (23%), joka peittosi melko selvästi muita liiketoimintoja, kuten sijoitusasiat (8%) ja vakuutusasiat (3%). Mobiilipankkia käytetään jonkin verran myös yhteydenottojen kanavana omaan pankkiinsa (18%). Kaksi vastausta oli myös valinnut joku muu -kohdan, mutta molemmat koski enemmän mobiilipankin käyttämättömyyttä.

Mitä asioita hoidat mobiilissa? Voit valita useamman

Answered: 39 Skipped: 32

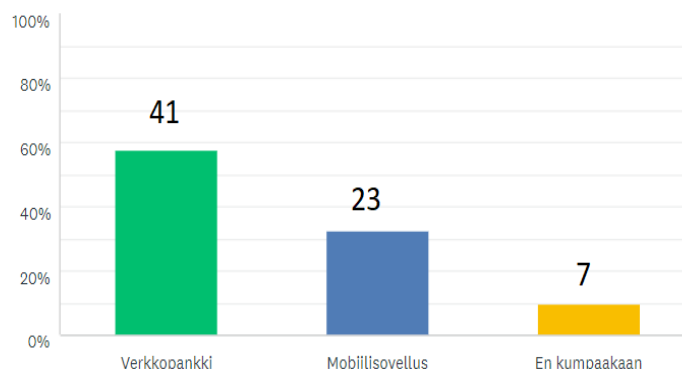


Kuva 9. Vastaajien asiointisyys mobiilissa.

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin, mikä on mieluisin asiointikanava asiakkaalle sähköisesti eli vastakkain olivat verkkopankki ja mobiilipankki. Kolmantena vaihtoehtona oli myös mahdollisuus vastata, ettei käytä mielusti kumpaakaan vaihtoehtoa. Näistä vaihtoehtoista pystyi valita vain yhden. 41 vastaajaa oli valinnut mieluisimmaksi asiointikanavakseen verkkopankin (58%), joka oli selvä enemmistö. Mobiilipankkia tutkimuksen kohderyhmästä mieluiten käytti asiointissaan 32% vastaajista. 10% vastaajista ei käyttänyt kumpaakaan mielellään.

Kumpaa käytät pääasiallisessa asiointissasi mieluiten?

Answered: 71 Skipped: 0

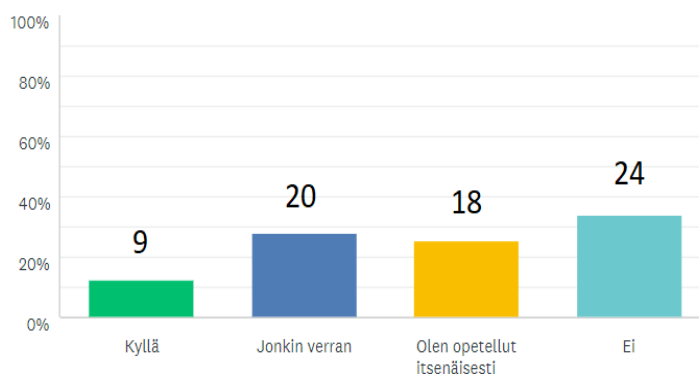


Kuva 10. Sähköisen asiointin mieluisin asiointikanava.

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin pankin roolia mobiilipankkiin liittyvässä tiedottamisessa ja opastamisessa. Jos vastaaja on kokenut saaneensa pankilta tietoa mobiilipankistaan ja opastusta sen käyttöön, on voinut valita vaihtoehdoista kyllä (13%) tai jonkin verran (28%). Suurin osa vastaajista oli kokenut, ettei oma pankki ole ollut tarpeeksi auttamassa mobiilipankin käytössä (34%). Yhtenä vaihtoehtona pystyi valitsemaan myös sen, että on opetellut itsenäisesti mobiilipankin käytön (25%).

Oletko saanut tarpeeksi tietoa mobiilista ja opastusta pankiltasi?

Answered: 71 Skipped: 0



Kuva 11. Oman pankin auttaminen mobiilipankin käytössä.

Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä oli avoin kysymys, johon vastaaja pystyi kertomaan tarkemmin omasta mobiiliasioinnistaan. Kysymykseen oli määriteltä kaksi vaihtoehtoa joiden mukaan vastata, mikäli käyttää tai ei käytä mobiilipankkia. Kysymykseen vastasi 36 vastaajaa eli yhtä vaille puolet kyselyyn vastanneista.

Mobiilipankkia käyttäviltä vastaajilta kysyttiin, mihin he ovat olleet mobiilipankissa tyytyväisiä ja mihin ei. Vastaustuloksien perusteella tyytyväisiä oltiin pääasiassa siihen, että mobiilissa nopeat pankkipalvelut ovat saatavilla helposti ja kätevästi paikasta riippumatta. Nopeudessa ja helppokäyttöisyydessä mobiilipankin koettiin voittavan perinteisen verkkopalvelun ylivoimaisesti. Osa vastaajista koki kuitenkin myös oman mobiilipankkinsa hankalaksi käyttää. Mobiilipankit saivat osakseen tyytymättömyyttä myös siihen, että mobiilissa teksti on pientä. Tämä on osittain laitesidonnainen tekijä.

Avoin kysymys niille, jotka eivät käytä mobiilipankkia, oli suunnattu selvittämään tekijöitä, joka saisi heidät ottamaan mobiilipankin käyttöönsä. Moni vastaaja koki verkkopankin riittäväksi omaan asiointiinsa ja useammalla myös lapset hoitivat asioitaan, jolloin mobiilipankille ei olisi mitään tarvetta. Syiksi nousi esiin, että sähköisille pankkipalveluille ei ole tarvetta oman kotinsa ulkopuolella. Käytännön edut mobiilin käytössä nousivat esiin useammassa vastauksessa asiana, joka voisi lisätä kiinnostusta mobiiliin. Myös erilliset kirjautumistavat ja kirjautumissovellukset koettiin turhan vaikeiksi ja niihin toivottiin selkeyttä. Erityisesti vanhemmat vastaajat

olivat tätä mieltä. Peräti seitsemän vastaajaa oli vastannut, että ottaa mobiilipankin käyttöön vain pakon edessä.

6.3. Tulosten vertailu

Tutkimustuloksia vertailtiin toisiinsa ristiintaulukoimalla. Ristiintaulukoinnilla tutkitaan muuttujien jakautumista sekä niiden välisiä riippuvuuksia toisiinsa (KvantiMOTV, 2004). Akateemisissa tutkimuksissa ilmiöiden välisiä vaikutussuhteita ja muita tietoja pyritään jäsentämään yksityiskohtaisesti. Ristiintaulukointi soveltuu tähän tarkoitukseen hyvin edellyttäen, että muuttujien arvot tai luokittelut eivät ole monimutkaisia, ja että samanaikaisesti tarkastellaan korkeintaan muutaman tekijän keskinäisiä riippuvuussuhteita. (Alastalo & Borg, 2010)

Ikäluokkia yhdistettiin toisiinsa, jotta saadaan suurempi otanta yleiskuvassa. 45-49 -vuotiaat päätettiin jättää omaksi luokakseen, sillä niissä tulokset olivat hyvin selkeitä. 50-55-vuotiaat ja 56-60-vuotiaat yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi sekä samoin tehtiin jäljelle jääville 61-65 -ja 66-70-vuotiaille.

Ensimmäisenä tutkittiin iän vaikutusta mobiilipankin käyttöön ja aluksi tarkasteltiin vielä sitä, kuinka eri ikäluokilta löytyy omalta laitteeltaan mobiilipankki. 45-49-vuotiaiden osalta mobiilipankki löytyikin ladattuna jopa 85% vastaajista eli selkeä enemmistö. Erot selvästi tasoittui kahden muun ikäryhmän välillä. 50-60-vuotiaista 50% löytyi mobiilipankki omalta laitteeltaan, kun taas 61-70-vuotiaiden kohdalla mobiilipankki oli ladattuna vain 42% vastaajista.

Seuraavaksi iän vaikutusta tutkittiin mobiilipankin käyttämiseen ja sen aktiivisuuteen. 45-49-vuotiaista valtaosa käytti mobiilipankkia aktiivisesti. Päivittäin tai 1-5 kertaa viikossa mobiilipankkia käytti 76% tästä ikäluokasta, joka on selkeä enemmistö. Kysymyksessä oli mahdollista valita en käytä ollenkaan -vaihtoehto, joten jos se suljettaisiin pois ja tutkittaisi vain käyttävien osalta tätä kysymystä, oli aktiivista käyttöä jopa 91% prosentilla vastaajista. 50-60-vuotiaiden osalta aktiivista käyttöä oli 37% vastaajista, joten käyttö alkoi olemaan jo selvästi epäsäännöllisempää. Tästäkin rajamalla pois ne, jotka eivät käytä sovellusta ollenkaan, on aktiivisinta käyttöä 60% tästä ikäryhmästä. 61-70-vuotiaiden kohdalla aktiivisimpia käyttäjiä oli enää 18% vastaajista. Tässä ikäluokassa käytettiin jo selvästi epäsäännöllisemmin mobiilisovellusta ja siitä kertoo myös en osaa sanoa -kohdan vastaukset. Niitä oli jopa 10% vastaajista, joten sekin omalta osaltaan voi antaa harhaanjohtavaa tietoa.

Käyttöaktiivisuutta tarkasteltiin myös pankkikohtaisesti. Aktiivisuutta saatiin mitattua Osuuspankin ja Nordean osalta melko hyvin, mutta vähäiset vastaajamäärät söivät luotettavuutta muiden pankkien osalta. Kun ulos rajataan taas ne, jotka mobiilipankkia eivät käytä, löydettiin pieniä eroja

Osuuspankin ja Nordean tulosten välillä. Keskimäärin Nordean mobiilipankkia käytetään enemmän kuin Osuuspankin OP Mobiilia. Nordean vastaajista päivittäin tai 1-5 kertaa viikossa mobiilipankkia käytti 73%, joten valtaosaa voidaan pitää aktiivisena käyttäjänä. Loput 27% olivat epäsäännöllisiä käyttäjiä. Osuuspankin kohdalla aktiivisia käyttäjiä oli 57%, mutta tulosta voi hieman vääristää en osaa sanoa -vastaajat, joita 13% vastaajista. Osuuspankin vastaajien käyttöaktiivisuus oli jakautunut melko tasaisesti kaikkiin vastausvaihtoehtoihin.

Ikää käytettiin rajaavana tekijänä myös mieluisimpien asiointikanavien selvittämiseen. Lopulta kaikkien kolmen ikäluokan osalta erot olivat todella selkeitä. 45-49-vuotiaista 77% käytti mieluiten asiointikanavanaan mobiilisolovellustaan ja loput 23% verkkopankkia. Yksikään tämän ikäryhmän vastaajista ei ollut valinnut kolmatta vastausvaihtoehtoa (en käytä kumpaakaan). 50-60-vuotiaiden osalta hajontaa löytyikin useampaan vaihtoehtoon. Tälle ikäryhmälle mieluisimmaksi asiointikanavaksi muodostui verkkopankki 58% osuudella kaikista vastauksista. Mobiilisolovelluksen mieluisimmaksi koki 29% vastaajista. Osuus on huomattavasti pienempi, vaikka ikäluokilla ei suurta eroa käytännössä ole. Kumpaakaan ei halunnut käyttää 13% vastaajista. Vielä suuremmaksi erot kasvoivat kun tarkastellaan 61-70-vuotiaita. Verkkopankki oli mieluisin asiointikanava heidänkin keskuudessaan peräti 70% osuudella. Mobiilisolovelluksen suosio kaventui edelleen 18%:iin ja 12% oli valinnut en käytä kumpaakaan -vaihtoehdon.

Verkkopankin ja mobiilisolovelluksen mielisuutta tutkittiin myös pankki-kohtaisesti. Tulosten luotettavuutta osaltaan heikentää huomattavasti pienet otannat ja esimerkiksi Danske Bankin kohdalla saatiin hyvin erikoista tietoa mobiilisolovelluksen mielisuudesta. Kaikki seitsemän vastaajaa Danske Bankin asiakkaista olivat valinneet verkkopankin, jolloin mobiilisolovelluksen osuus oli pyöreä nolla. Tämä on helppoa kyseenalaistaa, sillä Danske Bank erityisesti on siirtynyt kehittämään omia sähköisiä palveluitaan kovasti ja mobiili edellä. Pankkien välillä muutenkin löytyi selkeitä eroja. Kaksi eniten vastauksia saanutta pankkia olivat Osuuspankki ja Nordea ja niissä tulokset ovat päinvastaisia. Osuuspankissa verkkopankki todettiin mieluisimmaksi 62% osuudella kun taas Nordeassa mobiilisolovellus keräsi 71% vastauksista. Nordea on karsinut viime vuosina paljon konttoripalveluistaan ja kehittänyt sähköisiä kanaviaan ja tulokset näkyvät tässä selkeästi. Myös Säästöpankissa verkkopalvelu koettiin mieluisammaksi kuin mobiilisolovellus, mutta tässäkin otanta oli vielä hyvin pientä.

Syitä mobiilipankin käyttämättömyydelle tutkittiin kyselylomakkeen kysymyksessä 6. Vastaustuloksia avattiin vielä tarkemmin pankkikohtaisiksi ja tarkoituksena oli etsiä sieltä eroavaisuuksia eri pankkien väliltä. Otannat kaikista muista pankeista paitsi Osuuspankista ja Säästöpankista jäivät melko pieniksi, sillä niiden vastaajamäärät olivat pieniä tai mobiilisolovellus oli hyvin käytössä, kuten Nordealla. Suhteutettuina toisiinsa ei pankkien väliltä löytynyt mitään merkittäviä eroja syille vaan kaikki pankit painivat

samanlaisten kysymysten äärellä pääsääntöisesti. Haluttomuus ja perehymättömyys olivat kaikilla pankeilla eniten edustettuja vastauksia ja turvallisuuskysymys tuli heti perässä. Osa vastaajista on sovellusta kokeillut, mutta ei ole pitänyt. Niissä Osuuspankki ja Danske Bank sai hieman muita enemmän vastausmääriä, mutta kokonaiskuvassa erot ovat pieniä. Vastajia olisi tarvittu enemmän, jotta näistä voitaisiin vetää suurempia johtopäätöksiä.

Käyttämättömyyttä tarkasteltiin myös iän osalta. Mobiilipankin käyttämättömyydelle 45-49-vuotiaiden joukosta ei löydetty luotettavia tietoja, sillä mobiilipankki löytyi kaikilta muilta paitsi kahdelta vastaajalta. 50-60-vuotiaiden ja 61-70-vuotiaiden luokista ei eroja löytenyt vaan nekin pääsääntöisesti olivat hyvin samanlaisia tuloksiltaan. Iän noustessa turvallisuus oli sellainen tekijä, joka askarrutti enenevässä määrin. Erot muuten olivat hyvin pieniä.

6.4. Kyselyn arviointi

Kyselyyn saatiin 71 vastausta, joka oli hyvin lähellä tavoitetta. Kyselyihin on tänä päivänä melko hankala kerätä useita satoja vastaajia, joten lukumäärän katsottiin olevan sopiva. Kyselyn vastaajamäärä ei anna tarkkaa ja luotettavaa tietoa mobiilipankin käytön yleisyydestä, mutta otannaltaan on jo suuntaa antava.

Kyselyn julkaisemisen jälkeen huomattiin, että muutamassa kysymyksessä oli tulkinnanvaraisia vastausvaihtoehtoja, jotka mahdollisesti vaikutti vastaajien antamiin tuloksiin. Viidennessä kysymyksessä erityisesti saattoi tulla jonkun verran hajontaa turhan epäselvien vastausvaihtoehtojen johdosta. Harvemmin kuin kerran viikossa -vaihtoehto ei ole tarkasti määriteltä ja sama pätee myös harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Harvemmin kuin kerran viikossa -vaihtoehto oli myös hyvin samantyyppinen vaihtoehto vastata kuin 1-3 kertaa kuukaudessa. Samassa kysymyksessä vaihtoehtoa ”en käytä ollenkaan” tuskin olisi tarvittu.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan pääasiallista pankkia ja lopulta kysymykseen joku muu -vaihtoehdon vastanneista 6 oli S-Pankin asiakkaita. S-Pankki on nopeasti noussut hyvin yleiseksi pankiksi, joten kyselyssä olisi ollut syytä huomioida myös se yhtenä yleisimpänä pankkina.

Kyselyssä oli muutamassa kohdassa useampia vastaamisen ohittaneita. Tämä osaltaan voi jopa vääristää kyselytuloksia. Ongelmia se voi aiheuttaa sen takia, etteivät kaikki vastaajat välttämättä halua tai viitsi vastata kysytyyn kysymykseen. Tämä aiheuttaa katoa, joten pois voivat jäädä esimerkiksi juuri niitä, joita asia ei kiinnosta tai kysymyksen aihe on heille arka tai vastustavat sitä. Tällöin vastausten edustavuutta voidaan kyseenalaistaa (Anttila, 2017). Kyselyn täyttämistä oli esimerkiksi tarjottu tutkimuksen laatijan työpaikalla asiakaskohtaamisten yhteydessä täytettäväksi, mutta niitä jätettiin usein myös täyttämättä. Useammassa tapauksessa vedottiin

kiireeseen, mutta myös siihen ettei halunnut vastata älylaitteella olleeseen tutkimukseen henkilökohtaisista syistä.

Avoimeen kysymykseen vastanneiden vastauksista oli tarkoituksena saada hieman laajempaa tietoa. Hieman hankaluuksia vastausten tulkintaan aiheutti se, että samassa kohdassa oli kysytty kaksi kysymystä – joko mobiiliin käyttäjälle tai sellaiselle, joka mobiilia ei ole käyttänyt. Useassa vastauksessa oli vastattu jopa molempiin kysymyksiin, jonka osalta kyselyssä on voinut ilmetä jopa ristiriitaisia vastauksia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Viimeisessä luvussa käydään läpi tutkimuksen onnistumista ja sitä miten se vastasi asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen sisältöä, epäkohtia ja jatkokehittämistä käydään läpi pohdinnan osuudessa. Lisäksi tutkimuksen toteuttaja kertoo omia ajatuksiaan tutkimuksesta ja opinnäytetyöstä prosessina.

7.1 Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin löydettiin vastauksia, mutta otanta on loppujen lopuksi vielä hyvin pieni. Jo pelkästään näistä syistä tutkimustuloksia voidaan kyseenalaistaa, vaikka suuntaa antavina tuloksia voidaan vähintään pitää. Kyselyllä saatiin vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin kohtalaisesti.

Ensimmäisenä kysymyksenä selvitettiin kuinka aktiivisesti tutkimukseen vastanneet ovat käyttäneet mobiilisovellusta. Siihen suoria vastauksia saatiin kyselyn kysymyksessä viisi. Kysymykseen vastasi kaikki 71 kyselyyn osallistunutta, joista 29 ei käyttänyt ollenkaan mobiilia. Näin ollen mobiilia käyttäviä vastaajia jäi 42, joista 25 oli vastannut käyttävänsä mobiilia päivittäin tai 1-5 kertaa viikossa. Tuota voidaan pitää aktiivisena käyttämisenä kun sovelluksen käyttö on vähintään lähes päivittäistä. Selkeästi ne jotka mobiilia ovat ottaneet käyttöönsä, ovat ottaneet sen osaksi arkeaan. Harvemmat vastaajat käyttivät epäsäännöllisesti.

Toiseksi tutkimuskysymykseksi oli asetettu mobiilipankin käyttämättömyyteen liittyvät asiat. Tätä selvitettiin kyselyssä erityisesti kysymyksissä kuusi ja kymmenen. Mobiilipankkia ei ollut kokeillut tai käyttänyt kyselyn mukaan 29 vastaajaa sekä osa vastaajista oli myös kokeillut mobiilia, mutta ei käytä sitä. Niistä, jotka mobiilia ovat kokeilleet, mutta eivät ole sen käyttöä juurikaan jatkaneet, ei ole saatu tutkimuksella tarkkaa tietoa lukumäärällisesti. Turvallisuus, mobiilipankin käytön haluttomuus ja osaamistaso nousivat tärkeimmiksi tekijöiksi sille, miksi mobiilin käyttö on jäänyt joko kokonaan pois tai hyvin vähälle.

Kolmas tutkimuskysymys oli määritelty selvittämään sitä, kuinka mobiilissa tapahtuva pankkiasiointi koetaan. Näitä on osaltaan selvitetty kaikissa mobiilipankin käyttöä tutkivissa kyselyn kysymyksissä. Kysymykseen ei ihan täysin suoria vastauksia saatu, mutta niitä pystyttiin yhdistelemään tutkimuksen eri tuloksista. Esimerkiksi verkkopankki oli suosituimpi kanava kohderyhmälle asioida jopa aika selkeästi. Erityisesti tutkimuksen vanhimmat ikäluokat kokivat asian juuri näin. Avoimella kysymyksellä saatiin jonkin verran myös vastauksia kysymykseen.

Opinnäytetyön toimeksiantaja sai tietoa mobiilissa tapahtuvan pankkiasioinnin tämänhetkisestä tilasta 45-70 -vuotiaiden osalta yleisellä tasolla.

Toimeksiantajalle saatiin tietoa sekä oman pankin tilanteesta kuin myös muiden pankkien osalta, jota on mahdollista hyödyntää tulevaisuuden kehitystyössä. Mobiilipankkien käyttäminen yleistyy kovaa vauhtia, joten tämänkin tutkimuksen tutkimustulokset voivat muuttua huomattavastikin jo muutaman vuoden aikana. Kilpailu mobiilisovellusten kehittämisessä on kovaa, joten sen puolesta on myös tärkeää tietää, mitä asiakkaat oikeasti ajattelevat ja toivovat mobiilipankiltaan.

7.2 Pohdintaa

Reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. (Tilastokeskus, n.d.) Validiteetti ilmaisee sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mitta- tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Käytännössä siis validiteetti arvioi mittaako tutkimus sitä, mitä sen avulla on tarkoitus selvittää. (Hirsijärvi, 2002)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan esimerkiksi selvittää vertaamalla tuloksia muihin vastaavanlaisiin tutkimuksiin. Erityisesti vanhemman ikäryhmän mobiilipankin tutkimusta ei varsinaisesti ole paljoa tutkittu erikseen, joten vertailua sen osalta on hankalaa toteuttaa luotettavasti. Samanlaisia asioita kuitenkin nousee esiin muista vastaavanlaisista tutkimuksista, mutta niissä kohderyhmä on laajempi kuin tässä tutkimuksessa. Luotettavuutta laskevat pieni vastaajamäärä verrattuna kokonaiskuvaan sekä mahdollisesti epäselvästi muotoillut kysymykset tai niiden vastausvaihtoehdot. Vastaajamäärien osalta erityisesti ristiintaulukointivaiheessa esiintyi haasteita, sillä oikeastaan Osuuspankin ja Nordean kohdalla vastaajia oli riittävästi tehdäkseen johtopäätöksiä.

Tutkimuksessa kohderyhmä oli rajattu 45-70 -ikävuosiin ja kyselyyn jaoteltu vielä viiden vuoden välein omiin ryhmiinsä. Rajauksen huomattiin melko nopeasti epäonnistuneen siltä osalta, että 45-vuotias oli turhan nuori ikäryhmä, josta aloittaa. 45-vuotiaille vastaajille mobiilipankki oli lähes kaikille tuttu ja käytössä oleva sovellus. Tämä huomattiin nopeasti kyselyn julkaisemisen jälkeen. Tulokset olivat hyvin kaksijakoisia ja olikin tyyppillistä, että mitä nuorempi vastaaja niin sitä suuremmalla todennäköisyydellä sovellus oli omalla älylaitteella olemassa ja käytössä. Tämä hankaloitti omalta osaltaan mobiilipankin käyttämättömyyden tutkimista ja tarkempien syiden selvittämistä. Jälkeenpäin ajateltuna parempi ikähaarukka tutkimukselle olisi voinut olla esimerkiksi 55-75 -vuotiaat tai jopa vasta 60-vuotiaista aina 80-vuotiaisiin asti. Toisaalta mobiilipankin käyttöaste taas melko hyvin selvisi tutkimuksessa selvitettävään mobiilipankin käyttämiseen juurikin 45-55 -vuotiaiden osalta ja osoitti odotuksia osittain vääriksi. Otanta ei tosin suuri ole ja sen puolesta tuloksia voidaan kuitenkin kyseenalaistaa, varsinkin kun lähtökohtana on se että lähes jokaisella henkilöllä on olemassa asiakkuus jossakin pankissa.

Kyselyn perusteella käyttämättömyyden eniten askarruttaviksi kohteiksi nousseet turvallisuus, osaaminen ja haluttomuus ovat osittain aika hankalasti taklattavia tekijöitä. Käytännössä turvallisuutta ei voi kuin markkinoida eteenpäin ja opastaa sen suhteen, sillä turvallisuuteen jatkuvasti panostetaan ja sitä kehitetään. Turvallisuuteen vaikuttaa myös paljon vastaajien omat olosuhteet. Vanhemmalla väestöllä esimerkiksi tärkeitä lukuja on yleensä kirjoitettu ylös tai jopa kulkee mukana omassa lompakossa. Se on riski, johon pankit eivät tietenkään kannusta.

Osaamiskysymyksessä pankit kyllä auttavat sovelluksen käyttöönotossa, mutta loputtomiin siihenkään ei riitä resursseja. Monet vastaajat kertoivat myös lasten ja tuttujen auttavan omassa asioinnissaan. Mobiilisovelluksen käyttöönottoon muutamissa vastauksissa toivottiin jotakin kannustetta, jolla voisi ohjata uusiakin käyttäjiä ottamaan mobiilisovelluksen ykköskanavakseen. Osuuspankilla esimerkiksi oli kampanja mobiilisovelluksen sisällä mobiiliavaimen käyttöönotossa, jolla pystyi osallistumaan tabletin arvontaan. Osa ihmisistä ei myöskään vain halua opetella älylaitteiden käyttöä ja sen myötä ei myöskään ottaa mobiilipankkia käyttöönsä.

Tulokset kyselystä osoittavat sen, että nuoremmilla mobiilisovellus on melko hyvin käytössä mutta vanhemmista useimmat käyttävät mieluummin perinteistä verkkopalvelua. Osittain näiden tulosten pohjalta herää kysymys onko vanhempaa ikäpolvea välttämättä tarvetta ohjata niinkään mobiilikanaviin? Mobiilisovellus on monesti ehkä se helpompi ja kätevämpi tapa hoitaa perusasiointia, mutta muistettavat luvut ja uudet teknologiat koetaan vaikeiksi vanhempien keskuudessa. Moniin verkkopalveluihin on tosin pankeilla tulossa kirjautumistapoja, joita voi hoitaa mobiilin kautta ja siinä on esimerkiksi hyvä tilaisuus pankeille tarttua mobiilin liputtamiseen.

Tutkimusta voisi jatkojalostaa vielä ottamalla tarkemmin selvää vanhemman väestön osalta mobiilipankki-asiointiin. Esimerkiksi 60-80 -vuotiaat voisi olla hyvä kohderyhmä siihen ja lisäksi voisi tarkemmin haastatella ylipäättään kohderyhmää digitalisaatiosta. Tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellessa vanhempien henkilöiden kompastuskivenä mobiilipankin käyttöönotossa on enemmänkin laitteista riippuvaa kuin mobiilisovelluksissa itsessään olevaa. Laitteiden käyttäminen tuntui aiheuttavan enemmän päänvaivaa kuin sovellukset itsessään. Lisäksi tämä tutkimus ei ottanut niinkään kantaa onnistuuko kohderyhmältä muiden palveluntarjoajien sovelluksissa asioiminen tai jätetäänkö nimenomaan pankin mobiilisovellus pois oman laitteen sovelluksista.

7.3 Prosessi

Opinnäytetyöprosessi kesti kaiken kaikkiaan noin vuoden verran. Aiheen valinta ja työn aloittaminen todellisuudessa vei aikaa jopa puolisen vuotta, sillä päivätyön aikana työstäminen hidasti merkittävästi opinnäytetyön

edistämistä. Aiheen hahmottaminen otti aikansa, vaikka pohjalla ajatuksena oli kuitenkin kokoajan tehdä jotakin mobiilipankkiin liittyvää. Suurimmat ongelmat työn työstämisessä ylipäätään oli juuri aikataulutuksessa, sillä arkipäivinä työpäivän päätteeksi oli hyvin hankalaa löytää energiaa opinnäytetyön tekemiseen, joten työstäminen olikin hyvin viikonloppupäiväotteistä. Varsinaisesti opinnäytetyön kirjoittaminen alkoi elokuussa 2019, joten kirjoitusaikaa tämä otti kokonaisuutena lähes viisi kuukautta.

Aiheesta oli paljon materiaalia saatavilla erityisesti verkosta, sillä aihe on sinällään tuore, mutta ollut kuitenkin jo jonkin aikaa pinnalla. Lähteitä oli myös siitä syystä tärkeää tarkastella sen luotettavuuden osalta. Tämä oli opettavaa ja monia lähteitä joita ihan alussa oli työn työstämiseen kerännyt itselleen joutuikin lopulta hylkäämään.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuutena ensimmäinen iso tutkimus lähdeviittauksineen ja kyselytutkimuksineen. Prosessi opetti tekemään tutkimuksen ja rakentamaan sellaisen aineiston pohjalta. Kyselyn tekemisessä ja tutkimustulosten käsittelyssä erityisen paljon auttoi valmis kyselytyökalu SurveyMonkey, jossa olisi ollut myös valmis mahdollisuus ristiintaulukoinnille. Ongelmaksi hieman muodostui se, että ilmaisversiossa sitä ei ollut, joten ristiintaulukointi oli tehtävä itsenäisesti. Koulun puolesta olisi ollut mahdollista käyttää maksullista Webropol -työkalua, jolla olisi saanut käyttöön myös valmiin ristiintaulukoinnin. Hieman paremmalla yhteydenpidolla ohjaajan suuntaan tämäkin olisi voitu varmasti kiertämään.

LÄHTEET

Alastalo & Borg (2010). Numerolukutaito: Tutkimuksen analyysivaihe. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/numerolukutaito/analyysi.html>

Anttila (2017). Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Danske Bank (16.5.2018). Danske Bank avaa monipankkipalvelun ensimmäisenä Suomessa. Haettu 6.9.2019 osoitteesta <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/2018/05/danske-bank-avaa-monipankkipalvelun-ensimmaisena-suomessa>

Danske Bank – Mobiilipankki (n.d). Haettu 6.9.2019 osoitteesta <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/uusi-mobiilipankki>

Digibarometri 2019. Haettu 6.10.2019 osoitteesta <https://www.ohjelmistoebusiness.fi/digibarometri/>

Elinkeinoelämän keskusliitto (16.11.2016) Mitä on kyberturvallisuus? Haettu 17.10.2019 osoitteesta <https://ek.fi/ajankohtaista/2016/11/16/viiikon-kysymys-mita-on-kyberturvallisuus/>

Euro ja Talous, Pankkisektori (11.11.2015). Pankkisektori muutoksen kynissä. Haettu 31.8.2019 osoitteesta <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynissa/>

Euro ja Talous, Pankkitoiminta (21.5.2015). Pankkitoiminnan rakennemuutos avannut tilaa varjopankeille. Haettu 31.8.2019 osoitteesta <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/2/pankkitoiminnan-rakennemuutos-avannut-tilaa-varjopankeille/>

Finanssialalle, (n.d.a). Finanssialaa koskevat lait. Haettu 14.9.2019 osoitteesta <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssitoimintaa-koskevat-lait.html>

Finanssialalle, Tulevaisuuden finanssiala (n.d.a). Haettu 14.9.2019 osoitteesta <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala.html>

Finanssivalvonta (25.3.2019). Toinen maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive, PSD2. Haettu 18.8.2019 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>

Finva (16.10.2018). Finanssialan muutos luo kysyntää erikoisosajille. Haettu 5.10.2019 osoitteesta <https://www.finva.fi/ajankohtaista/2018/finanssialan-muutos-luo-kysyntaa-erikoisosajille>

Handelsbanken (n.d). Mobiilipankki. Haettu 6.9.2019 osoitteesta <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/mobiili-ja-verkko/mobiilipankki>

Itewiki (20.12.2018). Suomi on digitalisaation kärkimaita, mutta edistystä tarvitaan edelleen. Haettu 5.10.2019 osoitteesta <https://www.itewiki.fi/blog/2018/12/digitalisaatio-suomessa/>

Jyväskylän Yliopisto (2015). Survey. Haettu 17.11.2019 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/survey>

Karhinen & Korkeela 2016 (n.d.) Pankkisektori tienavaajana. Haettu 17.10.2019 osoitteesta <https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa1/13%20Pankkisektori%20tienavaajana.pdf>

KvantiMOTV (2004). Ristiintaulukointi. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>

Lehmusvirta (30.6.2016). Nordea uudistaa koko it-järjestelmänsä: tällainen on tulevaisuuden pankki. Haettu 17.10.2019 osoitteesta <https://www.tivi.fi/uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallainen-on-tulevaisuuden-pankki/f6def5a7-47d4-345c-9e6f-9f42e3104f61>

Markkinointirouta (23.11.2018). Älypuhelin käyttö kasvaa yhä – lähes kaikki käyttäjät seuraavat puhelimestaan uutisia päivittäin. Haettu 15.9.2019 osoitteesta <https://www.markkinointirouta.fi/ajassa/artikkelit/mobiilitutkimus-alypuhelin-kaytto-kasvaa-yha-lahes-kaikki-kayttajat-seuraavat-puhelimestaan-uutisia-paivittain>

Mikko Airikka, YLE (3.1.2019). Haettu osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-10562578>

Nordea (n.d). Tunnuksiovellus. Haettu 5.9.2019 osoitteesta <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuksiovellus.html>

Nordea Mobile (n.d). Asioi sujuvasti mobiilipankissa. Haettu 5.9.2019 osoitteesta <https://nordeamobile.fi/>

OP (n.d). OP Mobiili. Haettu 6.9.2019 osoitteesta <https://www.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/op-mobiili>

Sanoma (n.d.a). Mobiilisovellukset. Haettu 14.9.2019 osoitteesta <https://sanoma.fi/tietoa-meista/tietosuoja/tuotekohtaiset-tarkennukset/mobiilisovellukset/>

Suomen talousdemokratia (2013). Pankkitoiminnan perusteet. Haettu 10.9.2019 osoitteesta http://talousdemokratia.fi/wp-content/uploads/2013/01/Pankkitoiminnan-perusteet-1_02.pdf

Säästöpankki mobiilipankki (n.d). Haettu 6.9.2019 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/yhteydenottokanavat/mobiilipankki>

Tilastokeskus (n.d). Reliabiliteetti. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Tilastokeskus (22.11.2017). Väestön tieto -ja viestintätekniiikan käyttö. Haettu 14.9.2019 osoitteesta https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_002_fi.html

Toivanen (11.10.2016) Suomen finanssisektori vastaa digitalisaatioon kehittämällä uusia palveluja. Haettu 17.10.2019 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/blogit/2016/suomen-finanssisektori-vastaa-digitalisaatioon-kehittamalla-uusia-palveluja/>

Työ -ja Elinkeinoministeriö (n.d.a). Yritysten liiketoiminnan digitalisaatio. Haettu 14.9.2019 osoitteesta <https://tem.fi/yritysten-liiketoiminnan-digitalisaatio>

Uutishuone (6.4.2017). Suomen finanssiala vaarassa jäädä globaalin kilpailun jalkoihin. Haettu 14.9.2019 osoitteesta <https://uutishuone.pwc.fi/suomen-finanssiala-vaarassa-jaada-globaalin-kilpailun-jalkoihin/>

Vilka (2007). Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Vilpas (n.d). Kvantitatiivinen tutkimus. Haettu 23.11.2019 osoitteesta <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

KYSELY MOBIILISOVELLUKSEN KÄYTÖSTÄ 45-70 -VUOTIAILLA

Hei! Olen Tomi Lemmetty ja opiskelen Hämeen Ammattikorkeakoulussa liiketaloutta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jossa tutkin 45-70 -vuotiaiden mobiilipankin käyttöä.

Tutkimukseen vastataan anonymisti eikä tutkimuksessa kysytä pankkisuhteesta mitään tarkkoja tietoja. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutama minuutti ja jokainen vastaus on todella arvokas tutkimukseni kannalta.

Kiitos jo etukäteen!

1. Ikäsi?

- 45-49
- 50-55
- 56-60
- 61-65
- 66-70

2. Pääasiallinen pankkisi?

- Osuuspankki
- Nordea
- Säästöpankki
- Danske Bank
- Handelsbanken
- Joku muu

3. Omistatko älypuhelimien tai tabletin?

- Kyllä
- Ei

4. Onko puhelimellasi tai tabletillasi ladattuna pankkisi mobiilisovellus?

- Kyllä
- Ei

5. Miten usein käytät pankkisi mobiilisovellusta?

- Päivittäin
- 1-5 kertaa viikossa
- Harvemmin kuin kerran viikossa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- En osaa sanoa

- En käytä ollenkaan

6. Jos et käytä sovellusta, niin miksi? Voit valita useamman

- En ole perehtynyt asiaan
- En koe osaavani käyttää
- En halua käyttää mobiiliversiota
- Olen kokeillut, mutta en pitänyt
- En koe turvalliseksi
- Joku muu, mikä?

7. Mitä asioita hoidat mobiilissa? Voit valita useamman

- Laskujen maksu
- Saldon tarkistaminen
- Tilitapahtumien seuranta
- Sijoitusten seuranta ja toimeksiantojen tekeminen
- Lainojen seuranta
- Vakuutusasiat (sisällön tarkistaminen, vakuutuskortit)
- Yhteydenotot pankkiisi (chat, verkkoviestit)
- Jotain muuta, mitä?

8. Kumpaa käytät pääasiallisessa asiointissasi mieluiten?

- Verkkopankki
- Mobiilisovellus
- En kumpaakaan

9. Oletko saanut tarpeeksi tietoa mobiilista ja opastusta pankiltasi?

- Kyllä
- Jonkin verran
- Olen opetellut itsenäisesti
- Ei

10. Mihin olet ollut tyytymätön tai tyytyväinen mobiilissa? Jos et käytä, mikä saisi sinut käyttämään?