

**Lainahakemuksen
kehittäminen
palvelumuotoilun
menetelmillä**

Emilia Räsänen, kevät 2021

Lainahakemuksen kehittäminen palvelumuotoilun menetelmillä

LAB Ammattikorkeakoulu

Muotoiluinstituutti

Muotoilija (AMK)

Kokemus- ja palvelumuotoilu

Kevät 2021

Emilia Räsänen

Opinnäytetyö 61 sivua

Development of the loan application using service design methods

LAB University of Applied Sciences

Institute of Design

Bachelor of Culture and Arts

Experience and Service Design

Spring 2021

Emilia Räsänen

Bachelors thesis 61 pages

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää kehityskohtia lainahakemusprosessista palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen. Tavoitteena on selvittää hakemusprosessin kipukohtat ja suunnitella niihin kehitysehdotuksia. Tutkimusta voidaan käyttää digitaalisen palvelun kehittämiseen, ongelmakohtien löytämiseen ja asiakaskokemuksen ymmärtämiseen. Parannusehdotusten avulla projektia on helppo jatkaa tulevaisuudessa eteenpäin.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena ja kvantitatiivisena tutkimuksena. Teoriaosuudessa käsitellään asiakaskokemusta ja sen tutkimista, palvelumuotoilua ja sen menetelmiä, muotoiluajattelua ja prototyyppiä.

Empiirisessä osuudessa tehtiin visuaalinen hakemusprosessin kuvaus, service blueprint, jonka avulla tutkittiin asiakkaiden ja prosessin osien toimintaa ja minkä avulla myös muotoiluongelma

pystyttiin rajaamaan. Ongelman löydyttyä asiakasrajapinnassa työskenteleviä henkilöitä osallistettiin työpajan avulla. Työpajan tarkoituksena oli kartoittaa olemassa olevaa tietoa laina-asiakkaista. Työpajaan osallistui kahdeksan laina-asiakasneuvojaa ja se järjestettiin marraskuussa 2020.

Työpajasta saadun tiedon perusteella suunniteltiin asiakaskysely olemassa oleville laina-asiakkaille. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tunteita, toiveita ja tarpeita nykyiseen lainahakemukseen liittyen. Tarkoituksena oli myös selvittää, ollaanko alustavassa suunnittelutyössä oikeilla jäljillä. Kysely järjestettiin tammikuussa 2021 ja siihen vastasi 88 laina-asiakasta.

Asiakastutkimuksen jälkeen suunniteltiin prototyyppi, jossa haluttiin testata muotoiluprosessin aikana syntyneitä ideoita. Tarkoituksena oli selvittää, ovatko

asiakastutkimuksen perusteella kehitetyt suunnitteluratkaisut relevantteja asiakkaille. Prototyyppiä testattiin kuudelle potentiaaliselle laina-asiakkaalle maaliskuussa 2021.

Muotoiluprosessi kulkee järjestelmällisesti suunnittelukohteen ymmärtämisestä ongelman määrittelyyn. Määrittelyn jälkeen prosessissa perehdytään olemassa olevaan tietoon, jonka jälkeen kuullaan asiakkaita. Asiakasymmärryksestä alkaa ideointi ja prototyyppiä kokeillaan asiakkailla, jonka jälkeen ideoita taas luonnostellaan ja luodaan kehitysehdotukset. Iterointia on mahdollisuus jatkaa myös tulevaisuudessa opinnäytetyöstä saadun tiedon perusteella. Tutkimusten ja muotoilutyön tuloksena syntyi perusteltuja ja asiakaslähtöisiä konseptiehdotuksia käytettäväksi tulevaisuuden lainahakemuksessa.

Abstract

The meaning of this bachelor's thesis is finding development targets of the loan application process by using different service design methods. The aim is to find out the development points of the loan process and create improvement suggestions. Research can be used to develop a digital service, finding development targets and increase the understanding of the customers. With improvement suggestions it is easy to continue the project in the future.

The research is a functional study that uses qualitative and quantitative research methods. The theoretical part deals with customer experience and its research, service design and its methods, design thinking and prototyping.

A visual description of the process called the service blueprint was created in the empirical part. The operation of customers and parts of the process could be identified by the service

blueprint. The service blueprint also helped to delineate the design problem. Once the problem was found, people who are working with clients were involved through a workshop. The purpose of the workshop was to find existing information about loan customers. The workshop was attended by eight customer advisors and was held in November 2020.

Based on the information obtained from the workshop, a customer survey was designed for existing loan customers. The purpose of the survey was to find out customers' feelings, wishes and needs related to the current loan application. The second purpose was to find out if current design solutions are on the right track. The survey was arranged in January 2021 and was answered by 88 loan customers.

After the customer research, a prototype was designed for the customer tests. The aim of

the experiment was to test the ideas that were generated during the design process and whether they are relevant to customers. The prototype was tested by six potential loan customers in March 2021.

The design process goes systematically from understanding the design problem to defining the problem. After the definition, the process continues to understand current knowledge and then consulting with customers. The customer understanding starts the brainstorming and prototyping. The prototype was tested by customers to increase customer understanding. Then it was time to brainstorm and sketch again. Eventually development suggestions were created. It is also possible to continue the iteration in the future based on the information obtained from the thesis. As a result of the research and design work, customer-oriented concept proposals were created for use in future development work.



Ohjaus

Ari Känkänen

Opponentti

Maija Tuovinen

LAB

Emilia Räsänen

emilia.annamarika@gmail.com

Sisällys

1. Johdanto		5. Kysely		Lähteet	59
1.1 Aiheen rajaus	8	5.1 Kyselyn tavoitteet ja toteutus	30	Kuvalähteet	60
1.2 Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus	8	5.2 Arviointiasteikko	30	Liitteet	61
1.3 Muotoiluajattelu	10	5.3 Vertailutehtävät	31		
1.4 Palvelumuotoilun menetelmät	10	5.4 Avoimet tekstikentät	34		
1.5 Samankaltaisuuskaavio	11	5.5 Kyselyn tulosten yhteenveto	34		
1.6 Muotoiluprosessi	12	6. Suunnitteluohjurit	36		
1.7 Tavoitteet ja oma muotoiluprosessi	13	7 Prototypointi			
2. Ongelman rajaus		7.1 Miksi prototypoidaan?	38		
2.1 Lähtötilanne	15	7.2 Aloitussivu	38		
2.2 Palvelupolku	15	7.3 Sisällön järjestäminen	39		
2.3 Service blueprint	17	7.4 Toiminnot	40		
2.4 Muotoiluongelman löytäminen	19	7.5 Lisämyynti	40		
3. Hakemuksen nykytilanne		7.6 Apu täyttämiseen	40		
3.1 Hakemukselle kirjautuminen	21	8. Kokeilu			
3.2 Hakijan tiedot	22	8.1 Kokeiluasetelma	42		
3.3 Talouden tiedot	23	8.2 Kokeilun tulokset	43		
3.4 Yhteenvetosivu	24	9. Kehittämissuositukset			
4. Työpaja asiakasneuvojille		9.1 Lähitulevaisuuden kehityssuositukset	48		
4.1 Työpajan tehtävä ja tavoitteet	26	9.2 Tulevaisuuden ideat	51		
4.2 Aloitussivu	26	10. Arvio ja päätelmät	55		
4.3 Esimerkkilaskelma	26	11. Jatkokehitys	58		
4.4 Lisäinfopainikkeet	27				
4.5 Loogisuus	27				
4.4 Yhteenveto työpajan tuloksista	28				

I. Johdanto

I.1 Aiheen rajaus

I.2 Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus

I.3 Muotoiluajattelu

I.4 Palvelumuotoilun menetelmät

I.5 Samankaltaisuuskaavio

I.6 Tavoitteet ja muotoiluprosessi



Kuva 1. Tunnelmakuva: nainen laskee rahojaan. (Grabowska 2020)

1.1 Aiheen rajaus

Opinnäytetyön ajatus syntyi työskennellessäni kohdeyrityksessä markkinointikoordinaattorina. Kohdeyritys tarjoaa maksu- ja rahoitusratkaisuja kuluttajille. Alun perin sain tehtäväkseni selvittää, miten voisimme parantaa lainahakemusprosessiin liittyvää viestintää ja löytyykö prosessista muita selvittämättömiä kipukohtia. Kohdeyrityksen kanssa on sovittu, että nimi pysyy salassa.

Tehtävää lähdettiin pilkkomaan ja pohtimaan prosessin visualisoinnin ”service blueprintin” avulla. Prosessin visualisoinnin ansiosta kehityskohdat keskittyivät lainahakemuksen parantamiseen ja sovitusti kohdeyrityksen kanssa tästä muodostui myös opinnäytetyön aihe. Muut kehityskohdat priorisoitiin tehtäväksi vasta myöhemmin tulevaisuudessa.

Kohdeyritys tunnistaa asiakkaan arvon ja

asiakaskokemuksen tärkeyden. Sillä on suuri halu kehittää toimintojaan asiakaslähtöisiksi, joten palvelumuotoilun opinnäytetyö tuo yrityksen kaipaamaa täydennystä hakemuksen kehittämisprojektiin.

1.2 Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus

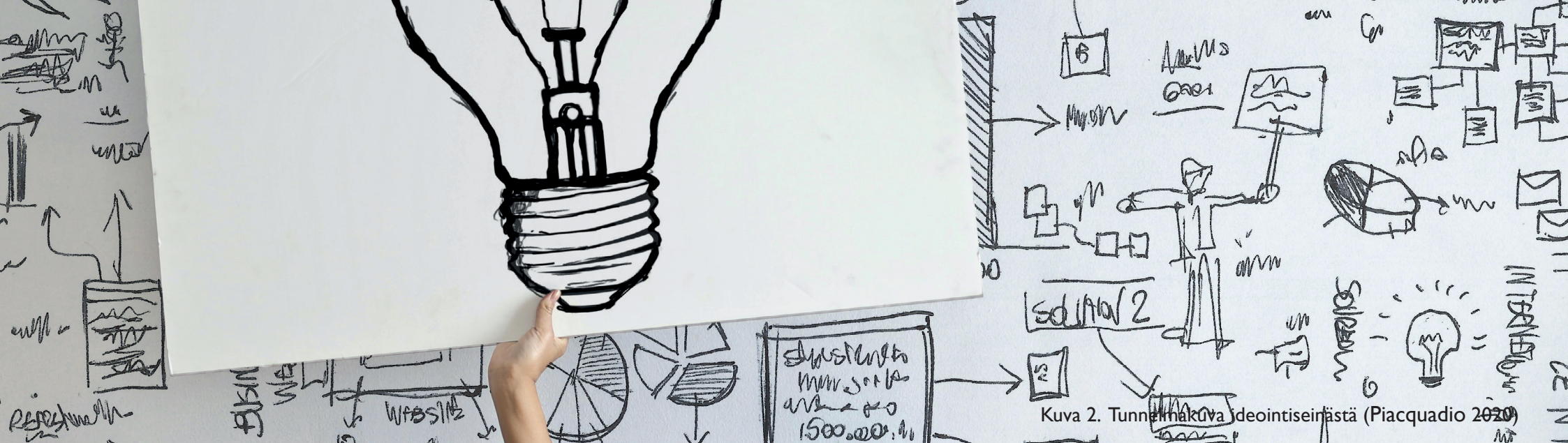
Palvelumuotoilu on prosessi, jossa suunnittelijat luovat kestäviä ratkaisuja ja optimaalisia kokemuksia asiakkaille ja palveluntarjoajille (Interaction Design Foundation). Palvelu jaetaan osioiksi, jotka käsitellään omina kokonaisuuksinaan asiakkaan sijainnin, tarpeen, käyttökokemuksen ja useiden muiden tekijöiden perusteella (Interaction Design Foundation). Jaoteltujen osioiden avulla voidaan optimoida palveluhetki jokaisessa kohtaamispaikassa. Jaoteltu palvelu muodostaa kokonaisuutena asiakkaan palvelupolun.

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu palvelua kyseisen jaottelun avulla, eli luotu palvelupolku

ja siitä vielä tarkempi ”service blueprint”. Opinnäytetyö keskittyy palvelupolulta löytyvään kohtaan, jossa asiakas on aloittanut lainahakemuksen täyttämisen.

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan usein palvelu- tai asiakaskokemuksesta, sillä palvelumuotoilun keskiössä on aina ihminen. Kokemus tapahtuu käyttäjän pään sisällä, eikä sitä voi suunnitella ennakkoon, mutta palvelumuotoilun avulla tämä kokemus pyritään optimoimaan. Kriittisten pisteiden löytäminen asiakaspolulta, prosessin optimointi ja toimintaympäristön kehittäminen auttavat kohti parempaa asiakaskokemusta. (Tuulaniemi 2016, 26.)

Palvelumuotoilussa on tärkeää suunnitella kokonaisuuksia. Tämä tarkoittaa, että siinä tulee huomioida asiakkaiden olosuhteet, ympäristö, erilaiset esteet, motivaatiot ja tunteet (Interaction Design Foundation). Asiakaskokemus pitää



Kuva 2. Tunnetakuvia ideointiseirästä (Piacquadio 2020)

sisällään myös kaiken yrityksen tarjoaman kuten mainonnan, asiakaspalvelun, palveluominaisuudet, käytettävyyden ja luotettavuuden (Tuulaniemi 2016, 74). Kaikista keskeisintä on asiakkaan **kokemus palvelusta**.

Asiakaskokemus jaetaan usein kolmeen eri tasoon: toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan tason tulee täyttyä, jotta palvelulla on mahdollisuus olla markkinoilla. Se pitää sisällään mm. tehokkuuden, käytettävyyden, prosessien sujuvuuden ja saavutettavuuden. Tunnetaso vastaa asiakkaan omista tuntemuksista kuten miellyttävyydestä, innostavuudesta ja kiinnostavuudesta. Merkityksen taso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä mielikuvia palvelusta kuten unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia ja ennen kaikkea kokemuksen henkilökohtaisuutta. (Tuulaniemi 2016, 74-75.)

Koska asiakaskokemukseen liittyy niin monta eri näkökulmaa, ei asiakaskokemuksen

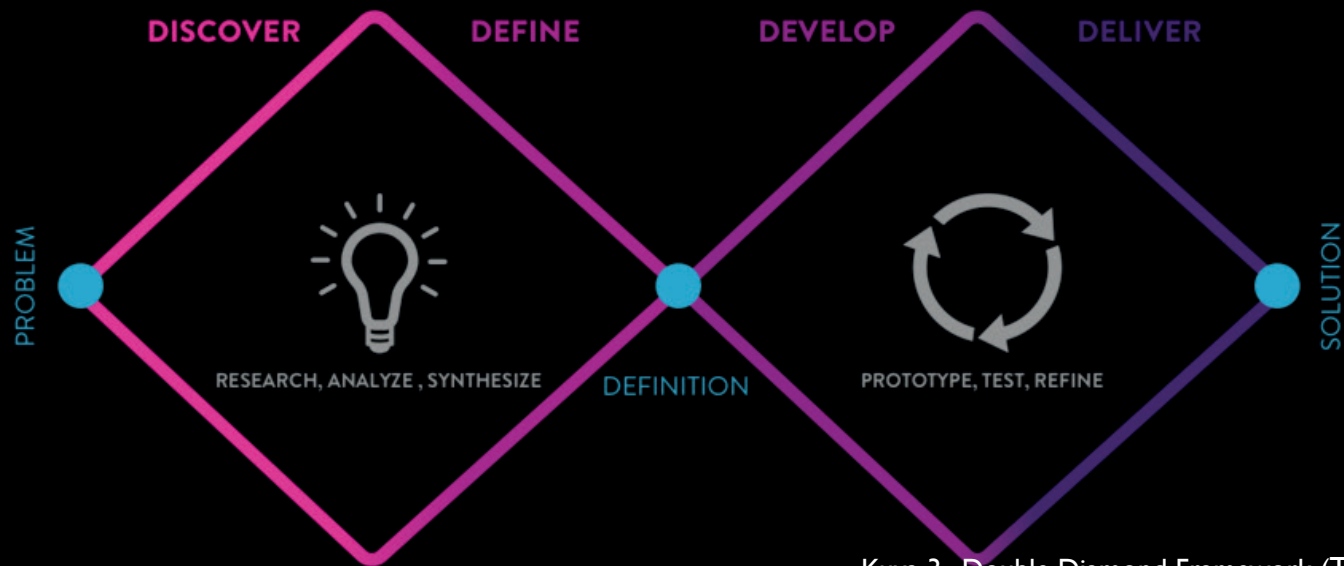
tutkimustuloksista odoteta valmiita ratkaisuja asiakkaiden suusta. Ratkaisu muodostuu monesta eri palasesta, jotka suunnittelija kietoo yhteen.

Digitalisoinnin ansioista asiakas hoitaa nykyään suurimman osan ostoprosessistaan itse ja henkilökohtainen palvelu on vähentynyt. Kuitenkin verkossa tapahtuvan palvelun tulisi tapahtua samalla mentaliteetilla kuin kasvotusten; asiakkaan kokemukset ovat tärkeimmät. (Korkiakoski & Gerdt 2016, 46.)

Opinnäytetyössä tutkitaan erityisesti lainahakemuksen miellyttävyyttä, käytettävyyttä ja prosessin sujuvuutta, sekä asiakkaiden yleistä kokemusta digitaalisesta lainan hakemisesta. Kohdeyrityksellä on intressejä kehittää digitaalisia palveluitaan perinteisen asiakaspalvelun lisäksi.

Asiakkaan kokemaa ei voi ainoastaan päätellä omakohtaisista kokemuksista, vaan niitä tulee

konkreettisesti selvittää palvelun käyttäjiltä. Toisaalta suunnittelutyössä pitää arvostaa myös yrityksen aiempaa dataa ja asiantuntijuutta. Palvelumuotoilussa onkin tärkeää osallistaa suunnittelutyöhön mukaan niin käyttäjät kuin palveluun liittyvät sidosryhmät. Vaikka käyttäjätieto onkin palvelumuotoilun elinehto, eivät käyttäjät kuitenkaan suunnittele lopullisia toimintoja, vaan suunnittelun hoitaa palvelumuotoilija ottaen huomioon myös yrityksen liiketoiminnalliset tarpeet ja toiveet.



Kuva 3. Double Diamond Framework (The Faces of Amnesty 2015)

1.3 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu liittyy vahvasti palvelumuotoiluun. Se on tulevaisuuteen suuntautunutta, ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa käytetään visuaalisia ja konkreettisia menetelmiä ratkaisujen löytämiseen (Turunen 2014, 46-47).

Muotoiluajattelua mielletään usein “outside the box”-ajatteluna, koska suunnittelijat yrittävät keksiä innovatiivisia ratkaisuja, joita ei ole ennen nähty ja jotka eivät noudata välttämättä yleisimpiä ongelmanratkaisutapoja. (Interaction design foundation, 2020.)

Luovan ja analyttisen lähestymisen yhdistäminen sekä visualisointi ja prototypointi ovat muotoilijoiden ydinosiamista ja ne on opittu valjastamaan palveluiden kehittämistä varten. Asiakkaiden todellisuus, jossa he elävät ja toimivat,

antaa yrityksille arvokasta dataa toiminnan fokusoimiseen asiakaslähtöiseksi, sisäisten prosessien parantamiseen sekä ennen kaikkea nykyisten palveluiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2016, 63, 71, 95.)

Luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat divergenssi ja konvergenssijattelu. Divergenssi tarkoittaa mielikuvituksellista, asioiden vapaata yhdistämistä ja sitä käytetään silloin kun halutaan luoda uusia ideoita ja ratkaisuja. Konvergenssijattelu perustuu tietoon ja analyttiseen päättelyyn ja sitä käytetään ideoiden karsimiseen. Molempia tapoja tulee käyttää vuorotellen eikä niitä saa sekoittaa toisiinsa, jotta saadaan aikaan paras lopputulos. (Tuulaniemi 2016, 113.)

Divergenssi ja konvergenssijattelu voidaan kuvata myös muotoiluprosessissa käytetyin tuplatimanttimallin avulla (kuva 3). Ensimmäisessä

timantissa ratkaistavaa ongelmaa yritetään ymmärtää käyttäjätutkimuksen keräämisen ja kiteyttämisen avulla. Toinen timantti kuvastaa ratkaisun kehittymistä. (Palvelumuotoilu Palo, 2020.)

1.4 Palvelumuotoilun menetelmät

Ennen ideointia ja suunnittelutyötä on tärkeää osallistaa asiakkaita, jotta käyttäjätietoa saadaan kerättyä tarpeeksi. Osallistamisen tuloksista voidaan muodostaa suunnitteluohjureita, joita hyödynnetään ideointivaiheessa. Suunnitteluohjureiden tarkoitus on, että fokus pysyy asiakkaiden aidoissa tarpeissa, poikkematta liiaksi palveluntarjoajan tarpeisiin.

Skenaariot, tarinallisuus ja prototypointi ovat palvelumuotoilussa tavallisesti käytettäviä



Kuva 4. Tunnelmakuva luonnostelusta (Piacquadio 2020)

menetelmiä, jotka auttavat myös päättäjiä näkemään tulevaisuuden toimintaympäristöjen muutokset (Turunen 2014,46). Kuitenkaan palvelumuotoilun menetelmillä ei ole tarkkaa määritelmää, sillä niiden sovellettavuus on osa muotoiluosaamista. Menetelmävarasto onkin siis rajaton. Kuhunkin muotoiluongelmaan ja haasteeseen tulee osata valita sopivimmat menetelmät. Hyvä menetelmä on sellainen, joka auttaa synnyttämään empatiaa palvelun käyttäjää kohtaan. (Palvelumuotoilu Palo, 2020.)

Tässä opinnäytetyössä lopullista muotoiluongelmaa tutkitaan työpajan, kyselytutkimuksen ja prototyypin testauksen avulla. Käyttäjätdata käydään läpi mm. samankaltaisuuskaavion avulla ja tulosten perusteella ideoidaan konseptiehdotuksia tulevaisuuden lainahakemukselle.

Menetelmiä valitessa oli tärkeää, että tutkimus osallistaa nykyisessä asiakasrajapinnassa

työskenteleviä henkilöitä, joilla on valtavasti tietämystä asiakaskunnasta entuudestaan. Lisäksi oli tärkeää osallistaa oikeita nykyisiä laina-asiakkaita ja myös potentiaalisia tulevia asiakkaita.

Menetelmät valikoituivat osittain myös vallitsevan pandemian vuoksi niin, että kontakteja yritettiin välttää. Laina-asiantuntijoille onnistuttiin pitämään työpaja, joka oltiin suunniteltu niin, että se saisi aikaan mahdollisimman paljon keskustelua ja näin ollen esiin hiljaista tietoa. Laina-asiantuntijat pääsivät itse täyttämään lainahakemusta ja kommentoimaan esiin nousseita huomioita.

Laina-asiakkaille oli luonnollista lähettää sähköpostikysely, sillä yrityksellä oli resursseja lähettää kysely peräti 836 asiakkaalle. Kysely rakennettiin niin, että asiakkailla oli mahdollisuus myös vapaaseen sanaan, jolloin relevanttia tietoa saatiin paremmin.

Alustavasta asiakastutkimuksesta saatu tieto kiteytettiin suunnitteluohjureiksi, jotka auttoivat ideoimaan, luonnostelemaan ja prototypoimaan. Valmista prototyyppiä testattiin kuudella potentiaalisella laina-asiakkaalla ja heidän kommentit vielä kertaalleen koottiin ja konseptit hiottiin.

1.5 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio auttaa hahmottamaan olennaisimmat asiat suuresta määrästä dataa. Menetelmä hyödyntää suunnittelijan analyyttistä ajattelua, luovuutta ja intuitiota ja tukee erityisesti uusia innovaatioita. Menetelmä auttaa ryhmiä pääsemään yksimielisyyteen ja tuottaa hyödyllistä keskustelua. Se sallii jokaisen ryhmän jäsenen osallistumisen ja auttaa ryhmää näkemään kokonaiskuvan. (Matthew Weprin, 2016.)



Kuva 5. Design thinking methods: Affinity mapping (Weprin 2016)

Samankaltaisuuskaavio rakennetaan tunnistamalla epäselvästä tiedosta tärkeimmät ominaisuudet ja erilaisen tiedon yhteydet. Saatua tietoa paloitellaan osiin esim. post-it -lapuille, jonka jälkeen lähdetään kartoittamaan yhteneviä tekijöitä (kuva 5). Suunnittelija jakaa laput samankaltaisuuksien mukaan, jonka jälkeen otsikoi muodostuneet kokonaisuudet. Otsikoista voidaan kehittää vielä yläotsikot, jotta saadaan selville käyttäjätiedon yleisimmät teemat. Menetelmän avulla suunnittelija pystyy määrittelemään kokonaisuudet, joita lähdetään kehittämään.

Menetelmä on kaikista tehokkaimmillaan silloin, kun sitä sovelletaan ryhmään, jossa on avoimia ja analyttisiä yksilöitä. Erilaiset mielipiteet asioissa myös tuottavat tulosta. Menetelmä, etenkin tiedonkeruu vaiheessa, vaatii hyvää fasilitointia, sillä dataa täytyy kerätä paljon. Kokonaisuutena menetelmä vaatii myös paljon tilaa ja aikaa. (Matthew Weprin, 2016.)

Opinnäytetyössä käytettiin samankaltaisuuskaaviota niin kyselytutkimusten tulosten purkuun, kuin myös kokeilun tulosten purussa.

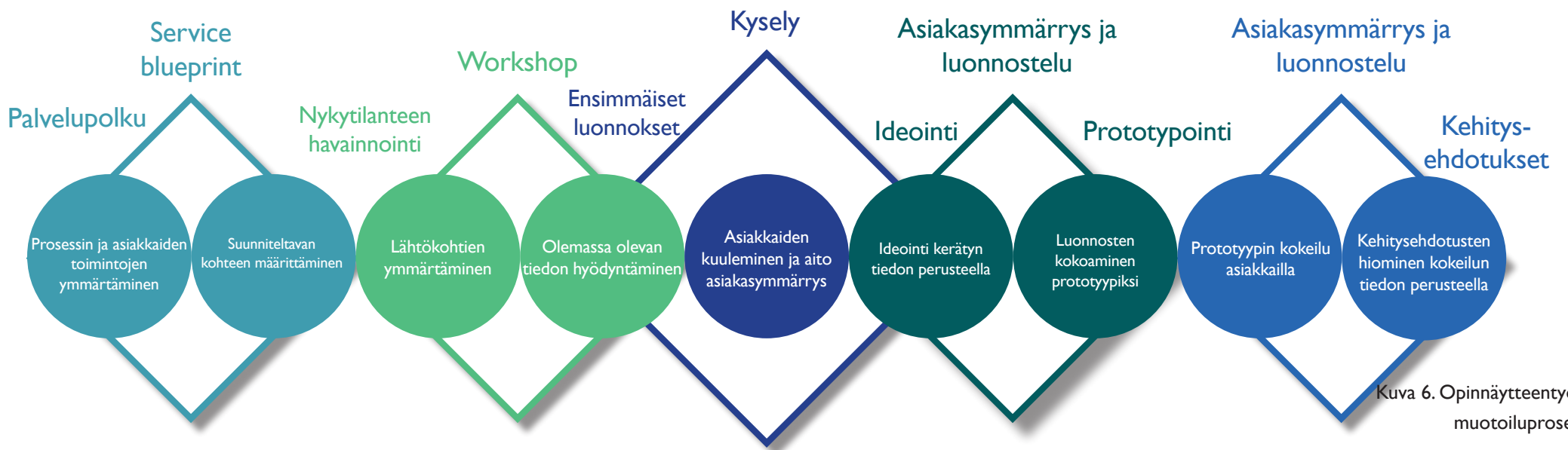
1.6 Muotoiluprosessi

Muotoiluprosessi muodostuu useasta eri vaiheesta. Vaiheita voidaan toistaa sitä mukaan, kun projektin aikana koetaan tarpeelliseksi. Muotoiluprosessi voi alkaa joko määrittelystä, tai ongelman empaattisesta ymmärtämisestä. Molemmat vaiheet kuitenkin tavallisesti suoritetaan, riippumatta aloitusjärjestyksestä. Ongelman empaattisen ymmärtämisen aikana voidaan haastatella asiantuntijoita tai muita ihmisiä, jotka esimerkiksi työskentelevät ongelman parissa. Tarkoituksena on saada taustatietoa. (Interaction design foundation 2021.)

Määrittely-vaiheen aikana käydään läpi

koko palveluidea. Tarkoituksena on tutkia, mitä hyötyä palvelu tarjoaa sen käyttäjille tai koko organisaatiolle (Tuulaniemi 2016). Määrittelyn aikana käydään läpi tieto, jota on tutkittu aiemmassa vaiheessa (Interaction design foundation 2021). Ongelma tulisi pystyä määrittelemään ongelmalausekkeeksi ihmiskeskeisellä tavalla, tätä kutsutaan usein nimellä ”brief” (Tuulaniemi 2016).

Asiakasymmärryksen vaiheessa kerätään käyttäjiltä tietoa heidän toiveistansa, tarpeista, unelmista ja odotuksistaan. Jotta suunniteltava palvelu voi vastata käyttäjien todellisia tarpeita, on tarpeet ja motiivit erittäin tärkeää tunnistaa (Tuulaniemi 2016). Asiakastieto voi olla sekä määrällistä että laadullista, mutta palvelumuotoilussa suositaan ensisijaisesti laadullista tutkimusta, koska siitä saatu tietoa vastaa usein asiakkaiden todellisia ajatuksia (Tuulaniemi 2016). Myös erilaisia tiedonkeruu välineitä on useita, kuten esimerkiksi työpajat,



Kuva 6. Opinnäytteentyön muotoiluprosessi

kyselyt ja haastattelut.

Suunnitteluvaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisuja suunnitteluongelmalle. Ideointitekniikoita on olemassa satoja ja niissä suositaan mieluiten ideointia yhdessä eikä yksin. Kehitetyt ideat luonnostellaan paperille tai jollain muulla itselleen luontevalla tavalla. Ideointivaiheessa on tarkoitus tuottaa ideoita mahdollisimman paljon. Tässä vaiheessa karsintaa ei vielä tehdä. (Interaction design foundation 2021.)

Ideoinnin jälkeen tehdään prototyyppi suunnitellusta palvelusta. Prototyypin tarkoitus on testata olemassa olevia ideoita käytännössä. Prototyypistä voi tutkia tarkemmin ideointivaiheessa syntyneitä ongelmakohtia. Ideointivaiheessa syntyneet suunnitteluratkaisut käydään tässä vaiheessa läpi ja ne joko hyväksytään tai hylätään. (Interaction design foundation 2021.)
 Prosessin viimeisessä vaiheessa suoritetaan prototyypin kokeilu, jotta saadaan selville loppukäyttäjien ajatukset palvelusta. Tämä vaihe

tuottaa usein laadullista, syvällistä ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja motiiveista. Vaiheen jälkeen usein palataan ideointivaiheeseen, jotta keksitään uusia ratkaisuja ilmestyneisiin ongelmiin. Prosessin eri vaiheita toistetaan niin kauan, että lopputuotteeseen ollaan tyytyväisiä. (Interaction design foundation 2021.)

1.7 Tavoitteet ja oma muotoiluprosessi

Lainahakemuksen parantamisessa kiinnosti erityisesti miksi asiakkaat lopettavat lainan hakemisen kesken eivätkä täytä lainahakemusta loppuun. Mitä ominaisuuksia laina-asiakkaat halusivat hakemukselta? Pyrkimyksiä muodostui rakentaa prototyyppi, jota voisi iteroida jatkuvasti ja joka voisi toimia suunnan näyttäjänä hakemuksen kehitystyössä tulevaisuudessa. Prototyypistä ei haluttu täysin valmiita ja visuaalisesti täydellistä, sillä selvitys oli projektimuotoinen ja kehitystyö vie aikaa.

Tavoitteena oli, että projektin päätteeksi parannusehdotuksia olisi useampia tulevaisuuden lainahakemusta ja sen kehitystyötä ajatellen. Jotain parannusehdotuksia haluttiin ottaa käyttöön lyhyemmällä tähtäimellä ja osaa ideoista oli tarkoitus vielä iteroida ja testata.

Yhteenvetona muotoiluprosessi alkoi tutkimusongelman ja taustatiedon selvittämisestä ja jatkui käyttäjätutkimukseen ja sidosryhmien osallistamiseen (kuva 6). Tutkimuksista saadun tiedon perusteella ideoitiin parannusehdotuksia, joita testattiin prototyypin avulla potentiaalisille laina-asiakkaille. Lopuksi parannusehdotuksia hiottiin kokeilusta saadun tiedon perusteella. Muotoiluprosessi kehittyi lopulliseen muotoonsa projektin edetessä. Esimerkiksi luonnostelua tapahtui vapaasti aina uusia ideoita syntyessä. Työssä on kuitenkin esitelty ainoastaan ideat, jotka valikoituivat perustellusti asiakastutkimuksen mukaan.

2. Ongelman rajaus

2.1 Lähtötilanne

2.2 Palvelupolku

2.3 Service blueprint

2.4 Muotoiluongelman löytäminen

2.1 Lähtötilanne

Lähtökohtaisesti tutkimuksen kohteena oli koko kohdeyrityksen lainanhakuprosessi. Alustavalla tutkimuksella ja prosessin pilkkomisella haluttiin selvittää lainaprosessin kriittisimmät vaiheet ja milloin potentiaalinen laina-asiakas saattaa saada negatiivisia signaaleja yritykseltä ja jättää lainan hakemisen kesken.

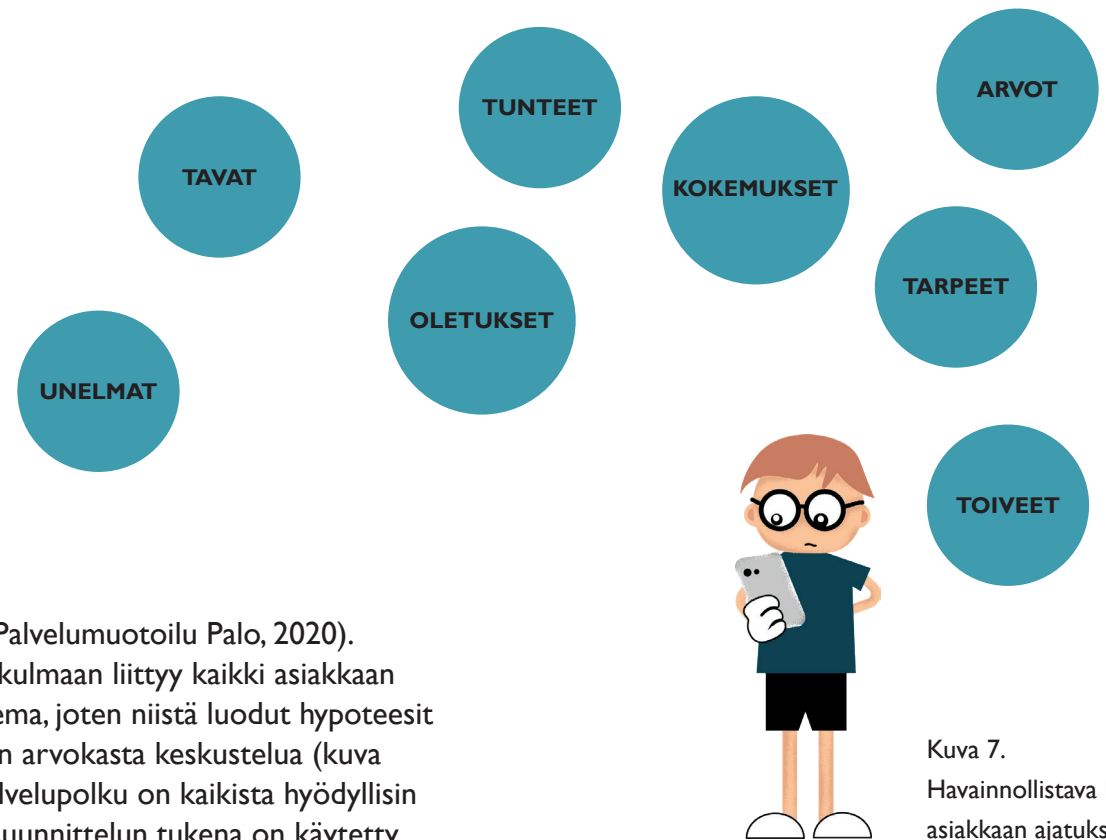
Tutkimuksen ja siitä seuraavan suunnittelutyön tavoitteena oli lisätä lainahakemusten ja -asiakkaiden määrää parantamalla asiakaskokemusta.

Rajauksen apuna käytettiin palvelupolkua ja astetta tarkempaa service blueprintiä. Palvelupolulla ja service blueprintillä kuvataan palvelukokonaisuutta ja niiden avulla pystytään määrittelemään mikä osa palvelupolkua otetaan suunnittelun kohteeksi (Tuulaniemi 2016, 78).

2.2 Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuutta, eli asiakkaan kulkemista ja kokemuksia aikajanalla (kuva 8). Polku näyttää palvelukokemuksen hyvät ja huonot osuudet. Asiakkaan matka alkaa ennen kuin hän on edes yrityksen nettisivuilla. Palvelupolku jakautuu useisiin palvelutuokioihin, jotka pitävät sisällään useita eri kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2016, 78-80; Designlab, 2016)

Palvelupolun avulla on tarkoitus on ymmärtää palvelun toiminta ja nykyinen tilanne asiakkaan



Kuva 7.
Havainnollistava kuva asiakkaan ajatuksista

näkökulmasta (Palvelumuotoilu Palo, 2020). Asiakkaan näkökulmaan liittyy kaikki asiakkaan kokemus ja tuntema, joten niistä luodut hypoteesit aiheuttavat usein arvokasta keskustelua (kuva 7). Kuitenkin palvelupolku on kaikista hyödyllisin silloin kun sen suunnittelun tukena on käytetty aitoa asiakastietoa. (Palvelumuotoilu Palo, 2020.)

Kontaktipisteitä lainanhakuprosessissa ovat:

1. Tarpeen syntyminen
2. Asian tutkiminen
3. Nettisivujen löytäminen
4. Lainahakemuksen täyttäminen
5. Lainasopimuksen allekirjoittaminen
6. (Liitteiden lataus)
7. Lopullisen lainapäätöksen odottaminen
8. Rahojen saaminen tilille; tekstiviesti asiasta

Palvelupolun löydökset:

Asiakkaalta vaaditaan paljon lainahakemuksen kysymyksissä, sillä kysymyksiä on monta ja niissä kysytään useita asioita elämän eri osa-alueilta. Osa kysymyksistä on niin vaikeita, että asiakkaalla ei ole antaa tarvittavaa tietoa heti. Lisäksi tarvittavien liitteiden toimittaminen saattaa tulla asiakkaalle yllätyksenä, sillä niitä pyydetään vasta hyväksytyyn lainahakemuksen jälkeen. Asiakkaalle voi muodostua epävarmuuden tunne läpi lainanhakuprosessin, sillä asiakas ei näe käsittelyn vaiheita, vaan joutuu odottamaan tekstiviestiä rahojen saapumisesta.

Palvelupolku



1. Tarve syntyy

Potentiaaliselle asiakkaalle syntyy akuutti rahan tarve. Esim. auton korjaus.



3. Nettisivujen löytäminen

Asiakas löytää kohdeyrityksen nettisivut ja alkaa tutkia niitä.



2. Asian tutkiminen

Asiakas tutkii netistä, miten saisi akuuttiin tarpeeseen helposti ja nopeasti apua.



4. Lainahakemus

Asiakas löytää lainahakemuksen ja aloittaa sen täyttämisen.



Pankkitilinumero pitää tarkistaa...

Mitä on "lainojen yhdistäminen?"

Asuntolainan osuus täytyy tarkistaa. Samoin muut lainat...

Hyväksytäänkö hakemukseni?

Paljonko tarvitsen lainaa? Kuinka paljon voin saada?

Mitkä kaikki tulot lasketaan bruttotuloihin?

Mitä kaikkea lasketaan asumiskustannuksiin?

Mistä saan palkkalaskelman oikeassa formaatissa?

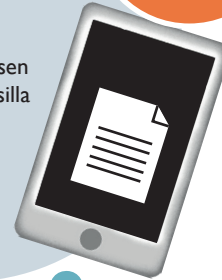
Miten lataan liitteet?

Ovatkohan liitteet oikeat?

Voidaanko hakemukseni vielä hylätä?

5. Allekirjoitus ja liitteet

Asiakas allekirjoittaa hyväksytyin hakemuksen verkkopankkitunnuksilla ja etsii ja toimittaa tarvittavat liitteet.



7. Rahat tilille

Asiakas saa tekstiviestin, että rahat on maksettu ja ne saapuvat 1-3 pankkipäivässä.



6. Odottaminen

Allekirjoituksen ja liitteiden toimittamisen jälkeen asiakas jää odottamaan mahdollista yhteydenottoa tai rahoja tililleen.



Kuva 8. Palvelupolku



Kuva 9. Tunnelmakuva pienistä osista (Digital Buggu 2015)

2.3 Service blueprint

Service blueprint eli palvelumalli tarkoittaa prosessin kuvausta, jossa kuvataan asiakkaan polun lisäksi palvelun keskeisten toimijoiden toimintoja. Nämä toiminnot saattavat tapahtua pois asiakkaan näkyviltä. (Tuulaniemi 2016, 212.)

Blueprint-malli tarjoaa mahdollisuuden ymmärtää asiakasta kokonaisvaltaisemmasta näkökulmasta, mukaan lukien työn ja toiminnot, jotka liittyvät palvelun ja kokemuksen luomiseen ja toimittamiseen (Designlab, 2016). Blueprint-malli voi toimia niin uusien palvelutuotteiden kehittämistyökaluna kuin olemassa olevien palveluiden korjausvälineenä. Muista prosessin kuvauksista poiketen mallissa esitetään toiminnot myös asiakkaan näkökulmasta. (Tuulaniemi 2016, 212.)

Blueprintissä näkyy koko prosessin kulku yksityiskohtaisemmin kuin palvelupolussa, sillä siihen kirjataan kaikki toiminnot, jotka tukevat asiakkaan matkaa ja prosessin kulkua. Service blueprinttiin on merkitty myös lainan käsittelijöiden toimet, sekä viestintä (kuva 10). Esimerkki: blueprintistä nähdään mm. että asiakas saa viestintää ainoastaan silloin, jos jotain puuttuu. Asiakkaalla ei näin ollen ole välttämättä tietoa missä tilanteessa lainahakemus parhaillaan on. Viestinnän osalta voisi olla siis aiheellista lähteä pohtimaan, voisiko viestinnän parantaminen auttaa asiakasta viemään hakemuksen loppuun asti?

Miten service blueprintiä luetaan?

Service Blueprintin ensimmäisellä radalla (kuva 10: Physical evidence) kuvataan asiakkaan saamia fyysisiä todisteita tai varmuksia lainaprosessin aikana. Nämä pitävät sisällään mm. mainokset, viestit ja sopimukset. Asiakas saa fyysisiä aineistoja joko automaattisesti tai asiakaspalvelun lähettämänä.

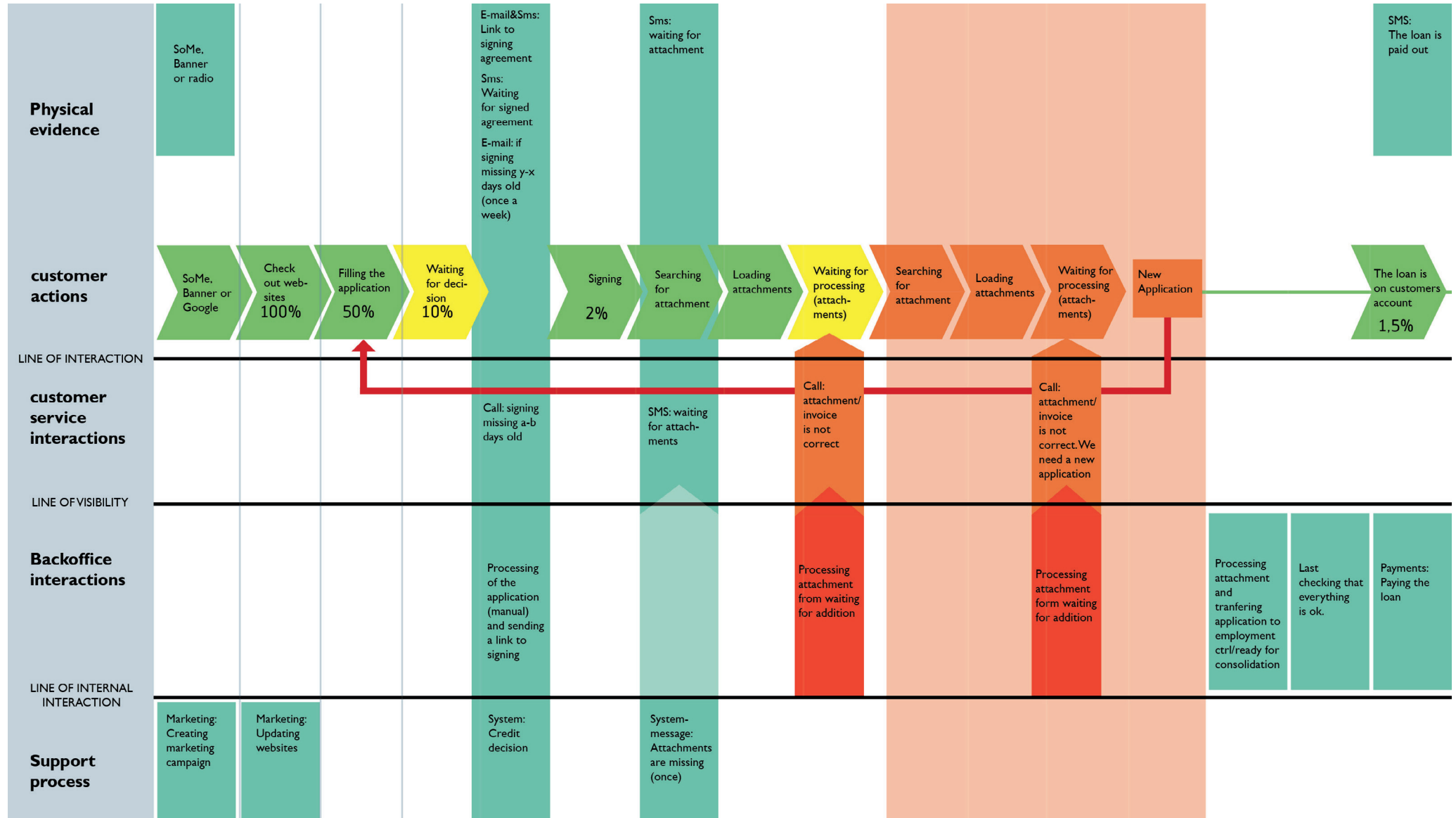
Toisella radalla (kuva 10: Customer actions) kuvataan asiakkaan polku hieman yksityiskohtaisemmin kuin aiemmalla palvelupolulla. Service blueprintiin on palasteltu asiakkaan matkaa entisestään ja pohdittu myös vaihtoehtoja, jos jokin menee pieleen. Esimerkiksi, jos asiakas on täyttänyt hakemukseen väärän tiedon, on hänen täytettävä hakemus uudelleen.

Kolmannella radalla (kuva 10: Customer service interactions) kuvataan asiakaspalvelun näkyviä toimintoja, esimerkiksi puheluita asiakkaalle ja manuaalisesti lähetettyjä viestejä.

Neljännellä radalla (kuva 10: Backoffice interactions) kuvataan asiakkaalle näkymättömiä toimintoja, kuten lainahakemuksen tai liitteiden käsittelyä ja lainan maksamiseen liittyviä toimenpiteitä.

Viimeiselle radalle on merkitty toiminnot, jotka tukevat osiltaan lainaprosessia, kuten markkinoinnin toimet sekä järjestelmän automaatiot.

Service blueprint



Blueprintin kriittiset pisteet

Virhe lainahakemuksessa

Kriittinen kohta hakemusprosessissa on, jos jotain on mennyt hakemuksella väärin; asiakas joutuu silloin aloittamaan hakuprosessin kokonaan alusta (kuva 10).

Odottaminen

Toinen merkittävä kriittinen kohta on käsittelyaika. Asiakas ei saa mistään tietoa, kuinka kauan käsittelyssä tarkalleen menee, eikä väliaikatietao prosessin eri vaiheista. Käsittelyaika ei ole aina vakio, sillä se tehdään manuaalisesti käsittelijöiden toimesta (kuva 10).

Hakemus

Lukujen lisääminen blueprinttiin tuo kolmannen kriittisen pisteen hakemusprosessiin; merkittävä määrä potentiaalisista asiakkaista jättää hakemuksen kesken. Kuvasta nähdään, että nettisivujen käviöistä ainoastaan 50 prosenttia aloittaa lainahakemuksen täyttämisen, joista ainoastaan 10 prosenttia täyttää hakemuksen loppuun (saa alustavan lainapäätöksen) (kuva 10).

2.4 Muotoiluongelman löytäminen

Selvitysten jälkeen suunnittelun kohteeksi valittiin digitaalisen lainahakemuksen kehittäminen, sillä suurimmat ongelmat koettiin olevan kytköksissä lainahakemukseen. Esimerkiksi yksittäinen virhe lainahakemuksella voi hidastuttaa koko lainanhakuprosessia. Tärkein huomio oli kuitenkin, että suuri osa potentiaalisista asiakkaista jättää lainan hakemisen kesken hakemusta täyttäessä.

Kohdeyritys priorisoi digitaalisen lainahakemuksen kehittämisen myös siksi, että digitalisaation myötä asiakkaiden ostoprosessi on muuttunut aiempaa itsenäisemmäksi, joten yritysten täytyy pysyä kyseisellä osa-alueella kilpailukykyisinä. Yritysten tulisi pyrkiä siirtämään painopiste nimenomaan verkossa tapahtuviin kohtaamisiin ja tarjota relevanttia tietoa ja palveluita silloin kun asiakas niitä etsii. Eri tutkimuslaitosten mukaan jopa 65 % kuluttajista haluaisi palvelua digitaalisesti. Tavoitteena on, että myös kohdeyritys voisi siirtää palvelunsa pääosin verkkoon perinteisen

puhelinpalvelun sijaan. (Korkiakoski & Gerdt 2016, 52-53, 127.)

Tarkoituksena oli kehittää hakemusta asiakaslähtöisemmäksi säilyttäen hakemuksen nykyiset välttämättömät hakemuskysymykset. Ensisijaisesti halutaan testata pieniä muutoksia, kääntämättä koko lainanhakuprosessia ylösalaisin.

Asiakkaiden aiemmin havaittuja toiveita, tarpeita ja mielipiteitä selvitetään asiakaspalvelijoiden työpajalla, jonka jälkeen suoritetaan asiakaskysely. Lisäksi asiakkaiden ajatuksista ja tutkimuksesta rakentuvaa prototyyppiä testataan lopuksi kohderyhmällä, joka on hyvä alku hakemuksen iteroinnille tulevaisuudessa.

3. Hakemuksen nykytilanne

- 3.1 Hakemukselle kirjautuminen
- 3.2 Hakijan tiedot
- 3.3 Talouden tiedot
- 3.4 Yhteenvetosivu

3.1 Hakemukselle kirjautuminen

Lainahakemukselle kirjautuminen tapahtuu joko henkilötunnuksella tai verkkopankkitunnuksilla, riippuen onko asiakas uusi vai onko hänellä olemassa olevaa lainaa (kuva 11). Heti hakemukselle kirjautumisen jälkeen asiakas voi valita haluamansa lainasumman ja takaisinmaksuajan (kuva 12). Samalla sivulla on nähtävissä myös dynaaminen esimerkkilaskelma tekstimuodossa. Hakija pääsee eteenpäin hakemuksella painamalla *täytä lainahakemus*.

Tämän jälkeen hakemus muuttuu luettelomaiseksi. Kysymykset on jaoteltu kahden pääotsikon alle *Hakijan tiedot* ja *Talouden tiedot*. Kaikki pakolliset kysymykset on merkitty tähdellä. Hakija täyttää hakemuksen ylhäältä alaspäin jonka jälkeen painaa painiketta "seuraava" (kuva 15).

Lainahakemus

Hae uutta lainaa

PPKKVV-XXXX tai PPKKVVAXXXX

Täytä hakemus

Luottotietotarkistus tehdään vasta kun hakemus on täytetty ja lähetetty

Korota nykyistä lainaasi

Hae lainaa pankkitunnuksilla

Jos haluat hakea korotusta lainallesi ilman pankkitunnuksia, soita

Lue lisää siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi

Kuva 11. Hakemukselle kirjautuminen

Paljonko tarvitset lainaa?

Voit hakea lainaa 1 000 € - 50 000 €

12 000 €

Tämä laskelma on suuntaa-antava. Tarkemmat tiedot näkyvät lainatarjouksessasi.

149,67 € 12 vuotta Todellinen vuosikorko 11,38 %*	156,65 € 11 vuotta Todellinen vuosikorko 11,42 %*	165,15 € 10 vuotta Todellinen vuosikorko 11,46 %*	175,67 € 9 vuotta Todellinen vuosikorko 11,50 %*	188,99 € 8 vuotta Todellinen vuosikorko 11,54 %*
--	--	--	---	---

*Korkoesimerkki. Saat henkilökohtaisen lainatarjouksen lähettämäsi hakemuksen.

TÄYTÄ LAINAHAKEMUS

Laina on kertaluotto, jonka todellinen vuosikorko laskettuna 12 000 € luotolle 12 vuoden maksuvaihtoehdolla on 11,38 %. Todellisessa vuosikorossa on huomioitu vuosikoron 9,04 % lisäksi viitekorko Euribor 3 kk -0,54 % (1.7.2019), lainan avausmaksu 0 € ja tilihotomaksu 0 € ja luottokulu 12,50 € kuukaudessa. Kuukausierä 12 000 € luotolle on 149,67 €/kk, yhteensä 144 maksuerää. Luoton ja luottokustannusten yhteismäärä on 21 540,66 €. Esimerkkilaskelman toteutuminen edellyttää, että korko ja kulut eivät muutu takaisinmaksun aikana.

Yksityisiä tili- ja korttiluottoja sekä lainoja koskevat ehdot

Vakiomotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot

Kuva 12. Summan ja takaisinmaksuajan valinta

3.2 Hakijan tiedot

Hakijan tiedot -sivulla asiakkaan tulee vastata omien yhteystietojensa jälkeen kysymyksiin, joihin on valmiit vastausvaihtoehdot. Kaikkiin kysymyksiin on vastattava, myös sähköposti- ja puhelinnumerokenttiin (kuva 13).

Kun hakija on vastannut kaikkiin kysymyksiin, voi hän edetä hakemuksella painamalla “seuraava”-nappia (kuva 15). Jos asiakas haluaa palata hakemuksella taaksepäin, poistuvat aiemmin täytetyt tiedot.

Hakijan tiedot
Henkilötiedot

Henkilötunnus

Matkapuhelin *

Sähköpostiosoite *

Lainan käyttötarkoitus *

- Auto / Moottoripyörä
- Häät
- Vene
- Asunto-omaisuuden hankkiminen
- Sijoittaminen (esim. osakkeet)
- Ajokortti
- Sisustus (esim. huonekalut, kodin elektroniikka)
- Remontointi, kunnostaminen
- Matkailu, vapaa-aika
- Lainojen ja/tai luottojen yhdistäminen
- Terveysten- tai hampaidenhoito
- Opiskelu
- Muu kulutus

Kuva 13. Henkilötiedot

Lisätiedot

Siviilisäätty *

- Avioliitto / Rekisteröity parisuhde
- Naimaton
- Avoliitto
- Eronnut
- Leski

Asumismuoto *

- Omistusasunto
- Vuokra-asunto
- Asumisoikeusasunto
- Osaomistusasunto
- Alivuokralainen
- Työsuhdeasunto
- Muu

Asunut nykyisessä osoitteessa alkaen *

Valitse vuosi Valitse kuukausi

Kuva 14. Lisätiedot

Rinnakaishakija

Haen lainaa toisen henkilön kanssa

Hakijan työsuhde

Hakijan työsuhteen muoto *

- Vakituinen
- Määräaikainen
- Osa-aikainen
- Eläkkeellä
- Työkyvyttömyys- tai varhaiseläkkeellä
- Yrittäjä
- Opiskelija
- Työtön
- Maanviljelijä

Takaisin Seuraava

Kuva 15. Viimeiset kysymykset Hakijan tiedot -sivulla

3.3 Talouden tiedot

Talouden tiedot -osiossa asiakkaan tulee vastata hänen talouttaan koskeviin kysymyksiin. Hakemuksella ei kysytä ainoastaan hakijan tietoja, vaan asiakkaan tulisi osata vastata myös koko taloutta koskeviin kysymyksiin, eli tietää omien tulojensa lisäksi mm. myös puolisonsa tulot (kuva 16).

Lainoista kysytään hakemuksella yksityiskohtaisesti. Erikseen on kentät asuntolainalle ja muille lainoille, ja tämän lisäksi kysytään myös *talouden kaikkia lainoja yhteensä* (kuva 17).

Mikäli asiakas haluaa yhdistää lainoja, tulee hänen vielä erikseen klikata yhdistettävät lainat -kenttä auki ja täyttää yhdistettävien lainojen kappalemäärä, kokonaissumma ja kuukausierät yhteensä (kuva 18).

Lopuksi asiakkaan tulee täyttää tilinumero ennen kuin hän voi vaihtaa seuraavalle hakemussivulle, jossa näkyy hakemuksen yhteenveto. Jos asiakas ei täytä tilinumeroa, hän joutuu allekirjoittamaan sopimukset postitse.

Talouden tilanne

Nykyinen taloudellinen tilanne

Omat kuukausitulot brutto *

Talouden kuukausitulot netto *

Omat asumiskustannukset kuukaudessa (sis. asuntolainan) *

Luottokortit

Käytössäni olevat luottokortit

- MasterCard
- VISA
- American Express
- Diners Club
- Muut

Kuva 16. Talouden tilanne

Lainat

Täytä tiedot täysin euroina.

Oma osuus asuntolainasta *

Omat muut lainat ja luottokorttilainat yhteensä *

Omat lainojen lyhennykset kuukaudessa (ei asuntolaina) *

Talouden kaikki lainat yhteensä *

Talouden kaikkien lainojen lyhennykset kuukaudessa *

Haluan yhdistää nykyisiä lainojani. Samalla hyväksyn ja annan toimeksiannon yhdistettävien lainojeni poismaksuun

Pankkitilinumero

Antamalla tilinumerosi voit valita sähköisen allekirjoituksen.

Tilinumero IBAN-muodossa

Takaisin Seuraava

Kuva 17. Lainat

Haluan yhdistää nykyisiä lainojani. Samalla hyväksyn ja annan toimeksiannon yhdistettävien lainojeni poismaksuun

Yhdistettävien lainojen lukumäärä *

Yhdistettävien lainojen yhteissumma *

Yhdistettävien lainojen lyhennykset kuukaudessa *

Kuva 18. Lainojen yhdistäminen

3.4 Yhteenvetosivu

Yhteenvetosivulla asiakas näkee kaikki täyttämänsä tiedot ja voi halutessaan palata muokkaamaan niitä. Yhteenvetosivulla asiakkaan on mahdollista myös valita lainalleen maksuvakuutus (kuva 19). Maksuvakuutuksen tarkkaa hintaa ei näy asiakkaalle.

Sivun lopussa asiakkaan tulee vielä vastata suostumukseen ja valita allekirjoitustapa; sähköinen allekirjoitus verkkopankkitunnuksilla tai sopimus postitse kotiin. Yhteenvetosivulta nähdään, että ehdot ovat työläitä lukea (kuva 20). Lisäksi otsikko viittaa siihen, että lainasopimuksen allekirjoittaminen tapahtuu tällä sivulla, vaikka todellisuudessa asiakkaan tulee vielä allekirjoittaa virallinen sopimus. Jos asiakas ei ole täyttänyt aiemmin tilinumeroa, voi asiakas ainoastaan valita sopimuksen postitse.

Maksuvakuutus

Maksuvakuutus turvaa lainasi takaisinmaksun, jos jotain odottamatonta tapahtuu. Varmista lainasi takaisinmaksu myös sairauden tai työttömyyden aikana. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä ja se veloitetaan lainanlyhennyksen yhteydessä. Esim. lainan kuukausierän ollessa 100 euroa on vakuutusmaksu 9 euroa.

Haluan liittää lainaani Maksuvakuutuksen.

[Maksuvakuutus](#)

[Maksuvakuutus täydelliset ehdot](#)

[Tietoa vakuutusedustuksesta Suomessa](#)

Kuva 19. Maksuvakuutus

Allekirjoitus

Huom! Luottoarvioimme edellyttää suostumusta. Annan/annamme toimeksiannon kerätä ja käsitellä muilta luotonantajilta saatavia tietoja luotoistani luottihakemuksen käsittelyä varten. Annan suostumukseni siihen, että luotonantajat luovuttavat minua koskevia tietoja luotoistani. Näitä tietoja kysyy Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämän kyselyjärjestelmän avulla järjestelmään osallistuvilta yrityksiltä.

Vakuutan, että antamani tiedot ovat oikeat. Olen tutustunut Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomakkeeseen (VEK) sekä yksityisiä tili- ja korttiluottoja sekä yksityislainoja koskeviin yleisiin ehtoihin, ja hyväksyn ne.*

Tehdessäsi sopimuksen kanssa sinut rekisteröidään konsernin asiakasrekisteriin. Pääasialliset henkilötietojen käyttötarkoituksemme ovat sopimuksen tekemisen edellyttämien tietojen kerääminen, tarkastaminen ja rekisteröinti sekä tekemäsi sopimuksen dokumentointi, hallinnointi ja toimeenpää. Henkilötietoja voidaan käsitellä myös markkinoinnissa. Kun henkilötietoja käsitellään markkinointitarkoituksessa, voidaan suorittaa myös profilointia sinulle soveltuvien tuote-ehtotusten tekemiseksi, jolloin sinulle voidaan tarjota vaihtoehtoisia tuotteitamme tai voit saada yhteydenoton yhteistyökumppaneilta, mihin annan suostumukseni. Kattavat tiedot henkilötietojemme käsittelystä ja sinun oikeuksistasi saat henkilötietojen käsittelyä koskevista sopimusehdoistamme. Ymmärrän, että voin kieltää suoramarkkinoinnin ilmoittamalla asiasta Vakuutan, että annetut tiedot ovat oikein ja täydellisiä ja annan suostumukseni hakemukseni luottoharkintaa varten. Luotonantaja pitää itsellään vapaan harkintaoikeuden. Vakuutan lisäksi, että olen saanut tiedon ja tutustunut asiakirjoihin Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot voimassaolevine erikoismaksuehtoineen sekä yksityisiä tili- ja korttiluottoja sekä yksityislainoja koskeviin yleisiin ehtoihin, mitkä sopimusehdot täten hyväksyn. Nämä asiakirjat ja asiakaskohtainen sopimus tallennetaan ja ovat saatavilla Omat Sivut -palvelussa

Annan suostumukseni siihen, että voi lähettää minulle tarjouksia sähköpostitse.

Valitse allekirjoitustapa *

Pankkitunnuksilla

Postitse

[Lähetä hakemus](#)

Kuva 20. Ehtojen hyväksyminen

4. Työpaja

asiakasneuvojille

- 4.1 Työpajan tehtävä ja tavoitteet
- 4.2 Aloitussivu
- 4.3 Esimerkkilaskelma
- 4.4 Lisäinfopainikkeet
- 4.5 Loogisuus
- 4.6 Yhteenveto työpajan tuloksista



Kuva 21. Tunnelmakuva (Startup S)

Lainahakemus

Hae uutta lainaa

PPKKVV-XXXX tai PPKKVVAXXX

Täytä hakemus

Luottotietotarkistus tehdään vasta kun hakemus on täytetty ja lähetetty

Korota nykyistä lainaasi

Hae lainaa pankkitunnuksilla

Jos haluat hakea korotusta lainallesi ilman pankkitunnuksia, soita

Lue lisää siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi

Kuva 22. Lainahakemuksen aloitussivu

	156,65 € 11 vuotta	165,15 € 10 vuotta	175,67 € 9 vuotta
	Todellinen vuosikorko 11,42 %*	Todellinen vuosikorko 11,46 %*	Todellinen vuosikorko 11,50 %*

...at henkilökohtaisen lainatarjouksen lähetettyäsi hakemuksen.

TÄYTÄ LAINAHAKEMUS

... on kertaluotto, jonka todellinen vuosikorko laskettuna 12 000 € luotolle 12 vuoden maksuväliajalla on 11,36 %
... edellisessä vuosikassa on huomioitu vuosikoron 9,04 % lisäksi viittekoron Euribor 3 kk -0,34 % (1.7.2019). Lainan
... avausmaksu 0 € ja tilhoitomaksu 0 € ja luottokulu 12,50 € kuukaudessa. Kuukausierä 12 000 € luotolle on 149,67 €/kk.
... yhteensä 144 maksuerää. Luoton ja luottokustannusten yhteismäärä on 21 540,66 €. Esimerkkilaskelman toteutuminen
... riippuu siitä, että korko ja kulut eivät muutu takaisinmaksun aikana.

Yksityisiä tili- ja...
lainoja koskevat ehdot

Yksityisiä...
kuluttajaluottotiedot

Kuva 23. Esimerkkilaskelma

4.1 Työpajan tehtävä ja tavoitteet

Työpajan tarkoituksena oli selvittää jo tiedostettuja ongelmakohtia lainahakemukselta. Taustaineisto on käytävä läpi, jotta nähdään millaista suunnittelua edesauttavaa tietoa asiakkaista on jo olemassa. Yrityksen sisällä on paljon tietoa asiakkaista, etenkin heillä, jotka työskentelevät asiakasrajapinnassa. Tämänkaltaista tietoa kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi ja se saadaan esille haastatteleamalla henkilökuntaa tai järjestämällä työpajoja. (Tuulaniemi 2016, 145.)

Työpaja järjestettiin kahdeksalle laina-asiakasneuvolle. Tehtävänä oli ympyröidä kaikki asiakkaan kompastuskivet lainahakemukselta

ja kertoa mitä asiakas saattaa kyseisissä kohdissa kysyä. Toisena tehtävänä oli ympyröidä perusteluineen kohdat, joita pidetään jo entuudestaan hyvinä.

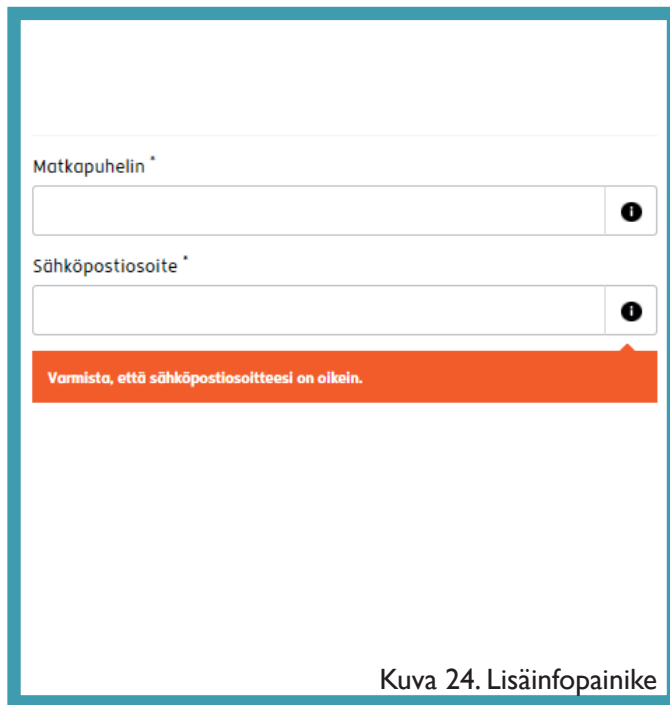
Työpajan yksinkertainen tehtävä suunniteltiin niin, että asiakasneuvot pystyivät käyttämään omaa asiantuntijuuttaan ja opettamaan, mistä kaikesta asiakas voi lähestyä kohdeyritystä. Työpajan tehtävä itsessään toimi muistinvirkistykseenä asiakasneuvojille ja tarkoituksena olikin saada aikaan keskustelua ja jakamaan muistoja ja kokemuksia.

4.2 Aloitussivu

Aloitussivun (kuva 22) henkilötunnuskenttää pidetään huonona ratkaisuna kirjautumiseen. Asiakkailta on tullut palautetta, että he eivät uskalla antaa omaa henkilötunnustaan ja täyttäsivät hakemuksen mieluummin pankkitunnuksilla. Jos asiakas hakee uutta lainaa, ei hän pääse täyttämään hakemusta pankkitunnuksia käyttäen.

4.3 Esimerkkilaskelma

Työpajassa huomioitiin myös, että hakemuksen esimerkkilaskelma tekstimuodossa on huomaamaton, jolloin asiakkaalle saattaa selvitä oleellisia tietoja lainaan liittyen vasta myöhemmin

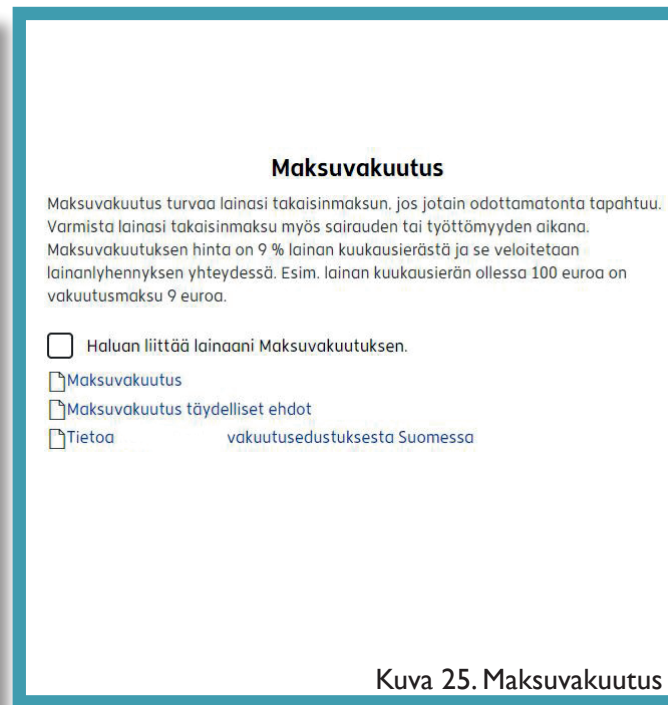


Matkapuhelin *

Sähköpostiosoite *

Varmista, että sähköpostiosoitteesi on oikein.

Kuva 24. Lisäinfopainike



Maksuvakuutus

Maksuvakuutus turvaa lainasi takaisinmaksun, jos jotain odottamatonta tapahtuu. Varmista lainasi takaisinmaksu myös sairauden tai työttömyyden aikana. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä ja se veloitetaan lainanlyhennyksen yhteydessä. Esim. lainan kuukausierän ollessa 100 euroa on vakuutusmaksu 9 euroa.

Haluan liittää lainaani Maksuvakuutuksen.

[Maksuvakuutus](#)

[Maksuvakuutus täydelliset ehdot](#)

[Tietoa vakuutusedustuksesta Suomessa](#)

Kuva 25. Maksuvakuutus



Kuva 26. Tunnelmakuva (Startup Stock Photos, 2014)

tai asiakas saattaa soittaa asiasta asiakaspalveluun (kuva 23).

Lisäksi työpajassa otettiin kantaa siihen, että tiedot ovat erittäin tärkeitä asiakkaan valitessaan itselleen sopivaa lainaa, joten tietojen korostaminen kannattaisi. Osallistujat arvelivat myös, että tietojen selkeämpi esitystapa lisäisi yrityksen luotettavuutta ja toisi asiakkaalle turvallisemman olon.

4.4 Lisäinfopainikkeet

Yksi tärkeimmistä huomioista työpajassa oli, että hakemuksen kysymysten lisäinfopainikkeista ei

aukea mitään tai tarpeeksi lisätietoa hakemukseen liittyen (kuva 24). Tähän ei ollut aiemmin kiinnitetty huomioita. Nappien alkuperäinen tarkoitus on auttaa asiakasta hakemuksen täyttämässä. Usein asiakas soittaa asiakaspalveluun siksi, kun ei ymmärrä, miten tai miksi johonkin hakemuksen kysymykseen pitää vastata.

4.5 Loogisuus

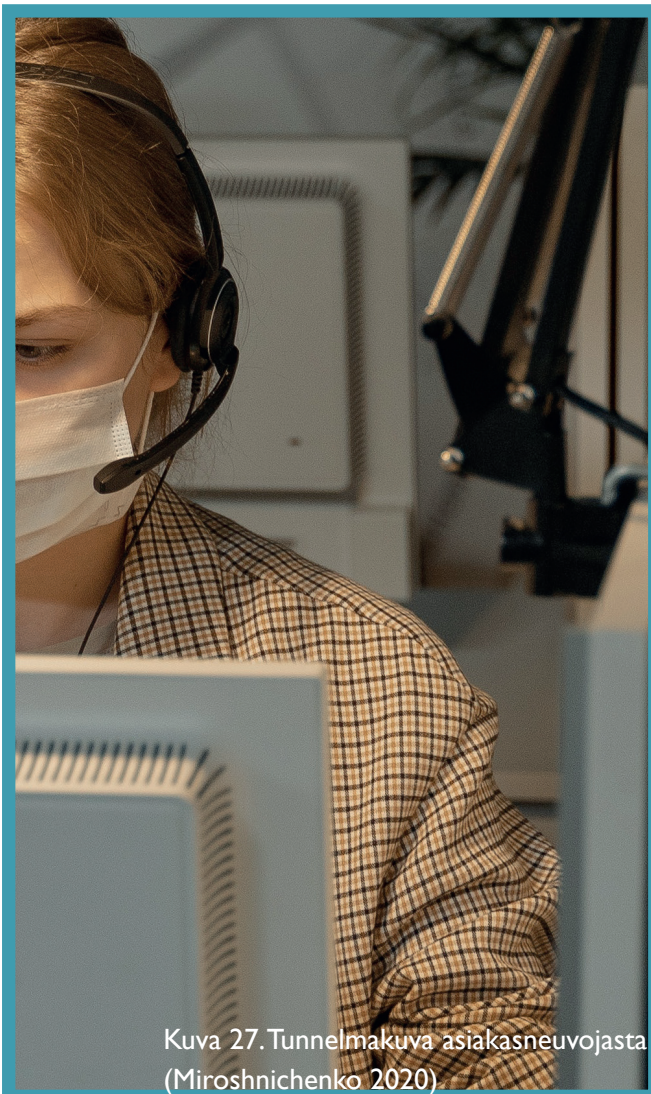
Asiakaspalvelijat kommentoivat hakemuksen loogisuutta. Otsikoissa ja kysymysten järjestyksessä on heidän mielestään parannettavaa. Esimerkiksi asumiskustannuksia kysytään ”Talouden tilanne”

-kohdassa, vaikka asumismuotoa on kysytty jo paljon aiemmin hakemuksella.

Lisäksi maksuvakuutusta tarjotaan hakemuksella vasta loppuvaiheessa, jossa lainahakemuksen suuntaa antavaa kuukausierää ei ole enää mahdollista nähdä ja näin ollen maksuvakuutuksen hinnan laskeminen on mahdotonta (kuva 25). Maksuvakuutuksen hinta on prosenttiosuus lainan kuukausierästä, joten asiakaspalvelijat ehdottivat, että vakuutusta tarjotaan samassa kohdassa kuin kuukausierää.

Kysymysten uudelleen järjestäminen helpottaisi

myös asiakaspalvelutilanteita, kun lainahakemus täytetään puhelimitse. Usein asiakkaat saattavat ennakoida vastaamalla kysymyksiin, jotka kysytäänkin vasta myöhemmin hakemuksella. Tällöin asiakkaat usein ihmettelevät kysymysten järjestystä.



Kuva 27. Tunnelmakuva asiakasneuvojasta (Miroshnichenko 2020)

4.6 Yhteenveto työpajan tuloksista

Työpajassa nousseissa keskusteluissa todettiin esimerkkilaskelman tärkeys. Kuitenkaan sen nykyinen tekstimuoto ei miellyttänyt. Sen sijaan taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma saattaisi lisätä yrityksen luotettavuutta näyttämällä ylimääräiset kulut selkeämmin asiakkaille (kuva 28).

Lisäksi aloitussivun ”Hae lainaa pankkitunnuksilla” on helppoa asiakkaille ja he pitävät toimintoa turvallisena, verrattuna lainan hakemiseen pelkällä henkilötunnuksella. Lisäksi tieto, miten henkilötietoja käsitellään, on hyvä olla etusivulla, koska se kiinnostaa asiakkaita.

Hakemuksen kysymyksiä pidettiin yleisesti ottaen selkeinä, mutta niiden järjestys kaipaisi parantamista. Lisäksi otsikointia pidettiin hieman erikoisena. Vastausvaihtoehtoja hakemuksen kysymyksiin on tarpeeksi, vaikka silti niitä toivottiin osaan kysymyksiä hiukan enemmän.

Työpajan tulosten perusteella suunniteltiin uusi versio esimerkkilaskelmasta (kuva 28) ja aloitussivusta (kuva 29), sillä nämä koettiin kriittisimmiksi muutoskohteiksi. Uutta ja vanhaa versiota testattiin aluksi asiakaskyselyssä. Vertailun tarkoitus oli lisätä kehitettävän idean kriittisiin ja epävarmoin osiin liittyvää tietoa, jonka jälkeen voidaan suorittaa varsinainen testaus (Hassi ym. 2015, 100).

Muita työpajassa nousseita ideoita testattiin vasta kyselyn jälkeisessä prototyypissä.

Esimerkkilaskelma talukkona:

Esimerkki:

Lainasumma 12 000 €

Maksuerät:	144 kpl	Kuukausierä/kk:	150.08 €/kk
Tilinhoitomaksu/kk:	0 €	Vuosikorko:	9.09 %
Luottokulu/kk:	12.50 €	Todellinen vuosikorko:	11.43 %
Avausmaksu:	0 €	Maksettava kokonaismäärä:	21 599,87 €

Kuva 28. Esimerkkilaskelma taulukkona

Lainahakemus

Hae uutta lainaa tai korkoita nykyistä lainaasi

[Pyydä lainatarjous pankkitunnuksilla](#)

Käytämme vahvaa tunnistautumista turvallisuutesi vuoksi. Saat henkilökohtaisen lainatarjouksen, joka ei sido sinua mihinkään.

[Lue lisää siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi](#)

Kuva 29. Uusi aloitussivu

5. Kysely

5.1 Kyselyn tavoitteet ja toteutus

5.2 Arviointiasteikko

5.3 Vertailutehtävät

5.4 Avoimet tekstikentät

5.5 Kyselyn tulosten yhteenveto

5.1 Kyselyn tavoitteet ja toteutus

Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyiseen lainahakemukseen ja mielipiteitä työpajan perusteella havaittuihin ongelmakohtiin (liite 1). Kyselyssä yritettiin saada myös selville vastaajien arvoja, toiveita ja tarpeita. Kyselyssä oli yhteensä 13 kysymystä, joista kahdeksassa oli arviointiasteikko, neljässä vapaa tekstikenttä ja kolmessa vertailtiin nykyisiä hakemuksen elementtejä uusiin versioihin.

Kysely lähetettiin 836 tuoreelle laina-asiakkaalle, jotka ovat hakeneet lainaa ja saaneet hyväksytyyn lainapäätöksen viimeisen kuukauden sisällä. Tavoitteena oli saada vähintään 10 % vastaajista, jotta tuloksia voidaan analysoida, joka tarkoitti 83 laina-asiakasta. Vastauksia saatiin riittävästi yhteensä 88 kappaletta.

Vastausten luotettavuutta heikentää kuitenkin suhteellisen pieni vastausprosentti ja kyselyn kohderyhmä. Toisaalta vastaajilla oli lainahakemus tuoreena mielessä, mutta hiljattain nostettu laina saattoi vaikuttaa vastaajan tuntemuksiin ja näin ollen väristää vastauksia. Yleistä on, että asiakkaat saattavat kyselyissä väittää toimivansa rationaalisemmin kuin todellisuudessa toimivatkaan (Korkiakoski & Gerdt 2016, 158).

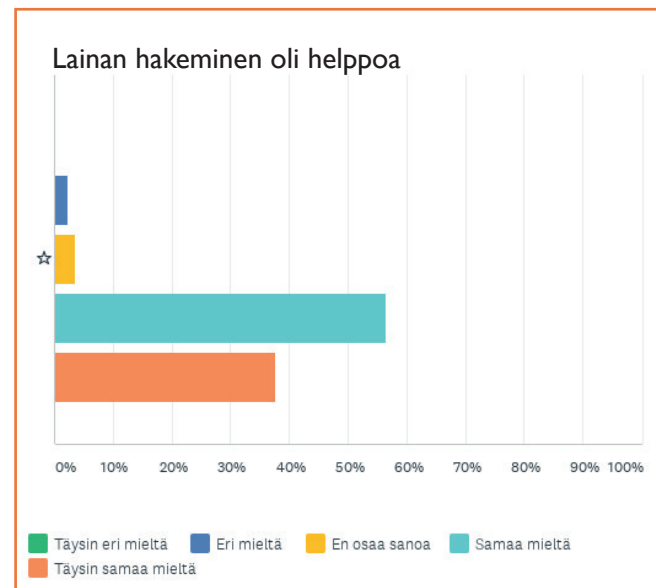
5.2 Arviointiasteikko

Arviointiasteikon kuudesta kysymyksestä kolme liittyivät lainan hakemisen ja hakemuksen helppouteen ja toiset kolme lainahakemuksen informatiivisuuteen (liite 1). Arviointiasteikon pisteytys oli 1-5, jossa 5 pistettä oli paras ja 1 piste heikoin (liite 1).

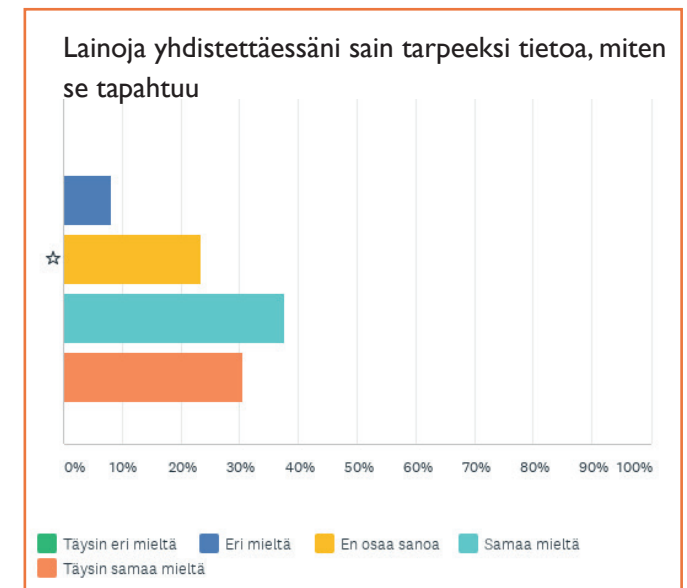
Kyselyssä saadut pisteet olivat yleisesti ottaen hyviä. Lainan hakemisen/hakemuksen helppouteen ja selkeyteen liittyvät kysymykset saivat parhaat pisteet, joissa keskiarvo oli 4,3 pistettä. Informatiivisuuteen liittyvät kolme kysymystä saivat

myös kohtuulliset pisteet keskiarvolla 4,06.

Eniten tyytymättömiä vastauksia keräsivät kysymykset, jotka liittyivät liitteiden toimittamiseen ja lainojen yhdistämiseen liittyen. Kyselyssä kysyttiin, saiko asiakas tarpeeksi tietoa lainojen yhdistämiseen liittyen ja seitsemän vastaajan mielestä tietoa ei saanut tarpeeksi (kuvio 2). Viiden vastaajan mielestä tietoa liitteiden toimittamiseen liittyen ei saanut tarpeeksi.



Kuvio 1. Asiakkaiden mielipiteet lainan hakemisen helppoudesta.



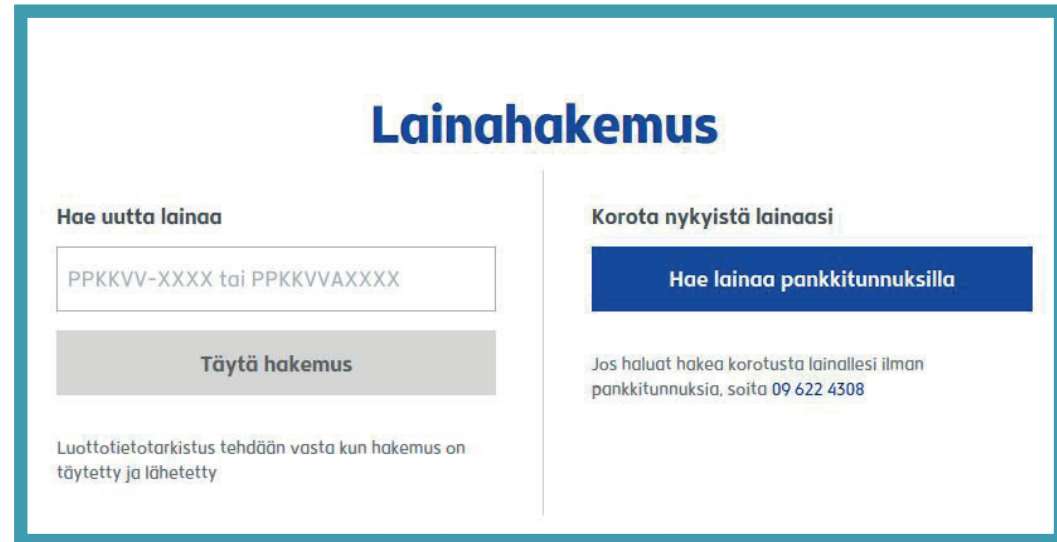
Kuvio 2. Asiakkaiden mielipiteet informaatioon lainojen yhdistämisestä.

5.3 Vertailutehtävät

Vertailutehtävissä asiakkaan tuli valita mielestään parempi vaihtoehto vanhasta ja uudesta versiosta (liite 1). Vertailu haluttiin suorittaa, jotta saataisiin selville, onko suunnittelutyö oikeilla raitella. Kohdeyritys oli mukana valitsemassa mielenkiintoisimpia suunnitteluehdotuksia, joiden pohjalta valittiin kolme vertailukohdetta.

Tunnistautuminen hakemukselle

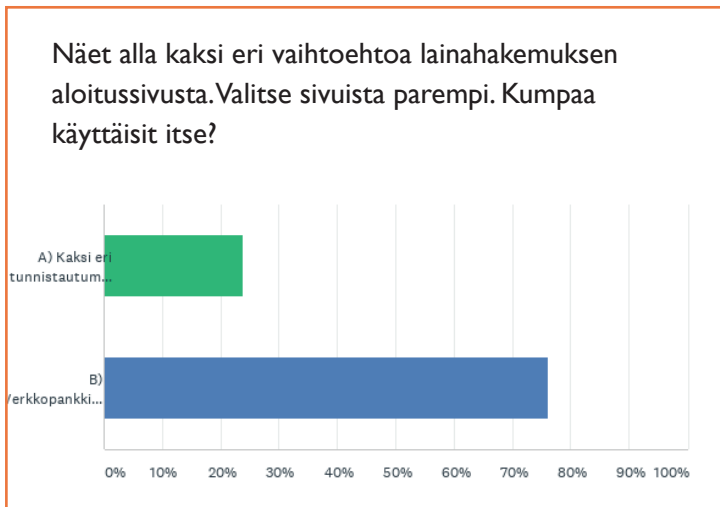
Kyselyyn vastaajista 67 käyttäisivät pankkitunnistautumista ennen lainahakemuksen täyttämistä, joka oli uusi versio (kuva 31) ja (kuvio 3). Vanhasta versiosta, eli kahdesta eri tunnistautumistavasta, piti sen sijaan 21 vastaajaa (kuva 30).



Kuva 30. Vanha hakemuksen aloitussivu



Kuva 31. Versio uudesta hakemuksen aloitussivusta.

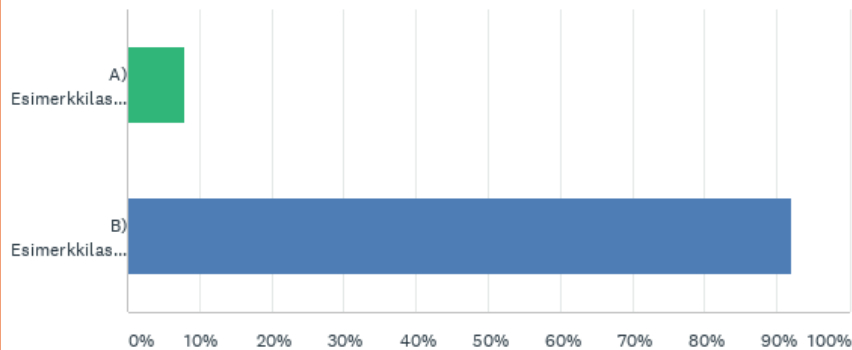


Kuvio 3 Asiakkaiden mielipiteet aloitussivusta

Esimerkkilaskelma taulukkona

Kyselyyn vastaajista 81 pitivät taulukkomuotoista esimerkkilaskelmaa helpompilukuisena kuin tekstimuotoista (kuva 32 ja 33). Ainoastaan 7 vastaajaa piti tekstimuotoista laskelmaa parempana (kuvio 4).

Lain määräämät lainaa koskevat tiedot on alla laitettu kahteen eri muotoon. Kumpi on mielestäsi helpompilukuisen?



Kuvio 4. Asiakkaiden mielipiteet esimerkkilaskelman helppolukuisuudesta.

Laina on kertaluotto, jonka todellinen vuosikorko laskettuna 12 000 € luotolle 12 vuoden maksuvaihtoehdolla on 11,43 %. Todellisessa vuosikorossa on huomioitu vuosikoron 9,09 % lisäksi viitekorko Euribor 3 kk -0,34 % (1.7.2019), lainan avausmaksu 0 € ja tilihoitomaksu 0 € ja luottokulu 12,50 € kuukaudessa. Kuukausierä 12 000 € luotolle on 150,08 €/kk, yhteensä 144 maksuerää. Luoton ja luottokustannusten yhteismäärä on 21 599,87 €. Esimerkkilaskelman toteutuminen edellyttää, että korko ja kulut eivät muutu takaisinmaksun aikana.

Kuva 32. Vanha versio tekstimuotoisesta esimerkkilaskelmasta.

Esimerkki:

Lainasumma 12 000 €

Maksuerät:	144 kpl	Kuukausierä/kk:	150,08 €/kk
Tilinhoitomaksu/kk:	0 €	Vuosikorko:	9,09 %
Luottokulu/kk:	12,50 €	Todellinen vuosikorko:	11,43 %
Avausmaksu:	0 €	Maksettava kokonaismäärä:	21 599,87 €

Kuva 33 Uusi taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma.

“Hae lainaa”

Kyselyssä haluttiin testata myös hakemusnapin “Hae lainaa” -tekstin toimivuutta. Hakemusnapin jälkeen asiakkaalle avautuu lainahakemuksen ensimmäinen sivu. Hae lainaa -napista tehtiin kaksi uutta versiota testausta varten (kuva 34).

Kyselyyn vastaajista 34 pitää ”hae lainaa”-nappia parhaimpana. Tämän jälkeen parhaiten pärjäsivät 29 vastauksella ”Hae lainatarjous tästä” ja viimeisenä 25 vastauksella ”Pyydä lainatarjous” (kuvio 5).

Tässä kysymyksessä vastaajilla oli mahdollisuus perustella valintaansa avoimessa tekstikentässä. ”Hae lainaa” -vastaajat perustelivat valintansa sillä, että se on selkein ja helpoin vaihtoehto. ”Pyydä lainatarjous” ja ”Hae lainatarjous tästä” -napeilla ei ollut perusteluiden suhteen eroavaisuuksia. Näistä jommankumman valinneet kokivat, että sana ”lainatarjous” on kuvaavampi siitä, mitä ollaan tekemässä. Asiakkaan kun ei tarvitse heti sitoutua lainaan, vaan voi ensin katsoa millaisen lainatarjouksen saa. Sana ”lainatarjous” koettiin helpommin lähestyttävänä ja se sai kehuja siitä, että ei tarvitse vielä sitoutua.



Kuvio 5. Asiakkaiden mielipiteet hakemus-painikkeen tekstistä



Kuva 34. Vanha “Hae lainaa” -painike ja testissä olleet uudet versiot

5.4 Avoimet tekstikentät

Avoimissa kysymyksissä kysyttiin mikä lainan hakemisessa on vaikeaa/haastavaa, miten asiakas parantaisi nykyistä lainahakemusta ja mitä muita kehitysehdotuksia tulee mieleen lainanhakuprosessiin liittyen (liite I). Avoimet kysymykset eivät olleet pakollisia vastata, mutta suurin osa oli kommentoinut, että hakemus on tällä hetkellä hyvä, eikä parannusehdotuksia ole.

Noin 5 vastaajaa kertoi, että oli vaikeuksia ymmärtää lainan takaisinmaksu, hinta tai kulujen seuranta. Samoin 5 vastaajaa kertoi, että tarvittavien liitteiden toimittamisessa oli ollut vaikeuksia.

Vastaajien kehitysehdotuksissa liittyen lainahakemukseen tai koko lainaprosessiin esiintyi toistoa, joten vastaukset yhdistettiin. Kehitysehdotukset liittyivät pitkälti yhdistettäviin lainoihin. Kolme vastaajaa toivoi, että pankki saisi tiedot suoraan yhdistettävistä lainoista muilta pankeilta. Noin 5 vastaajaa toivoi yleisesti lisätietoa lainojen yhdistämiseen liittyen. Satunnaisina toiveina oli esimerkiksi tietojen selkeämpi esitleminen taulukkomuodossa ja hakemuksen muokkaaminen jälkeen päin. Lisäksi muutama vastaaja oli kommentoinut, että pelkäävät tulevansa huijatuksi.

5.5 Kyselyn tulosten yhteenveto

Vastaukset jäseneltiin samankaltaisuuskaavion avulla. Kaavion avulla tutkimusaineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja ne ryhmiteltiin yhteisten teemojen alle. Samankaltaisuuskaavio nostaa esiin käyttäjille olennaisia asioita. (Tuulaniemi 2016, 154.)

Vastausten perusteella hakemuksella täytyisi olla enemmän tietoa koko lainaprosessista esimerkiksi liitteiden toimittamisesta ja lainojen yhdistämisestä, joista asiakas saa tällä hetkellä tiedon vasta lainatarjouksen jälkeen. Yhdeksi teemaksi nousi siis jälleen informatiivisuus. Lisäksi vastausten perusteella asiakkaat arvostavat selkeyttä, sitoutumattomuutta ja luotettavuutta. Asiakas ei halua vielä hakemusvaiheessa sitoutua mihinkään lopulliseen, vaan haluaa ensin nähdä tarjouksen. Lisäksi lainan tietojen kuten esimerkkilaskelman tulisi olla paremmin asiakkaan saatavilla, joka lisäisi asiakkaan varmuutta luotettavuudesta.

6. Suunnitteluohjurit



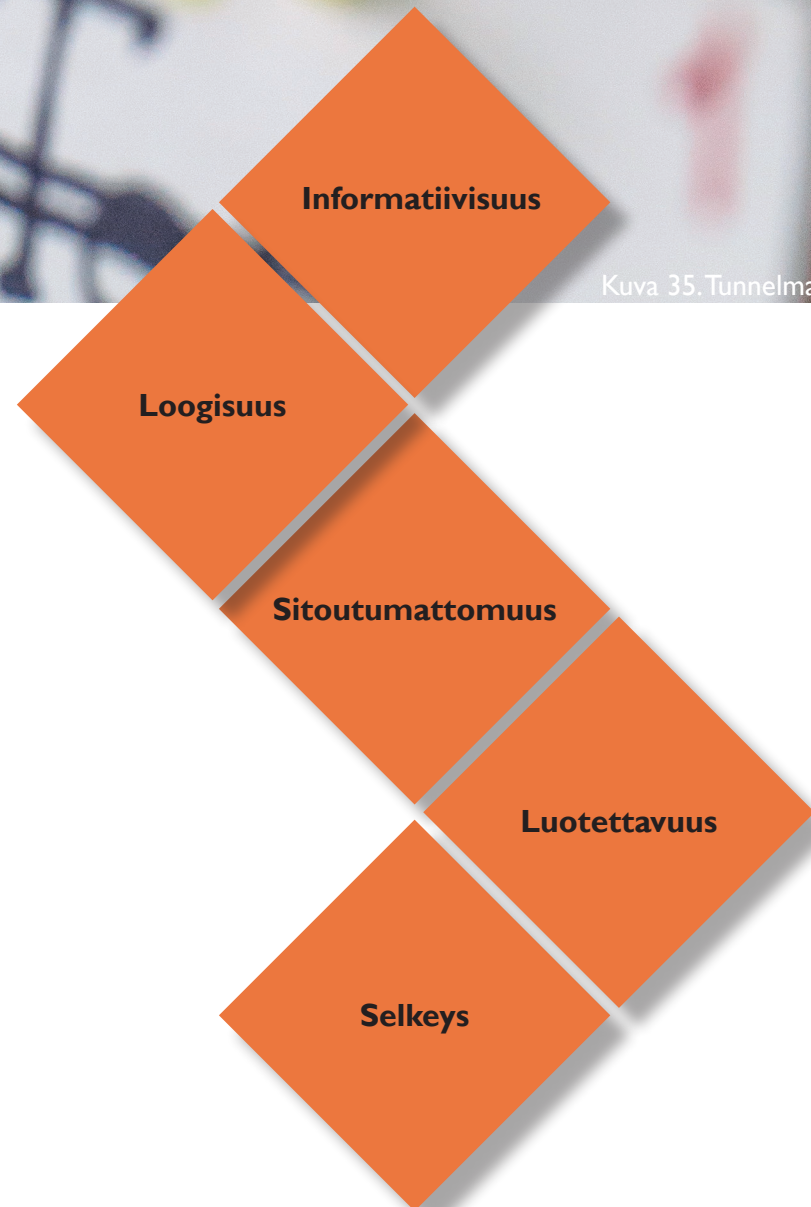
Kuva 35. Tunnelmakuva (Zimmerman 2020)

6. Suunnitteluohjurit

Asiakastutkimuksen löydösten perusteella voidaan määritellä ohjaimet suunnittelua varten, joita kutsutaan suunnitteluohjureiksi (kuva 36). Suunnitteluohjureiden avulla asiakkaiden tarpeet ja toiveet saadaan pidettyä suunnitteluprosessin keskiössä. Suunnitteluohjurit kuvaavat konseptien tai palvelun selkeimpiä asiakastavoitteita. (Tuulaniemi 2016, 156.)

Työpajan perusteella kahdeksi selkeäksi suunnitteluohjuriksi nousivat informatiivisuuden ja loogisuuden parantaminen. Jos asiakas saisi hakemukselta mahdollisimman paljon tietoa, sen täyttäminen sujuisi joutuisammin ilman puhelua asiakaspalveluun. Lisäksi uudessa versiossa toivotaan selkeyttä jäsentelyyn ja toimintoihin.

Kyselyssä suunnitteluohjureiksi nousivat niin ikään informatiivisuus, mutta myös selkeys, luotettavuus ja sitoutumattomuus.



Kuva 36. Suunnitteluohjurit

7. Prototypointi

7.1 Miksi prototypoidaan?

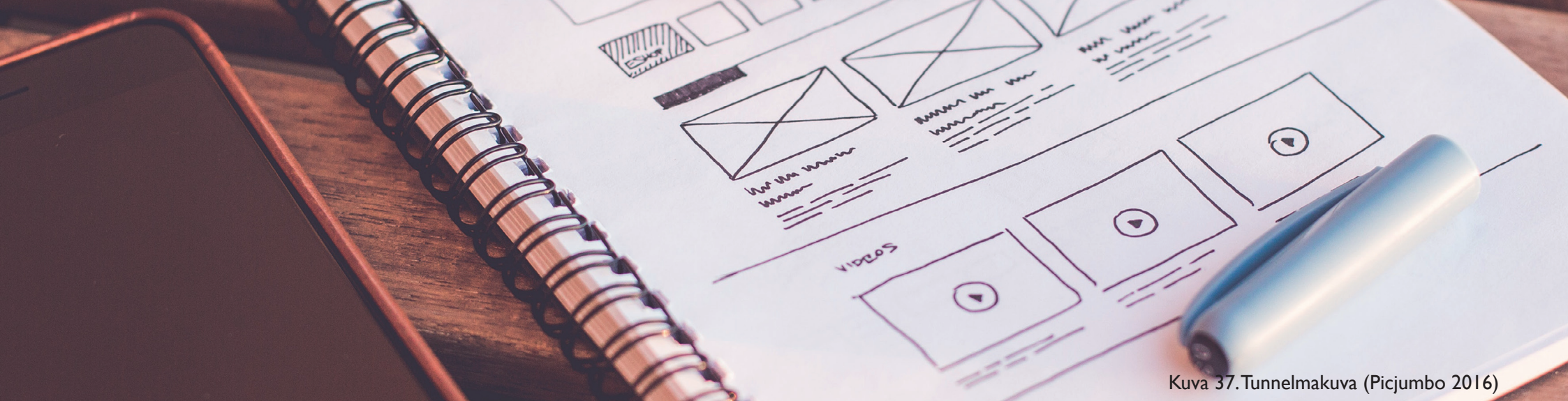
7.2 Aloitussivu

7.3 Sisällön järjestäminen

7.4 Toiminnot

7.5 Lisämyynti

7.6 Apu täyttämiseen



Kuva 37. Tunnelmakuva (Picjumbo 2016)

7.1 Miksi prototypoidaan?

Prototyypointi tarkoittaa nopean mallin rakentamista suunnittelun ja kehitystyön avuksi. Prototyypillä testataan miten kehitetyt konseptit toimivat käytännössä. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät. Prototyypoinnilla minimoidaan epäonnistumisen riskejä ja se on edullinen ja nopea testaustapa. (Tuulaniemi 2016, 196-197.)

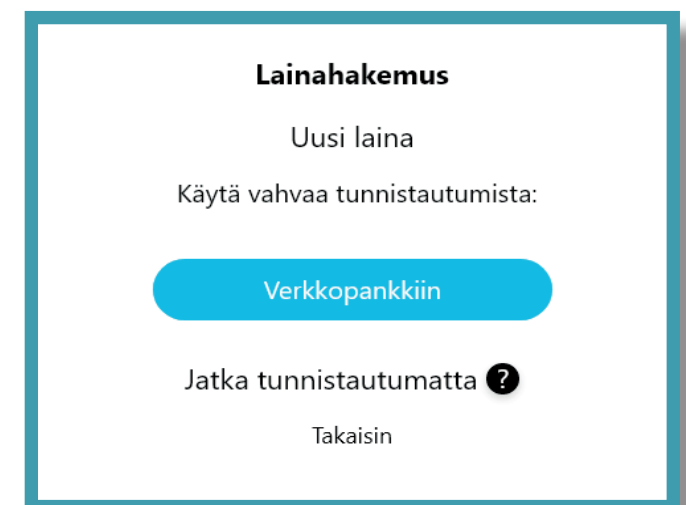
Pyrkimyksenä oli luoda testiprototyyppi, joka vastaisi design-drivereihin eli täyttäisi asiakastutkimuksesta saatujen tulosten vaatimukset. Tärkeimpänä huomiona koettiin informaation lisääminen hakemukselle. Osa olennaisista elementeistä puuttuu tällä hetkellä hakemukselta kokonaan. Lisäksi työpajan tuloksista saadun tiedon mukaan hakemuslomake vaatisi uudelleenjärjestelyä, jotta siitä tulisi loogisempi niin asiakkaita kuin asiakaspalvelijoita ajatellen.

Prototyyppi suunniteltiin Adobe XD:n avulla ja se on skaalattu iPhone X:lle (liite 2). Testikäyttäjä voi täyttää hakemuksen realistisesti alusta loppuun. Prototyyppi suunniteltiin yksinkertaiseksi, sillä se itsessään ei ole olennainen testaajalle vaan sen aikaansaama kokemus, kokemuksesta nouseva palaute ja kokemuksen oppiminen kokeilutilanteessa (Hassi ym. 2015, 100.) Prototyypin ilme pidettiin mahdollisimman neutraalina, jotta testikäyttäjät keskittyisivät toimintoihin ja hakemuskysymyksiin. Visuaalisessa ilmeessä ei myöskään otettu huomioon kohdeyrityksen omaa visuaalista ilmettä.

7.2 Aloitussivu

Hakemuksen ensimmäiseltä sivulta poistetaan tunnistautuminen henkilötunnuksella, sillä kyselyn perusteella suurin osa asiakkaista tunnistautuisi pankkitunnuksilla. Siltä varalta, että

pankkitunnistautuminen on liian työlästä osalle asiakkaista, haluttiin luoda uusi ominaisuus, jotta asiakas saa mahdollisuuden tutustua hakemukseen lähettämättä sitä (kuva 38). Uusi ominaisuus pakottaa myös muokkaamaan hakemuksen viimeiselle sivulle pankkitunnistautumisen, jos asiakas haluaakin lopulta lähettää hakemuksen.



Kuva 38. Prototyypin aloitussivu

7.3 Sisällön järjestäminen

Nykyisen lainahakemuksen järjestystä muokattiin niin otsikoiden kuin kysymysten osalta, sillä nykytilanteen havainnoinnissa ja etenkin asiakaspalvelijoiden työpajassa nousi esille, että tämänhetkisessä lainahakemuksessa on paljon epäloogisuutta.

Kysymysten järjestämisessä on pyritty yhdistämään samankaltaiset aihealueet toisiinsa (taulukko 1). Ajatuksena, että asiakkaan tarvitsee miettiä yhtä asiaa kerrallaan. Lisäksi otsikointia on muutettu asiakasta puhuttelevammaksi ja informatiivisemmaksi. Uudessa versiossa myös kysymyksiä oltiin jätetty otsikoiden alta pois, esimerkiksi asumismuotoa ei kysytty erikseen, vaan asiakkaalle tarjottiin suoraan vaihtoehdot (kuva 39).

The screenshot shows a form titled "Asuminen" with several sections:

- Asumistyyppi:** A grid of buttons for "Omistusasunto" (highlighted), "Puolison omistama", "Asumisoikeusasunto", "Vuokra-asunto", "Osaomistus", "Työsuhteasunto", "Alivuokra", and "Muu".
- Kustannukset:** A text input field labeled "Omat asumiskustannukset kuukaudessa" with the value "720" and a help icon.
- Navigation:** "Jatka" and "Takaisin" buttons at the bottom.

Kuva 39. Prototyypin aloitussivu

Vanha järjestys ja otsikot	Uusi järjestys ja otsikot
Paljonko tarvitset lainaa?	Paljonko tarvitset lainaa?
Henkilötiedot	Lainan käyttötarkoitus?
Henkilötunnus	Sinun tiedot
Matkapuhelin	Matkapuhelin
Sähköpostiosoite	Sähköposti
Lainan käyttötarkoitus	Siviilisääty
Lisätiedot	Asuminen
Siviilisääty	Omat asumiskustannukset kuukaudessa?
Asumismuoto	Rinnakkaishakija
Asunut nykyisessä osoitteessa alkaen	Haetko lainaa yksin vai rinnakkaishakijan kanssa?
Rinnakkaishakija	Oma työsuhde ja tulot
Henkilötunnus	Omat kuukausitulot bruttona, €/kk
Matkapuhelin	Omat kuukausitulot nettona, €/kk
Sähköposti	Nykyinen työsuhde alkoi
Hakijan työsuhde	Luottokortit
Hakijan työsuhteen muoto	Omat lainat
Nykyinen taloudellinen tilanne	Oma osuus asuntolainasta
Omat kuukausitulot brutto	Omat muut lainat ja luottokorttilainat yhteensä
Talouden kuukausitulot netto	Omien lainojen lyhennykset, €/kk
Omat asumiskustannukset kuukaudessa	Lainojen yhdistäminen
Luottokortit	Haluatko yhdistää olemassa olevat lainasi?
Lainat	Pankkitilinumero
Oma osuus asuntolainasta	Yhteenveto
Omat muut lainat ja luottokorttilainat yhteensä	
Omat lainojen lyhennykset kuukaudessa	
Talouden kaikki lainat yhteensä	
Talouden kaikkien lainojen lyhennykset kuukaudessa	
Haluan yhdistää nykyisiä lainojani.	
Pankkitilinumero	
Yhteenveto	

Taulukko 1. Otsikoiden vanha ja uusi järjestys

Oma työsuhde ja tulot

Vakituisen **Määräaikainen** Osa-aikainen ?

Eläkeläinen Työkyvyttömyys- tai vanhuseksi Yrittäjä

Opiskelija Työtön Maanviljelijä

Omat kuukausitulot **bruttona, €/kk** ?

Omat kuukausitulot **bruttona, €/kk** ?

Omat kuukausitulot **nettona, €/kk** ?

1 2 ABC 3 DEF

4 GHI 5 JKL 6 MNO

7 PQRS 8 TUV 9 WXYZ

0

Kuva 40. Uusi kysymys aukeaa, kun edelliseen on vastattu

7.4 Toiminnot

Prototyypissä haluttiin testata myös toisenlaista käyttäjänäkymää. Nykyinen hakemus on muodoltaan listamainen, jolloin suurin osa kysymyksistä on samalla sivulla ja hakemuksella pääsee eteenpäin sivun alaosaan. Prototyypissä testattiin näkymää, jossa “seuraava”-painike on heti käyttäjän ulottuvilla. Kysymykset on aseteltu erillisille sivuille niin, että sivua ei tarvitse selata alaspäin ollenkaan.

Hakemuksella kokeiltiin myös kevyttä pelillistämistä niin, että seuraava kysymys ilmestyi näkyviin vasta kun edelliseen oli vastattu (kuva 40).

Lainojen yhdistäminen

Haluatko yhdistää olemassa olevat lainasi yhdeksi edullisemmaksi lainaksi?

Kyllä **En**

Mikä on lainojen yhdistäminen?

Kun yhdistät kaikki nykyiset pienet lainasi ja muut luottosi, säästät kuukausikuluisasi lyhentämällä ainoastaan yhtä lainaa.

Lainojen yhdistäminen on helppoa, sillä teemme kaiken työn puolestasi ja maksamme muut lainasi ja luottosi pois.

Keskittämällä lainasi [REDACTED] voit saada lainallesi paremmat ehdot.

Takaisin

Maksuvakuutus

Haluatko lainallesi edullisen maksuvakuutuksen? Vakuutuksen hinta on valitsemallasi kuukausierällä: **14,87 €/kk**

Kyllä **En**

Mikä on maksuvakuutus?

Maksuvakuutus suojaa takaisinmaksun yllättävissä tilanteissa. Jos joudut työttömäksi, tai pitkälle sairauslomalle, Maksuvakuutus auttaa sinua selviytymään vaikeiden aikojen yli.

Maksuvakuutus korvaa vakuutusehtojen mukaisesti lainasi kuukausikustannukset jopa 12 kuukauden ajan, joten talutesi pysyy paremmin tasapainossa. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä. Minimiveloitus on 3 euroa/kk.

Täydelliset vakuutusehdot ovat luettavissa **täältä**.

Takaisin

Kuva 41. Maksuvakuutuksen ja yhdistettävien lainojen tarjoaminen

7.5 Lisämyynti

Kohdeyritys markkinoi lainojen yhdistämistä ja maksuvakuutusta olemassa olevalle tai uudelle lainalle. Prototyypissä lainojen yhdistäminen on nostettu omaksi sivukseksi ollessaan hieman huomaamaton alkuperäisellä hakemuksella (kuva 41). Samoin maksuvakuutukselle on luotu oma sivunsa, jotta asiakas ei huomaamattaan ohittaisi sitä. Aiemmin maksuvakuutuksen hinta ei ole ollut näkyvissä, mutta prototyypissä se näkyy asiakkaalle. Lainojen yhdistäminen ja maksuvakuutus ovat lisäpalveluita, joten asiakas voi täyttää hakemuksen loppuun valitsematta kumpaakaan.

Asuminen

Omistusasunto Puolison omistama

Asumisoikeusasunto Vuokra-asunto

Osaomistus Työsuhdeasunto

Alivuokra Muu

Omat asumiskustannukset kuukaudessa ?

Merkitse tähän asumiskustannuksesi sisältäen osuutesi asuntolainan lyhennyksestä, vuokrasta/vastikkeesta, sähköstä ja lämmityksestä kuukaudessa.

Takaisin

Kuva 42. Kysymysmerkkiä painamalla aukeaa lisätietoa

7.6 Apu täyttämiseen

Koska asiakastutkimuksessa oli selvinnyt, että asiakkaat kaipaavat lisää tietoa lainan hakemisesta, on hakemukselle lisätty “infopainikkeita”, joista asiakas saa apua tarvittaessa (kuva 42). Prototyypissä painikkeet eivät toimineet, mutta fasilitoitaessa otetaan ylös koehenkilöiden tarpeet lisäinfolle.

8. Kokeilu

8.1 Kokeilusetelma

8.2 Kokeilun tulokset



Kuva 43. Tunnelmakuva (Dantès 2020)

8.1 Kokeiluasetelma

Kokeilun tarkoituksena oli saada näyttöä, että kehitettävä prototyyppi on oikeilla raiteilla. Lisäksi tarkoituksena oli saada lisää oppia potentiaalisen asiakkaan ongelmista, tarpeista ja aidoista reaktioista. (Hassi ym. 2015, 102.)

Kokeilussa testattiin prototyyppiä kuudelle potentiaaliselle lainanhakijalle. Koehenkilö kehitti kuvitteellisen tarpeen lainalle, jonka jälkeen täytti lainahakemuksen. Kokeilussa ei annettu apua koehenkilölle, jotta kokeilu ja sen tulokset pysyvät mahdollisimman autenttisina.

Koehenkilöt valittiin kohdeyrityksen oman määritelmän mukaan eli hakijan täytyi olla yli 24-vuotias, hänellä täytyy olla säännölliset työ- tai eläketulot eikä hänellä saa olla maksuhäiriömerkintöjä. Potentiaalisten laina-asiakkaiden skaala on suuri.

Ensin koehenkilöltä tiedusteltiin lainan tarvetta ja yhdessä kehiteltiin realistinen lainanhakutilanne. Koehenkilölle annettiin linkki prototyyppiin täyttääkseen lainahakemuksen omalla puhelimellaan. Koehenkilön tuli selostaa kaikki hakutilanteen tapahtumat ajattelemalla ääneen. Koehenkilöltä kysyttiin lisäkysymyksiä aina kun fasilitaattorille oli epäselvää mitä, miksi ja miten koehenkilö toimii kuten toimii. Koehenkilö sai apua omiin kysymyksiinsä vasta koetilanteen jälkeen, jonka aikana käytiin vapaata keskustelua. Kaikki koehenkilön ajatukset kirjattiin ylös fasilitaattorin toimesta. Tämän tyyppistä havainnointimenetelmää kutsutaan havainnointihaastatteluksi. (Hyysalo 2006, 106.)

Kokeilutilanteen jälkeen koehenkilölle esitettiin vielä seuraavat kysymykset:

Missä hakemuksen kohdissa olisit kaivannut enemmän tietoa?

Mitä tuntemuksia se herätti, että kysymykset ilmaantuivat sitä mukaa kuin hakemusta täyttää eteenpäin? (pelillisuus)

Mitä mieltä olit kysymysten järjestyksestä?

Millainen on hyvä sovellus?

8.2 Kokeilun tulokset

Kuten aiemmassa kyselytutkimuksessa, vastaukset jäseneltiin jälleen samankaltaisuuskaavion avulla. Kaavioon muodostui 7 otsikkoa, joiden alle muodostui yhteensä 16 alaotsikkoa. Tulokset osaltaan tukivat aiempia kyselytutkimuksen tuloksia, mutta yllätyksiäkin oli joukossa.

Otsikoiden avulla valittiin kehitettävät kohteet ja suunniteltiin parannusehdotukset tulevaisuuden lainahakemusta varten.

APU

- Infopainikkeet koettiin tarpeellisiksi
- Voisiko hakemus toimia älykkäämmin?
- Asiakas kaipaa lisätietoa lainan aikaisesta poismaksusta
- Liitteet ja yhdistettävät lainat yllättävät lopussa

SOVELLUSMAISUUS

- Sovellusmaisuuus ja pelillisuus on hyvä, asiakkaan täytyy kuitenkin nähdä mitä tapahtuu seuraavaksi
- Asiakkaat eivät tykkää rullata hakemusta edestakaisin
- Seuraava-nappi koettiin tarpeellisena ja turvallisena

LOOGISUUS

- Kysymyksiin on suhteellisen helppo vastata
- Kysymykset ovat hyvässä järjestyksessä

ESIMERKKILASKELMA

- Esimerkkilaskelma on erityisen hyvä
- Teksti on aika pientä

SUOSTUMUKSET

- Suostumukset ovat tuttuja mutta tässä yhteydessä epäilyttäviä
- Toimeksianto yhdistettävissä lainoissa aiheuttaa sekaannusta

OMAT YHTEYSTIEDOT

- Tilinumero vakavoittaa lainan hakemisen
- Pelko, että soitetaan perään

MYYN TI

- Myynti huomattiin, mutta aiheutti ristiriitaisia tunteita

Esimerkkilaskelma

Taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma sai kokeilussa kiitosta testiryhmältä (kuva 44). Jokainen testiryhmästä huomasi laskelman dynaamisen osuuden ja innostui kokeilemaan eri takaisinmaksuvaihtoehtoja ja vertailemaan hintoja. Yleisesti kokonaiskustannusten kertominen koettiin erityisen tärkeänä.

Kuitenkin testiryhmä antoi palautetta esimerkkilaskelman pienestä tekstistä. Asiakas ei halua itse suurentaa näyttöä, vaan kaikkien tietojen tulisi olla selkeästi esillä.

Esimerkkilaskelma talukkona:

Esimerkki:
Lainasumma 12 000 €

Maksuerät:	144 kpl	Kuukausierä/kk:	150,08 €/kk
Tilinhoitomaksu/kk:	0 €	Vuosikorko:	9,09 %
Luottokulu/kk:	12,50 €	Todellinen vuosikorko:	11,43 %
Avausmaksu:	0 €	Maksettava kokonaismäärä:	21 599,87 €

Kuva 44. Esimerkkilaskelma taulukkona

Sovellusmaisuuus

Sovellusmaisuuus ja pelillisyyys koettiin hyvinä ominaisuuksina. Kuitenkaan prototyypin tämänhetkinen pelillisyyys ei riittänyt, vaan sitä haluttiin kehittää (kuva 45). Tällä hetkellä uusi kysymys tuli näkyviin vasta kun asiakas oli vastannut edelliseen. Ehdotuksena tuli, että tulevat kysymykset näkyisivät asiakkaalle harmaana ja vapautuisivat täytettäväksi edelliseen vastattua. Näin pelillinen ominaisuus säilyisi, mutta asiakas pystyisi varautua myös tuleviin kysymyksiin.

Oma työsuhde ja tulot

Väkituinen Määräaikainen Osa-aikainen ?

Eläkeläinen Työkyvyttömyystai varhaiseläke Yrittäjä

Opiskelija Työtön Maanviljelijä

Omat kuukausitulot bruttona, €/kk ?

Omat kuukausitulot bruttona, €/kk ?

Omat kuukausitulot nettona, €/kk ?

Kuva 45. Pelillistämisen kokeilua prototyypissä

Testiryhmä piti ominaisuudesta, että hakemuksen eri osuudet oltiin jaoteltu eri sivuille (kuva 46). Testaajat kommentoivat, että hakemuksen edestakainen “rullailu” olisi ärsyttävää, vaikka hakemus oltaisiinkin skaalattu puhelimelle.

“Seuraava”- nappi sai paljon kommentteja, vaikka onkin melko tavallinen ominaisuus eri sovelluksissa ja sivustoilla. Nappia pidettiin hyvänä ja sen toivottiin olevan jatkuvasti näkyvissä.

Asuminen

Omistusasunto Puolison omistama

Asumisoikeusasunto Vuokra-asunto

Osaomistus Työsuhdeasunto

Alivuokra Muu

Omat asumiskustannukset kuukaudessa ?

720 ?

Jatka

Takaisin

Kuva 46. Asuminen-osio omalla sivullaan

Suostumukset

Toimeksianto yhdistettävien lainojen poismaksuun aiheutti sekaannusta (kuva 47). Kaikki testaajat ajattelivat suostumuksen tarkoittavan sitä, että pankki maksaa automaattisesti muiden pankkien lainat pois. Testaajille tuli yllätyksenä, että tämän jälkeen asiakkaan tulee toimittaa vielä maksutiedot tai viimeisimmät laskut yhdistettävistä lainoista. Testaajien kommentit tästä yksittäisestä suostumuksesta olivat yllättäviä, sillä tämä ei ollut tullut ilmi aikaisemmassa työpajassa tai kyselyssä. Toisaalta aikaisemman kyselyn perusteella asiakkaat kaipasivat lisää tietoa, miten lainojen yhdistäminen toimii.

Hakemuksen lopussa olevat suostumukset ovat muista sovelluksista tai sivustoilta tuttuja. Testaajien mielestä suostumuksia pyydetään nykyään lähes kaikkialla. Kuitenkin lainan hakemisen yhteydessä testaajat kokivat erityisen tärkeäksi lukea suostumukset tarkkaan. Testaajien mielipiteiden taustalla vaikutti olevan epävarmuus ja pelko tulla huijatuksi.

Apu

Infopainikkeet koettiin yleisesti ottaen tarpeellisina. Suosituinta painiketta on tällä otannalla mahdoton määrittää, mutta painikkeen käyttö oli tarpeellista jokaisella testaajalla. Asiakkaalla täytyy olla aina tarvittava apu lähellä, eli infopainikkeet ja niiden tekstit ovat tärkeä kehityskohde.

Muutama testaajista halusi selkeän tiedon, että voiko lainan maksaa pois ennen valitun takaisinmaksuajan päättymistä. Tällä hetkellä hakemuksella ei lue asiasta tietoa.

Osa testaajista toivoi älykkäämpää hakemusta. Toiveena oli mm. nettotulon automaattinen laskeminen bruttotulosta ja omien lainojen tai asuntolainan automaattinen ilmestyminen hakemukselle esimerkiksi asiakkaan verotiedoista. Tämä johtui siitä, että asiakkaalla ei ollut varmuutta omista lainoista tai tämänhetkisestä nettotulosta.

Lisäksi jälleen toistui, että liitteistä ja yhdistettävistä lainoista tulisi kertoa selkeästi jo hakemusvaiheessa. Testaajat kokivat yllättävänä tiedon, että hakemuksen jälkeen pitäisi toimittaa vielä liitteitä.

Lainojen yhdistäminen

Täytä tiedot täysin euroina

Yhdistettävien lainojen lukumäärä, kpl ?

Yhdistettävien lainojen yhteissumma, € ?

Yhdistettävien lainojen lyhennykset, €/kk ?

Annan toimeksianton yhdistettävien lainojen poismaksuun.

Jatka

Takaisin

Kuva 47. Suostumus lainojen yhdistämisen lopussa aiheutti hämmennystä

Myynti

Lisämyynti huomattiin hakemuksella kiitettävästi. Aiemmin hieman huomaamattomat osiot saivat paljon kommentteja osakseen. Mielipiteet lisämyyntiä kohtaan olivat ristiriitaisia. Osa testaajista koki lisämyynnin ärsyttävänä ja tarpeettomana, mutta osan mielestä erilliset maksuvakuutus- ja lainojen yhdistäminen -sivut olivat kannattava idea. Esimerkiksi maksuvakuutuksesta toivottiin vielä lisää tietoa.

Maksuvakuutus

Haluatko lainallesi edullisen maksuvakuutuksen? Vakuutuksen hinta on valitsemallasi kuukausierällä: **14,87 €/kk**

Mikä on maksuvakuutus?

Maksuvakuutus suojaa takaisinmaksun yllättävissä tilanteissa. Jos joudut työttömäksi, tai pitkälle sairauslomalle, Maksuvakuutus auttaa sinua selviytymään vaikeiden aikojen yli.

Maksuvakuutus korvaa vakuutusehtojen mukaisesti lainasi kuukausikustannukset jopa 12 kuukauden ajan, joten talutesi pysyy paremmin tasapainossa. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä. Minimiveloitus on 3 euroa/kk.

Täydelliset vakuutusehdot ovat luettavissa **täältä**.

Kuva 48. Maksuvakuutuksen tarjoaminen

Omat yhteystiedot

Omien yhteystietojen jakamista hakemuksella kyseenalaistettiin. Testaajat pelkäsivät, että joku soittaa, koska puhelinnumero kysyttiin niin varhaisessa vaiheessa hakemuksella (kuva 49). Lisäksi yhteystietojen antaminen ärsytti, jos hakemuksesta tuleekin hylätty.

Testaajat kokivat, että tilinumeron antaminen hakemukselle teki lainan hakemisesta vakavaa, eli lainatarjousta ei välttämättä saakkaan ensin tutkia. Monet testaajat kokivat tämän kohdan jännittävänä ja tiedostivat, että hakemus on pian valmis.

Sinun tiedot

Matkapuhelin ?

Sähköpostiosoite ?

Siviilisäätö ?

Kuva 49. Omat yhteystiedot

Loogisuus

Testaajat kokivat, että kysymyksiin oli suhteellisen helppo vastata. Kysymysvaihtoehdot olivat selkeitä ja niitä oli tarpeeksi. Yleisesti ottaen kaikkien testaajien hakemuksen täyttäminen sujui ongelmitta yksittäisiä kohtia lukuunottamatta.

Testaajien mielestä kysymysten jaottelu asiayhteyksien mukaan eri sivuille oli hyvä. Tapahtumat olivat ennalta-arvattavia ja positiivista oli, että hakemuksella ei tullut sen kummempia yllätyksiä.

9. Kehittämissuhteet

9.1 Lähitulevaisuuden kehityssuhteet

9.2 Tulevaisuuden ideat

9.1 Lähitulevaisuuden kehitysehdotukset

Kehittämisehdotukset on jaoteltu lähitulevaisuuden kehitysehdotuksiin ja tulevaisuuden ideoihin, niiden toteutuksen haastavuuden perusteella. Jaottelu on tehty myös siksi, että kohdeyritys voisi halutessaan ottaa osan ideoista käyttöön heti ja osaa käyttää tulevaisuuden toimintojen kehittämiseen. Osa ideoista vaatii myös laajempaa tutkimusta ja kehitystyötä, minkä vuoksi jaottelu oli aiheellinen.

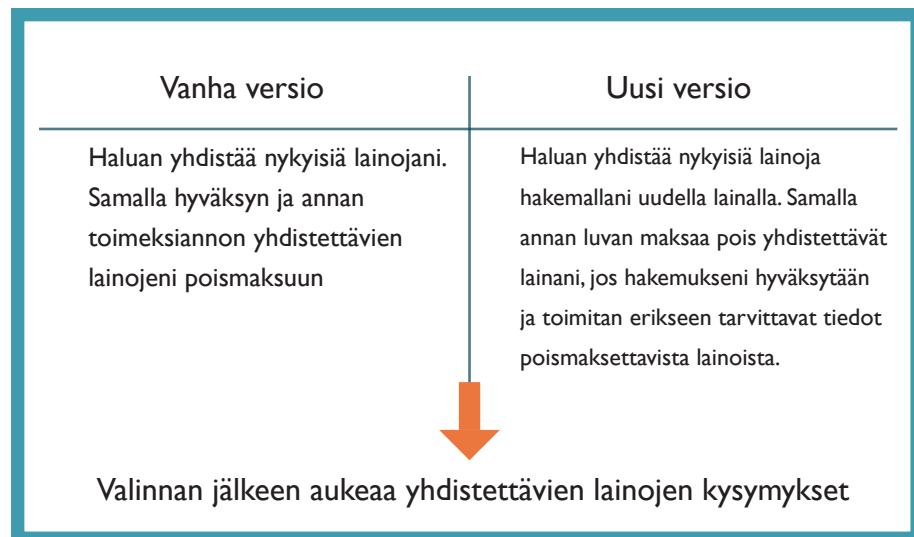
Tulevaisuuden ideat vaativat hakemuksen uudelleenrakentamista ja näin ollen vaaditaan myös taloudellisia resursseja. Tulevaisuuden ehdotukset voivat vaikuttaa myös lainanhakuprosessin muihin osiin, joten ehdotukset vaativat tutkimusten ja projektin jatkamista.

Ensisijaiset ehdotukset koostuvat ideoista, jotka on mahdollista toteuttaa myös nykyiselle hakemukselle lisäämällä puuttuvaa ja asiakkaita kiinnostavaa tietoa.



Tieto yhdistettävistä lainoista

Tieto yhdistettävistä lainoista koettiin tarpeellisenä jo hakemusvaiheessa. Nykyinen suostumus yhdistettävien lainojen poismaksuun koettiin hankalana ymmärtää ja aiheutti väärinkäsityksiä. Tieto yhdistettävien lainojen maksutietojen toimittamisesta voidaan lisätä hakemukselle yksinkertaisesti muuttamalla suostumusta (kuva 51).



Kuva 51. Molemmat versiot yhdistettävien lainojen toimeksiannosta

Kiinteä tieto liitteistä

Liitteiden toimittaminen ei koske kaikkia asiakkaita, joten tiedon lisääminen hakemukselle on haastavaa. Ehdotus onkin, että liitteistä ilmoitetaan hakemusvaiheessa kiinteällä tekstilaatikolla ilman, että asiakkaan täytyy avata esimerkiksi infopainike. Ilmoituksessa kerrotaan, että liitteitä saatetaan pyytää, mutta tarkat tiedot näkyvät vasta lainatarjouksessa (kuva 52).

Oma työsuhde ja tulot

Työsuhde

Vakitainen	Määräaikainen	Osa-aikainen	?
Eläkeläinen	Työkyvyttömyys- tai varhaiseläke	Yrittäjä	
Opiskelija	Työtön	Maanviljelijä	

i

Huomioithan, että sinun tulee toimittaa meille todistus tuloistasi, jos lainahakemus hyväksytään.

Jatka

Kuva 52. Kiinteä tieto liitteistä

Tarkempi tieto infopainikkeista

Infopainikkeiden tärkeys on korostunut läpi asiakastutkimuksen. Jo asiakaspalvelijoiden työpajassa huomattiin, että asiakas ei saa tarvitsemaansa tietoa hakemuksella ja näin ollen joutuu soittamaan asiakaspalveluun kysyäkseen.

Jos asiakkaiden omatoimisuutta halutaan lisätä, tulisi infopainikkeiden tietojen olla ajantasalla ja vastata vähintään asiakkaiden yleisimpiin kysymyksiin.

Etenkin omien yhteystietojen merkitseminen hakemukselle on koettu epämiellyttävänä, joten infopainikkeisiin voisi lisätä tietoa, miksi yhteystietoja kysytään (kuva 53).

Vanha versio	Uusi versio
Varmistathan, että matkapuhelinnumerosi on oikein	Varmistathan, että matkapuhelinnumerosi on oikein, jotta voimme ottaa sinuun tarvittaessa yhteyttä
Varmistathan, että sähköpostiosoitteesi on oikein	Varmistathan, että sähköpostiosoitteesi on oikein, jotta voimme jatkossa palvella sinua myös sähköpostitse. Jos sinulla ei ole sähköpostia, ota puhelimitse yhteyttä xxxxxxxxxx.

Kuva 53. Versiot lainojen yhdistämisen toimeksiannosta

Taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma

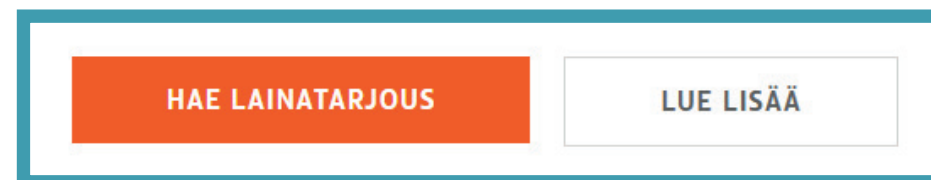
Taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma koettiin kyselyssä ja kokeilussa erinomaisena ja sen lisääminen nykyiselle hakemukselle on mahdollista toteuttaa (kuva 54). Asiakkaille on tärkeää nähdä lainan kokonaiskustannukset selkeästi.

Esimerkki:			
Lainasumma 12 000 €			
Maksuerät:	144 kpl	Kuukausierä/kk:	150,08 €/kk
Tilinhoitomaksu/kk:	0 €	Vuosikorko:	9,09 %
Luottokulu/kk:	12,50 €	Todellinen vuosikorko:	11,43 %
Avausmaksu:	0 €	Maksettava kokonaismäärä:	21 599,87 €

Kuva 54. Taulukkomuotoinen esimerkkilaskelma

Hae lainatarjous

“Hae lainaa” -nappi voitaisiin muuttaa “hae lainatarjous”-napiksi, sillä se sai hyvät tulokset niin kyselyssä kuin kokeilussa. Asiakkaat haluavat tehdä lainojen vertailua ennen lopullista päätöstä. Sana “lainatarjous” ei kuulosta asiakkaan korvaan yhtä lopulliselta kuin lainan hakeminen (kuva 55).



Kuva 55. Uusi nappi

Lisämyyntiä maksuvakuutuksella

Vaikka lisämyynnin korostaminen aiheutti kokeilussa ristiriitaisia tunteita, se kuitenkin huomioitiin kiitettävällä tavalla. Näin ollen kehitysehdotus onkin, että myynnillisyyttä lisättäisiin hienovaraisesti myös nykyiselle hakemukselle esimerkiksi kiinteiden tekstilaatikoiden avulla.

Nykyisellä hakemuksella myynnin kasvattamista voisi kokeilla uudella otsikoinnilla. Tällä hetkellä vakuutus jää huomaamattomaksi muiden tietojen ohessa, joten vakuutustekstin alle voisi lisätä esimerkiksi värillisen laatikon (kuva 57).

Tulevaisuudessa vakuutusta voisi kysyä kuten prototyypissä; asiakkaan on pakko reagoida ja vastata kyllä tai ei. Näin vakuutuspainike ei jää huomaamatta asiakkailta.

Maksuvakuutus

Maksuvakuutus turvaa lainasi takaisinmaksun, jos jotain odottamatonta tapahtuu. Varmista lainasi takaisinmaksu myös sairauden tai työttömyyden aikana. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä ja se veloitetaan lainanlyhennyksen yhteydessä. Esim. lainan kuukausierän ollessa 100 euroa on vakuutusmaksu 9 euroa.

Haluan liittää lainaani Maksuvakuutuksen.

Kuva 56. Maksuvakuutus vanhalla hakemuksella

Vakuuta lainasi!

Maksuvakuutus turvaa lainasi takaisinmaksun, jos jotain odottamatonta tapahtuu. Varmista lainasi takaisinmaksu myös sairauden tai työttömyyden aikana. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä ja se veloitetaan lainanlyhennyksen yhteydessä. Esim. lainan kuukausierän ollessa 100 euroa on vakuutusmaksu 9 euroa.

Haluan liittää lainaani Maksuvakuutuksen.

Kuva 57. Maksuvakuutus uudella hakemuksella

9.2 Tulevaisuuden ideat

Kokeilussa selvisi, että sovellusmainen ulkoasu ja kysymysten kategorisointi koettiin miellyttävämpänä, kuin listamainen ulkoasu nykyisellä kysymysjärjestyksellä. Tutkimuksessa kysymysten kategorisointi lisäsi hakemuksen loogisuutta. Tulevaisuuden hakemuksen voisi muotoilla täysin uudenaikaiseksi nykyisestä.

Toimintojen ryhmittely on yksi vaikuttavimmista käytettävyystekijöistä. Käyttäjän tulisi pystyä siirtymään ryhmästä toiseen luontevassa järjestyksessä ja näin ollen kysymysten järjestäminen ja otsikointi on aiheellista. Käyttöliittymän tulisi kuitenkin olla mahdollisimman yksinkertainen ja luonteva käyttää. Kuten kokeilussa todettiin; tutut muodot, termit ja ilmaukset lisäävät käytettävyyttä. (Hyysalo 2006, 159.)



Kuva 58. Tunnelmakuva asiakkaasta käyttämässä älypuhelin

Tunnistautumatta hakemukselle

Prototyypissä hakemuksen ensimmäiseltä sivulta oltiin jätetty pois henkilötunnuksen antaminen (kuva 59). Hakemukselle pääsi kirjautumaan joko verkkopankkitunnuksilla tai kokonaan tunnistautumatta. Kaikki kokeilun asiakkaat valitsivat verkkopankkitunnistautumisen, koska se tuntui heistä luontevalta. Aloitussivu ei saanut juurikaan kommentteja osakseen ja näin ollen asiaa tulisi tutkia lisää.

Kuitenkin päämääränä on tukea ajatusta, että lainatarjouksen tai lainahakemuksen pyytäminen/katsominen ei ole sitovaa, joten ajatus tunnistautumatta jättämisestä olisi hyvä idea viedä eteenpäin. Tulevaisuudessa hakemuksen voisi ehkä täyttää tunnistautumatta ja mikäli asiakas haluaa lopulta lähettää tarjouspyynnön, tulisi hänen kirjautua verkkopankkitunnuksilla vasta hakemuksen lopussa.

Lainahakemus

Uusi laina

Käytä vahvaa tunnistautumista:

Verkkopankkiin

Jatka tunnistautumatta **?**

Takaisin

Kuva 59. Prototyypin aloitussivu

Vakuutuksen hinta

Kokeilussa asiakkaat huomasivat lisämyynnin kiitettävästi. Prototyypissä maksuvakuutuksen myynti oltiin toteutettu niin, että asiakas näkee vakuutuksen alustavan hinnan valitsemansa kuukausierän perusteella. Tämä lisäsi myyntiä osaltaan kokeilussa, sillä osa asiakkaista koki nimenomaan hinnan edullisena ja näin ollen valitsivat lainalleen maksuvakuutuksen.

Nykyisellä hakemuksella asiakkaan tulee muistaa valitsemansa kuukausierä, sillä se ei näy enää uudelleen ensimmäisen sivun jälkeen. Jos asiakas ei muista kuukausierää, ei hän voi laskea enää viimeisellä sivulla maksuvakuutuksen todellista hintaa (prosentuaalinen osuus). Nielsenin 10 heuristisen säännön mukaan, nimenomaan ulkoamuistettavien asioiden määrää tulisi pyrkiä vähentämään käyttäjiltä (Hyysalo, 2006, 161).

Jotta asiakkaan ei tarvitsisi laskea vakuutuksen hintaa itse, hinta-arvio voitaisiin lisätä hakemukselle asiakkaan valitseman kuukausierän perusteella dynaamiseksi. Mikäli hakemuksesta tulee lopulta hyväksytty, voisi lainatarjouksessa näkyä vakuutuksen todellinen hinta, jos tarjouksessa on eri takaisinmaksuerä kuin asiakkaan valitsema. Lisäyksenä myös hakemuksen viimeiselle sivulle voisi lisätä valitun kuukausierän.

Maksuvakuutus

Haluatko lainallesi edullisen maksuvakuutuksen? Vakuutuksen hinta on valitsemallasi kuukausierällä: **14,87 €/kk**

Kyllä

En

Mikä on maksuvakuutus?

Maksuvakuutus suojaa takaisinmaksun yllättävissä tilanteissa. Jos joudut työttömäksi, tai pitkälle sairauslomalle, Maksuvakuutus auttaa sinua selviytymään vaikeiden aikojen yli.

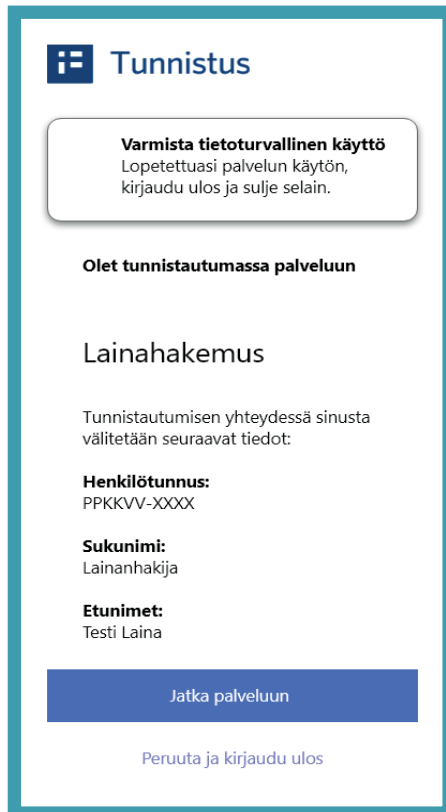
Maksuvakuutus korvaa vakuutusehtojen mukaisesti lainasi kuukausikustannukset jopa 12 kuukauden ajan, joten taloutesi pysyy paremmin tasapainossa. Maksuvakuutuksen hinta on 9 % lainan kuukausierästä. Minimiveloitus on 3 euroa/kk.

Täydelliset vakuutusehdot ovat luettavissa **täältä**.

Kuva 60. Maksuvakuutus vanhalla hakemuksella

Älykäs hakemus

Osa asiakkaista niin kyselyssä kuin kokeilussa toivoivat älykkäämpää hakemusta. Riittäisikö verkkopankkitunnistautuminen, niin että asiakkaan tiedot, kuten muut lainat ja tilinumerot täyttyisivät hakemukselle automaattisesti? Voisiko vanhojen asiakkaiden tiedot säilyä hakemuksella niin, että lisälainahakemusta ei tarvitsisi täyttää uudelleen? Nykyisen asiakastutkimuksen perusteella älykäs hakemus olisi varmasti positiivinen yllätys asiakkaille, mutta automatisoinnin mahdollisuuksia pitäisi tutkia lisää ja tarkemmin.



Tunnistus

Varmista tietoturvallinen käyttö
Lopetettuasi palvelun käytön, kirjautu ulos ja sulje selain.

Olet tunnistautumassa palveluun

Lainahakemus

Tunnistautumisen yhteydessä sinusta välitetään seuraavat tiedot:

Henkilötunnus:
PPKKVV-XXXX

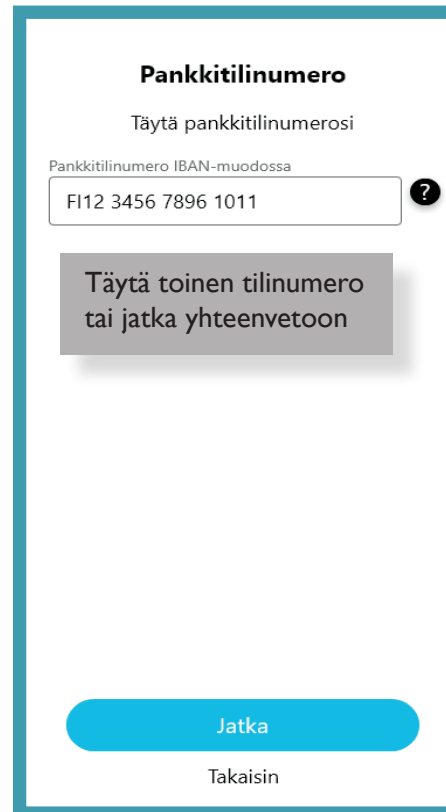
Sukunimi:
Lainanhakija

Etunimet:
Testi Laina

Jatka palveluun

Peruuta ja kirjautu ulos

Kuva 61. Verkkopankkitunnistautuminen



Pankkitilinumero

Täytä pankkitilinumerosi

Pankkitilinumero IBAN-muodossa

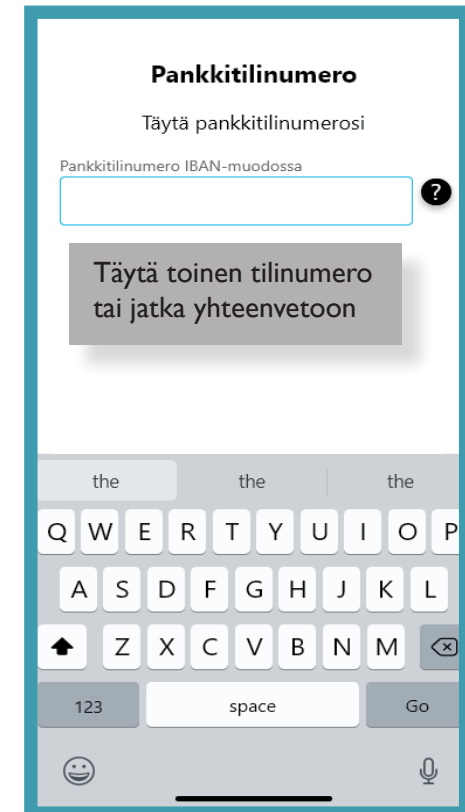
FI12 3456 7896 1011

Täytä toinen tilinumero tai jatka yhteenvetoon

Jatka

Takaisin

Kuva 62. Tilinumero täyttynyt hakemukselle automaattisesti



Pankkitilinumero

Täytä pankkitilinumerosi

Pankkitilinumero IBAN-muodossa

Täytä toinen tilinumero tai jatka yhteenvetoon

the the the

Q W E R T Y U I O P

A S D F G H J K L

↑ Z X C V B N M ↵

123 space Go

😊 🗣️

Kuva 63. Asiakas halunnut täyttää toisen tilinumeron

10. Arvio ja päätelmät



Kuva 64. Tunnelma kuva (Sanf Oy)

Opinnäytetyön aiheen löytäminen oli suhteellisen vaivatonta, sillä kohdeyrityksessä oli ollut aikaisempia ajatuksia tämän kaltaisesta tutkimuksesta. Toisaalta aiheen tarkempi rajaaminen aiheutti hieman vaikeuksia, sillä kehityskohteita löytyi useampia. Kuitenkin lainahakemuksen kehittäminen tuntui sopivalta kokonaisuudelta, sillä on itsessään tarkasti rajattu ja sen toimivuus vaikuttaa myös sitä tukeviin muihin toimintoihin ja prosessin osiin. Opinnäytetyökokonaisuuden rakentaminen vei aikaa, sillä se koostui monesta eri muotoiluoprosessin osasta ja tutkimusvaiheesta.

Omasta mielestäni opinnäytetyön suurin epävarmuustekijä oli asiakasdatan laadukkuus. Vallitsevan pandemian aikana oli haastavaa löytää esimerkiksi useampia testihenkilöitä kokeiluvaiheessa, sillä itsekkin on pyrkinyt tietynlaiseen varovaisuuteen. Toiveena olisi ollut,

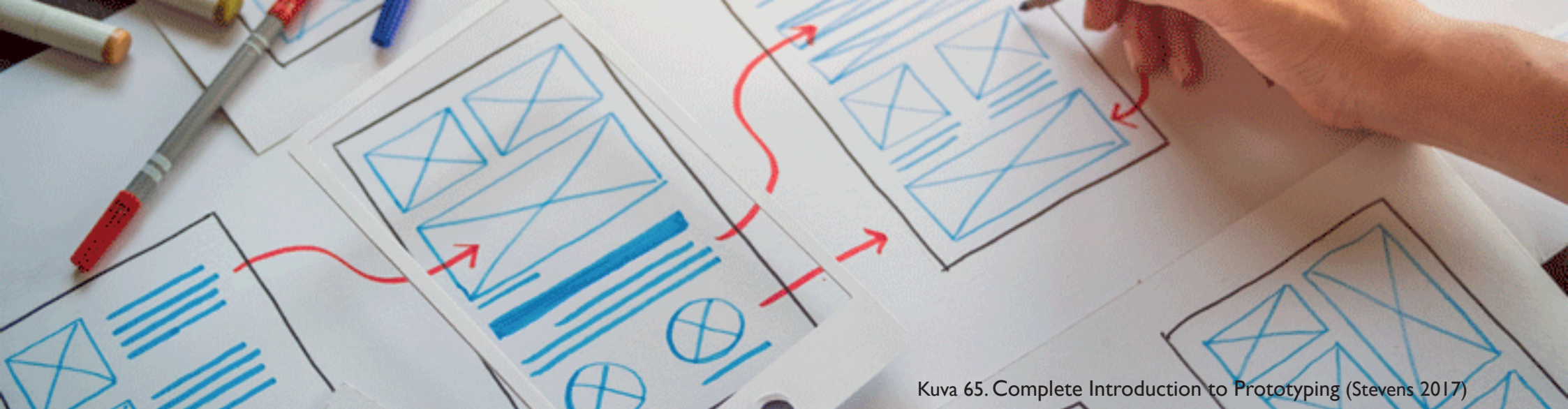
että olisin saanut testattua protoa vähintään kahdeksalla henkilöllä, mutta testaajia oli lopulta vain kuusi.

Kyselyn data arvelutti, sillä siihen vastasivat ainoastaan henkilöt, jotka olivat juuri saaneet uuden lainan. Jos asiakas olisikin saanut hylätyn lainapäätöksen tai ei olisi aiemmin kuullut koko yrityksestä, olisi hän saattanut vastata kysymyksiin eri tavalla. Uskoisin, että myös edellä kuvatut erilaiset vastaukset olisivat rikastuttaneet dataa ja auttaneet ideointivaiheessa. Kohdeyrityksellä on mahdollisuus tavoittaa suuria asiakasmassoja esimerkiksi sähköpostitse, mutta jälkeen päin ajateltuna, olisin järjestänyt kyselyn mieluummin tuntemattomille henkilöille, vaikka kysely ei olisikaan tavoittanut yhtä montaa ihmistä.

Muotoiluopinnoissani olen oppinut, että asiakkaiden ajatuksia ja tarpeita ei voi ainoastaan

olettaa vaan niitä tulee tutkia tarkasti. Koska kohdeyrityksen kohderyhmä koskee kaikkia säännölliset kuukausitulot omaavia yli 24-vuotiaita, tulisi asiakasdataa kerätä myös oman tämänhetkisen asiakaskunnan ulkopuolelta. Näin suunnittelua varten saataisiin asiakasdataa myös niiltä, joilla ei ole vielä kokemuksia kyseisen yrityksen palveluista. Tällainen data olisi tärkeää, jotta omaa asiakaskuntaa saataisiin laajennettua.

Toisaalta asiakasdatan laadukkuuteen vaikutti myös prototyypin toteutustapa. Prototyyppi oli yritetty pitää mahdollisimman yksinkertaisena, mutta kuitenkin kokeilijoiden silmissä se oli toimiva ja miellyttävä. Prototyypin hyvä toimivuus ja visuaalisuus saattoivat johdatella kokeilijoiden ajatuksia ja näin ollen he eivät päässeet ideoimaan heille tärkeitä perusominaisuuksia. Toisaalta kokeilussa testattiin myös, ollaanko ideoiden ja uusien toimintojen kanssa oikealla polulla ja



Kuva 65. Complete Introduction to Prototyping (Stevens 2017)

tähän kokeilun data vastasi hyvin.

Tulevaisuudessa uusien toimintojen prototyypin testauksessa käyttäisin kuitenkin hyvin pelkistettyä paperiprototyyppiä, jolloin kokeilijan mielikuvitus lähtisi paremmin lentoon (kuva 65). Paperiprototyypeillä on etunsa, sillä niitä on nopea rakentaa ja eri vaiheen prototyyppejä voi käyttää suunnittelun kehityksen dokumentointiin. Ne ovat parhaimmillaan suunnitteluprosessin varhaisessa vaiheessa, joten tämän tason prototyypissä niistä saatu tieto olisi ollut arvokasta. Projektia kuitenkin on mielestäni aiheellista jatkaa käyttöliittymäohjelmalla, sillä hiljalleen myös visuaaliset elementit alkavat kehittyä ja niitä tulee kokeilla. (Stevens 2021).

Ideoita syntyi kuitenkin paljon, kuten tavoitteena olikin. Osa kehitysideoista oli mahdollisuus ottaa käyttöön heti, osa ideoista vaatii vielä

jatkojalostamista. Pyrkimyksenä olikin luoda tulevaisuuden näkymä, mitä lainahakemus voisi joskus olla ja tähän opinnäytetyö mielestäni vastasi hyvin.

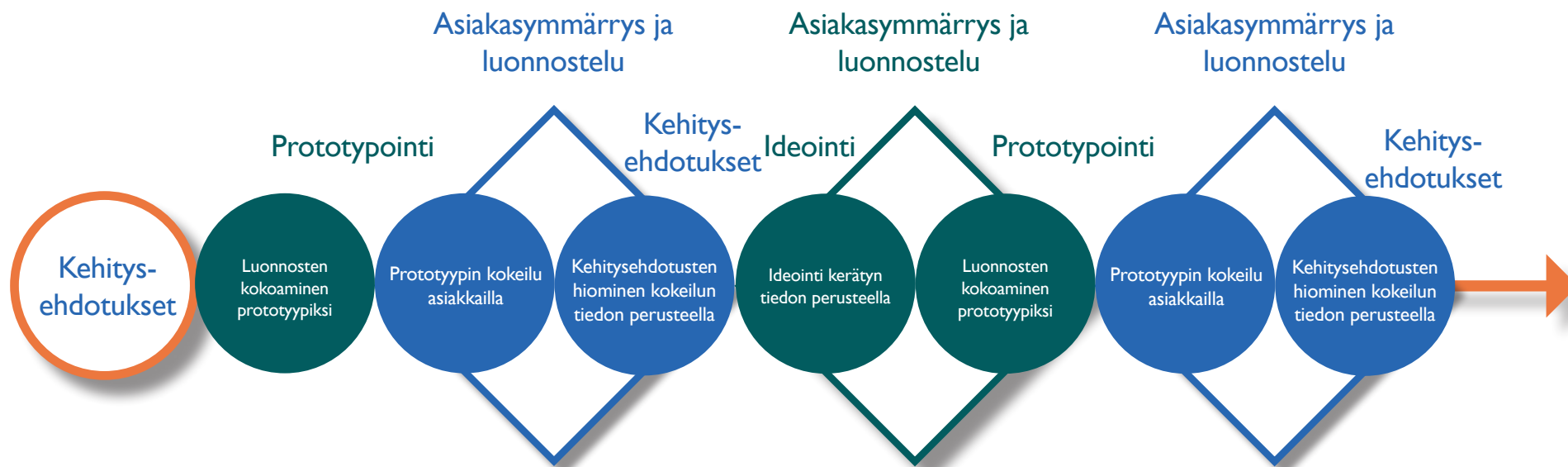
Lisäksi ideoissa kuului asiakkaiden ääni; niitä ei lähdetty viemään pidemmälle kuin oli tarve, mutta kuitenkin helpottivat asiakkaiden lainanhakua. Opinnäytetyön aikana otettiin kokeiluun ”hae lainatarjous” -nappi ja sen vaikutuksia seurataan. Samoin lyhyen tähtäimen tavoitteena on ottaa käyttöön esimerkkilaskelma taulukkomuodossa.

Opinnäytetyö antoi kaivatun vastauksen tutkimuskysymyksiin: Millaisia ominaisuuksia asiakkaat haluaisivat hakemukselta ja millaisia parannusehdotuksia saadaan aikaan tulevaisuuden hakemusta varten asiakasdatan perusteella. Lisäksi tarkoituksena oli luoda prototyyppi, jota on mahdollisuus iteroida ja käyttää työvälineenä

asiakastiedon saantiin myös uusissa kokeiluissa.

Toisaalta opinnäytetyö jätti vastaamatta tutkimuskysymykseen, miksi asiakkaat jättävät lainan hakemisen kesken. Oikea suunta saattoi löytyä lainahakemuksesta, mutta syytä ei voi kuitenkaan vielä tämän tutkimuksen perusteella määritellä, vaan tutkimusta tulisi jatkaa.

11. Jatkokehitys



Kuva 66. Prosessin jatkaminen

Asiakkaat kaipaavat lisää tietoa tärkeistä lainan hakuun liittyvistä ominaisuuksista mm. liitteiden toimittamisesta ja lainojen yhdistämisestä. Tehokas informaation jakaminen helpottaisi myös lainanhakuprosessin loppupäätä; asiakkaan ei tarvitsisi soittaa asiakaspalveluun selvittääkseen vastauksia kysymyksiinsä. Mitä enemmän yritys pyrkii vähentämään asiakkaan epävarmuuden tunnetta, sen parempi kokonaiskokemus asiakkaalle saadaan aikaan. Lisäksi tärkeiden ominaisuuksien kuten lainan kulujen (esimerkkilaskelman) korostaminen lisäisi läpinäkyvyyttä asiakkaalle; yrityksellä on tuote, jonka takana se seisoo.

Toivoisin erityisesti, että pelillisyyttä ja sovellusmaisuuksia kehitettäisiin ja ideaa vietäisiin eteenpäin. Sovellusmaisuus ja pelillisuus olisivat mielenkiintoisia lisäyksiä pankkimaailman loputtomiin kaavakkeisiin ja lakiteksteihin.

Sovellusmainen ulkoasu otettiin hyvin vastaan prototyypin testauksessa ja näin ollen sitä kannattaisi mielestäni jatkokehittää edelleen. Seuraavana toimenpiteenä kehittäisin prototyyppiä ja lisäisin uuteen versioon tässä työssä suunnitellut konseptiehdotukset. Prototyyppiä voisi testata suuremmalle yleisölle, mikäli sopiva tapa pandemian aikana keksitään.

Asiakasdataa tulisi kerätä myös henkilöiltä, jotka eivät ole tämänhetkisiä asiakkaita. Kehitystä varten olisi tärkeää saada tietää, miksi asiakkaat jättävät lainan hakemisen kesken. Kun uusi hakemus on kehitetty, tulisi asiakkaiden käyttäytymistä tutkia uudelleen, jotta saadaan selville uuden hakemuksen vaikutukset ja onko prosessissa muita kehitettäviä kohtia, jotka vaikuttavat asiakkaiden häviämiseen.

Projektin jatkaminen

Opinnäytetyön muotoiluprosessi päättyi kehitysehdotuksiin, jonka jälkeen projektia tulisi jatkaa luonnosten kokoamisesta uudeksi prototyypiksi ja edelleen uuteen kokeiluun (kuva 66). Tätä tulisi jatkaa niin kauan, että lopputulokseen ollaan tyytyväisiä. Toisaalta myös uudet käyttäjätutkimukset ovat aiheellisia, jos projektin aikana huomataan, että kehitetyt ideat eivät sittenkään vastaa asiakkaiden mieltymyksiä tai niihin tarvitaan lisää käyttäjätietoa.

Lähteet

Designlab. 2016. What is service design?. Viitattu 19.4.2021. Saatavissa <https://trydesignlab.com/blog/what-is-service-design/>

Hassi, L., Paju, S. Maila, R. 2015. Kehitä Kokeillen. Helsinki: Talentum pro

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita publishing Oy

Interaction design foundation. 2020. The Principles of Service Design Thinking - Building Better Services. Viitattu 19.4.2021. Saatavissa <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-principles-of-service-design-thinking-building-better-services>

Interaction design foundation. 2020. What is Design Thinking and Why Is It So Popular?. Viitattu 19.4.2021. Saatavissa <https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-design-thinking-and-why-is-it-so-popular>

Interaction design foundation. 2021. 5 stages in the design thinking process. Viitattu 29.4.2021. Saatavissa <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>

Korkiakoski, K & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent

Palvelumuotoilu Palo. 2020. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Viitattu 19.4.2021. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>

Palvelumuotoilu Palo. 2020. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>

Stevens, E. 2021. A Complete Introduction to Prototyping (Stage 4 of the Design Thinking Process) Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://career-foundry.com/en/blog/ux-design/design-thinking-stage-four-prototyping/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Alma Talent

Weprin, M. 2016. Design thinking methods: Affinity mapping. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>

Kuvalähteet

Kuva 1. Karolina Grabowska. 2020. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/naine-tyopoyta-muistikirja-poyta-4475523/>

Kuva 2. Andrea Piacquadio. 2020. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/taide-graffiti-seina-teknologia-3758105/>

Kuva 3. The faces of Amnesty. 2015. Double Diamond Framework. Viitattu 26.04.2021. Saatavissa: <https://interactiondesign17.wordpress.com/2017/02/09/week-4-double-diamond-framework/>

Kuva 4. Kaboompics. 2015. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/markkinointi-kadet-ihmiset-luova-6224/>

Kuva 5. Matthew Weprin. 2016. Design thinking methods: Affinity mapping. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>

Kuva 9. Digital Buggu. 2015. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/taide-luova-kuvio-varikas-171198/>

Ketut Subiyanto. 2020. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/naine-alypuhelin-seina-selailu-4353617/>

Kuva 21 ja 26. Startup Stock Photos. 2014. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/ihmiset-toissa-kirjoittaminen-muistiinpanot-7095/>

Kuva 27. Tima Miroshnichenko. 2020. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/mies-ihmiset-naine-toimisto-5453853/>

Kuva 35. Polina Zimmerman. 2020. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/kirjoittaminen-muistiinpanot-business-suunnittelu-3782226/>

Kuva 37. Picjumbo. 2016. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/iphone-tyopoyta-muistikirja-kyna-196644/>

Kuva 43. Edmond Dantès. 2020. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/mies-ihmiset-kahvi-rentoutuminen-4342098/>

Kuva 50. Pixabay. 2017. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/idea-pilvi-suunnittelu-luovuus-355952/>

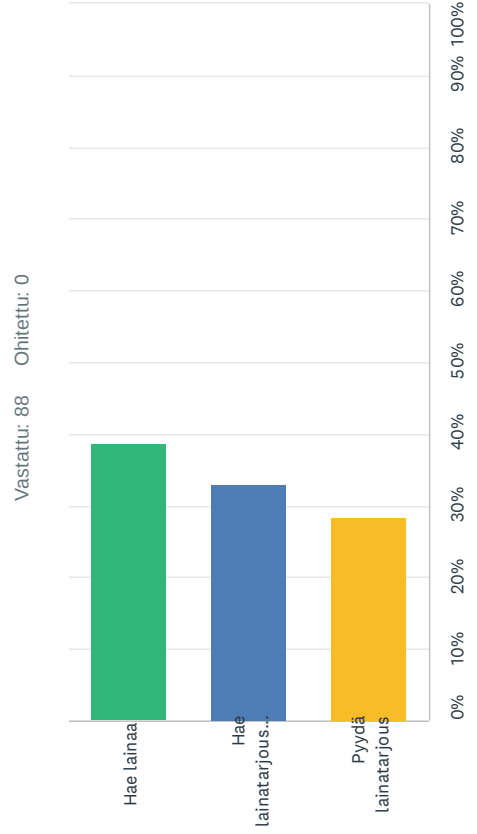
Kuva 64. Ivan Samkov. 2017. Viitattu 27.4.2021. Saatavissa <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/kasi-tyopoyta-lappari-muistikirja-4240497/>

Kuva 65: Emily Stevens. 2021. A Complete Introduction to Prototyping (Stage 4 of the Design Thinking Process) Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://career-foundry.com/en/blog/ux-design/design-thinking-stage-four-prototyping/>

Liitteet

Liite I: Kyselytutkimus

K1 Alla on vaihtoehtoisia painikkeita, joita sinun olisi painettava päästäksesi täyttämään lainahakemuksen. Mikä vaihtoehto on mielestäsi paras?



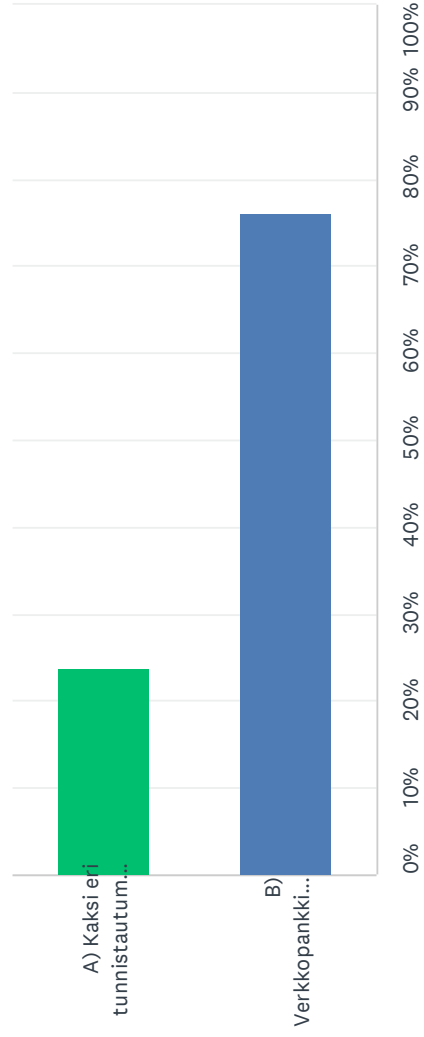
VASTAUSVAIHTOEHDOT	VASTAUKSET
Hae lainaa	34
Hae lainatarjous tästä	29
Pyydä lainatarjous	25
YHTEENSÄ	88

K2 Kerro miksi valitsit edellisen vaihtoehdon?

Vastattu: 88 Ohitettu: 0

K3 Näet alla kaksi vaihtoehtoa lainahakemuksen aloitussivusta. Valitse sivuista parempi. Kumpaa käyttäisit itse?

Vastattu: 88 Ohitettu: 0



VASTAUSVAIHTOEHDOT

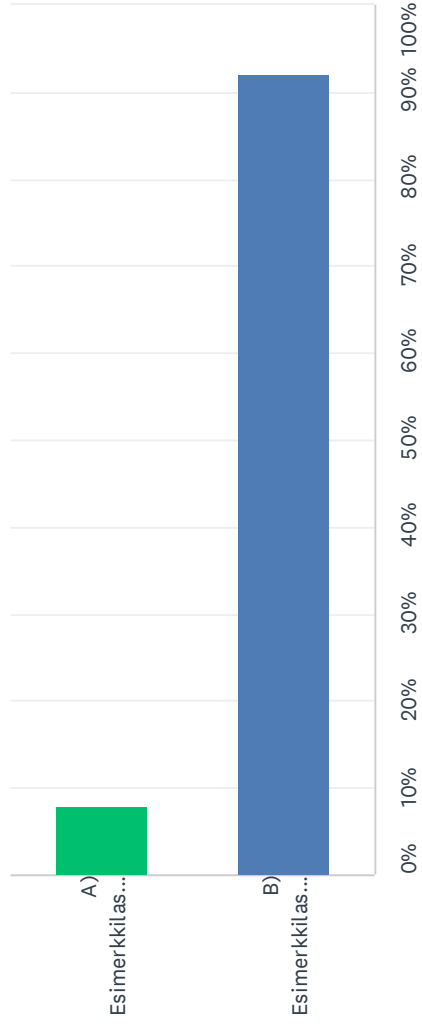
A) Kaksi eri tunnistautumistapaa 21 23.86%

B) Verkkopankkitunnistautuminen 67 76.14%

YHTEENSÄ 88

K4 Lain määräämät lainaa koskevat tiedot on alla laitettu kahteen eri muotoon. Kumpi on mielestäsi helpompilukuinen?

Vastattu: 88 Ohitettu: 0



VASTAUSVAIHTOEHDOT

A) Esimerkkilaskelma tekstinä

7

B) Esimerkkilaskelma taulukkona

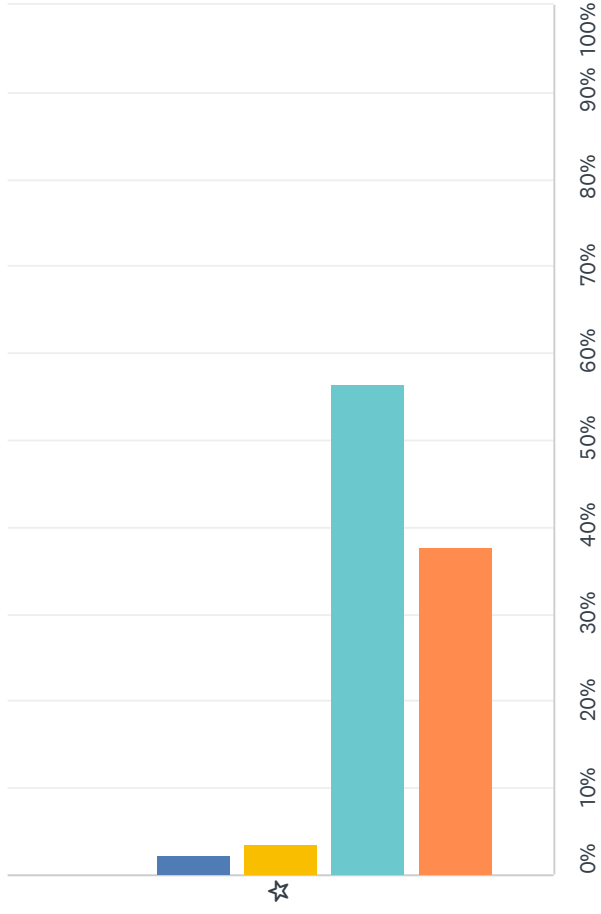
81

YHTEENSÄ

88

K5 Lainan hakeminen oli helppoa

Vastattu: 85 Ohitettu: 3

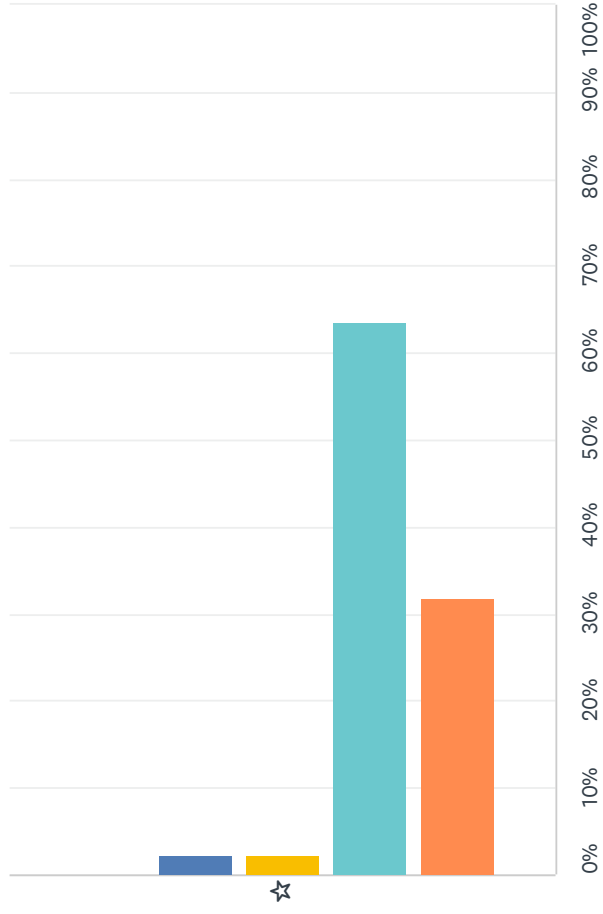


■ Täysin eri mieltä
■ Eri mieltä
■ En osaa sanoa
■ Samaa mieltä
■ Täysin samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	2.35%	3.53%	56.47%	37.65%	85	4.29

K6 Lainahakemus oli selkeä

Vastattu: 85 Ohitettu: 3

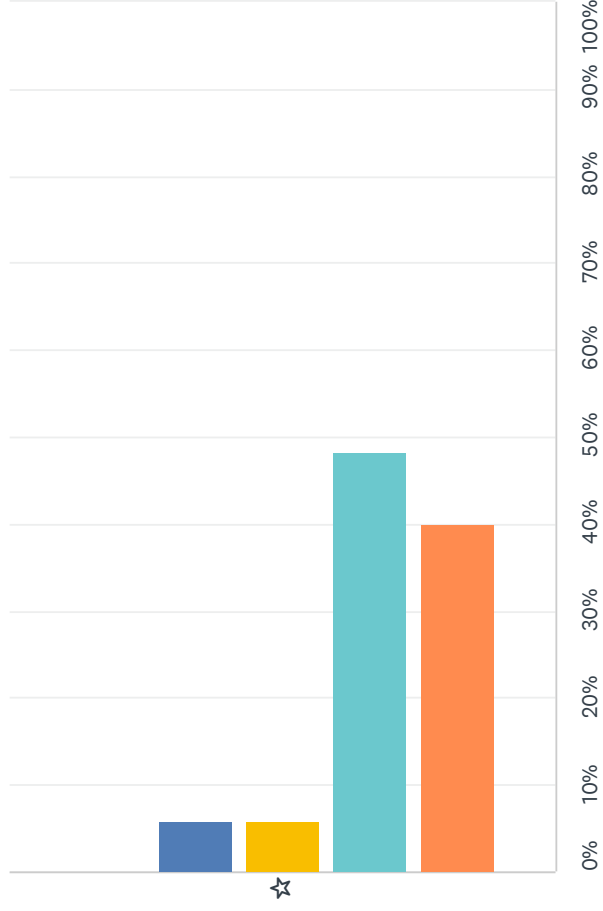


■ Täysin eri mieltä
 ■ Eri mieltä
 ■ En osaa sanoa
 ■ Samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	2.35%	2.35%	63.53%	31.76%	85	4.25

K7 Sain riittävät tiedot liitteiden toimittamisesta

Vastattu: 85 Ohitettu: 3

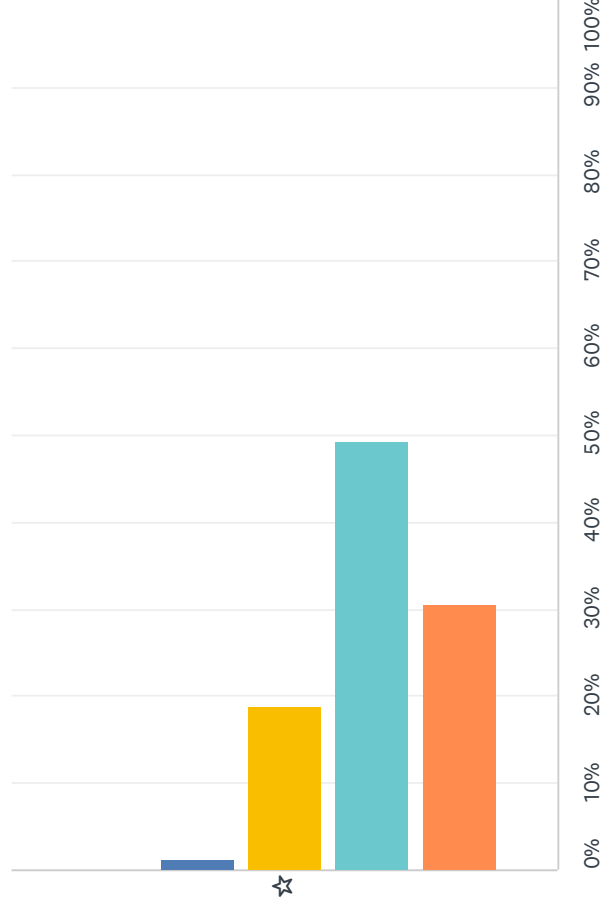


■ Täysin eri mieltä
 ■ Eri mieltä
 ■ En osaa sanoa
 ■ Samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	5.88%	5	48.24%	41	85	4.22
	0	5	5	34	40.00%	34	

K8 Sain tarvittavaa lisätietoa hakemuskysymysten inforuuduista

Vastattu: 85 Ohitettu: 3

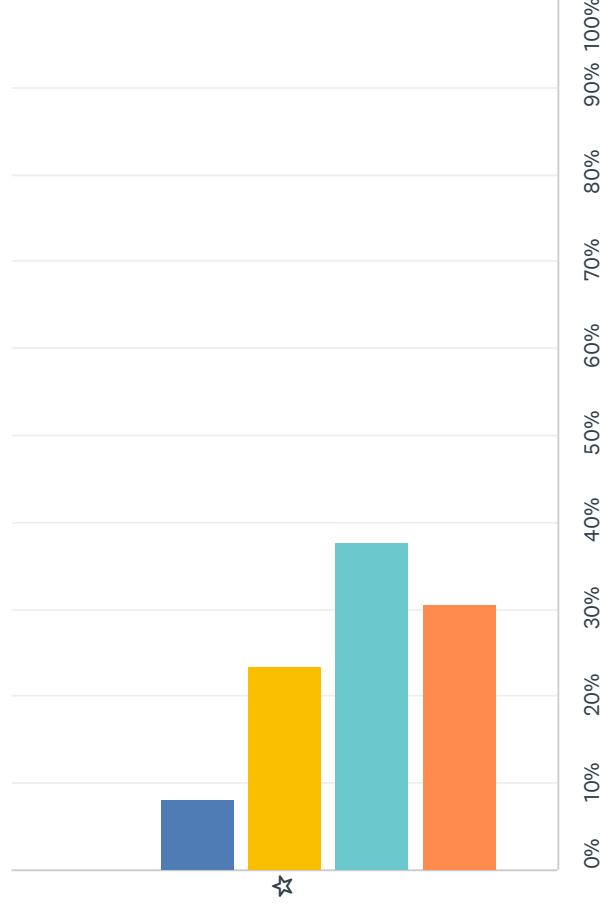


■ Täysin eri mieltä
■ Eri mieltä
■ En osaa sanoa
■ Samaa mieltä
■ Täysin samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOAA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	1.18%	18.82%	49.41%	30.59%	85	4.09

K9 Lainoja yhdistäessäni sain tarpeeksi tietoa, miten se tapahtuu

Vastattui: 85 Ohitettui: 3

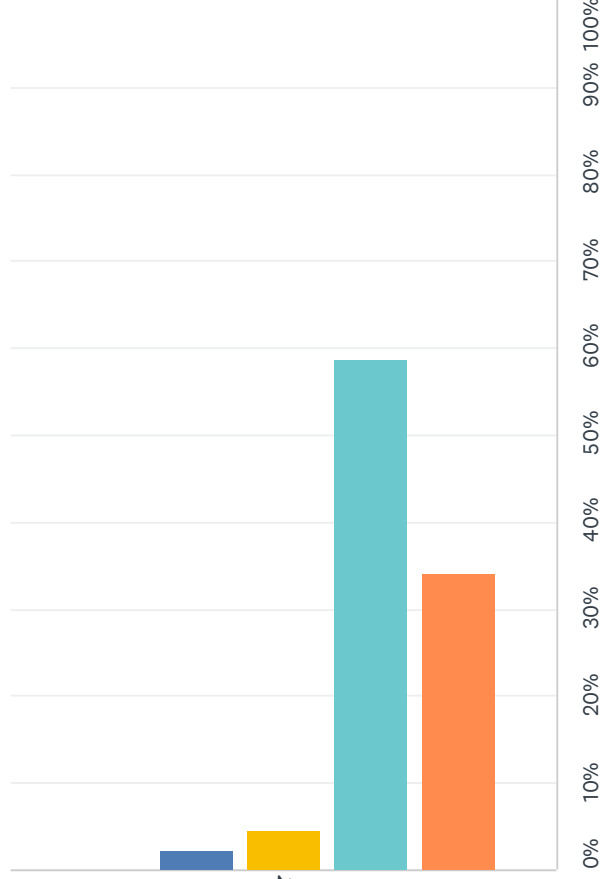


■ Täysin eri mieltä
■ Eri mieltä
■ En osaa sanoa
■ Samaa mieltä
■ Täysin samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	8.24%	23.53%	37.65%	30.59%	85	3.91
	0	7	20	32	26		

K10 Henkilökohtaisiin ja koko taloutesi raha-asioihin liittyviin kysymyksiin oli helppo vastata

Vastattu: 85 Ohitettu: 3



■ Täysin eri mieltä
 ■ Eri mieltä
 ■ En osaa sanoa
 ■ Samaa mieltä
 ■ Täysin samaa mieltä

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	ERI MIELTÄ	EN OSAA SANOA	SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ	YHTEENSÄ	PAINOTETTU KESKIARVO
☆	0.00%	2.35%	4.71%	58.82%	34.12%	85	4.25

K11 Mikä on lainan hakemisessa vaikeaa/haastavaa?

Vastattu: 62 Ohitettu: 26

K12 Miten parantaisit nykyistä lainahakemusta?

Vastattu: 56 Ohitettu: 32

K13 Muita kehitysideoita hakuprosessiin?

Vastattu: 39 Ohitettu: 49

K14 Osallistuaksesi arvontaan jätä alle yhteystietosi. Ilmoitamme voittajille henkilökohtaisesti puhelimitse tai sähköpostitse.

Vastattu: 77 Ohitettu: 11

Liite 2: Linkki prototyyppiin:

<https://xd.adobe.com/view/c72d258a-47e8-4c98-a619-c709a8026f43-927e/?-fullscreen&hints=off>