

# **Framtiden är här – Nätbanker**

**En undersökning om bankernas utveckling mot elektronisk verksamhet och problem som det kan skapa**

Mikael Laaksonen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	4436
Författare:	Mikael Anders Laaksonen
Arbetets namn:	Framtiden är här – Nätbanker En undersökning om bankernas utveckling mot elektronisk verksamhet och problem som det kan skapa
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Sammandrag:	
<p>Bankerna har utvecklats mer och mer mot elektroniska tjänster. Med hjälp av nätbanker har man kunnat stänga ner en del fysiska kontor och behöver inte ha samma mängd fysiska pengar på kontoren. Denna tjänst verkar bra och smidig, men vad tycker kunderna om dem? Arbetet undersöker vad den yngre generationen (18-30 åringar) och äldre generationen (65+ år) tycker om dessa tjänster och om de stött på problem då de använt sig av dessa. Arbetet gjordes med en enkätundersökning till den yngre gruppen samt personintervjuer för den äldre. På enkätundersökningen svarade 44 personer. Majoriteten av dessa var mellan 18-30 år, men det kom 4st svar från personer över 30 år. Dessa lämnades bort ur analysen. På intervjuerna svarade 17 personer. Åldern varierade från 65 till 91 år. Svaren från enkätundersökningen stöder det antagandet som arbetet hade, att yngre generationen inte har problem med användandet av nätbanker. Personintervjuerna visade att åldringarna inte hade problem med själva användandet av nätbanker. Deras problem var att det inte fanns intresse för att använda datorer eller nätbank. Ett av arbetets syften, att hitta på förbättringar lyckades inte, eftersom majoriteten inte hade något intresse överhuvudtaget att använda sig av en dator eller nätbank och därmed hade inga förslag till förbättringar.</p>	
Nyckelord:	Elektroniska banktjänster, nätbank, åldringar, problem, räkning
Sidantal:	58
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

<b>DEGREE THESIS</b>	
Arcada	
Degree programme:	Business Administration
Identification number:	4436
Author:	Mikael Anders Laaksonen
Title:	The future is here – online banking A study on banks' move towards e-business and problems that it can create
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Abstract:	
<p>Banks have developed more and more towards electronic services. With the help of online banking banks have been able to shut down some physical offices and do not need to have the same amount of physical money in the offices. These services seem fine and smooth, but what do customers think about them? The study examines what the younger generation (18-30 year olds) and the older generation (65+) think about these services and if they have encountered problems while using them. The study was done with a questionnaire to the younger group, and interviews for the elderly. 44 people answered the questionnaire. The majority of these people were between the ages 18 and 30, but 4 of the answers came from people older than 30. These answers were excluded from the analysis. 17 people answered the interviews. The ages varied from 65 to 91 years old. The responses from the survey supports the assumption that study had, that the younger generation do not have a problem with the use of online banking. Personal interviews showed that the elderly did not have problems with the use of online banking. Their problem was that there was no interest in using computers or online banking. One of the purposes of the study, to find improvements to online banking, did not succeed because the majority had no interest at all using computers nor online banking and had no suggestions for improvement.</p>	
Keywords:	Banks' e-business, online banking, elderly, problems, invoice
Number of pages:	58
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
1.1	Relevans av ämne.....	8
1.2	Problemformulering .....	8
1.3	Syfte .....	9
<b>2</b>	<b>Metod.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Bankens nättjänster.....</b>	<b>10</b>
3.1	Allmänt om nätbanker och deras huvudfunktioner .....	11
3.1.1	<i>Säkerhet</i> .....	12
3.2	Talouselämä: Ranking av finska nätbanker .....	12
3.3	Problem med nätbankerna .....	13
3.3.1	<i>Danske Bank</i> .....	14
<b>4</b>	<b>För- och nackdelar med näthandel.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Empiri .....</b>	<b>16</b>
5.1	Enkätundersökning.....	16
5.2	Personintervjuer .....	17
<b>6</b>	<b>Undersökningen .....</b>	<b>17</b>
6.1	Enkätundersökning.....	17
6.2	Personintervjuer .....	26
6.2.1	<i>Fråga 1: Kön och ålder</i> .....	26
6.2.2	<i>Fråga 2: Vilken bank använder du?</i> .....	27
6.2.3	<i>Fråga 3: Äger du eller har du tillgång till en dator med internetuppkoppling?.....</i>	27
6.2.4	<i>Fråga 4: Hur sköter du betalningen av räkningar?.....</i>	27
6.2.5	<i>Fråga 5: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bankkontor?.....</i>	28
6.2.6	<i>Fråga 6: Ifall svar på frågorna ovan är kontor, har du försökt använda dig av dessa funktioner i nätbanken. Varför använder du dig inte av dem?.....</i>	29
6.2.7	<i>Fråga 7: Har du stött på problem då du använt dig av nätbank? Ifall ja, berätta gärna hurdana problem. ....</i>	29
6.2.8	<i>Fråga 8: Har du önskemål/förslag på hur man kunde förbättra nätbankerna så du kunde tänka dig att använda dem? .....</i>	30

6.2.9	Fråga 9: Övriga kommentarer .....	30
<b>7</b>	<b>Sammanfattning av undersökningsresultaten.....</b>	<b>31</b>
7.1	Enkätundersökning.....	31
7.2	Personintervjuer .....	33
7.3	Avslutning.....	36
<b>Källor</b>	.....	<b>36</b>
<b>Bilagor</b>	.....	<b>39</b>

<b>Figur 1. Enkätundersöningsfråga 1: Kön (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>18</b>
<b>Figur 2. Enkätundersöningsfråga 2: Ålder (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>19</b>
<b>Figur 3. Enkätundersöningsfråga 3: Vilken bank använder du? (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>20</b>
<b>Figur 4. Svaren på ”Någon annan, vilken?” i fråga nummer 3. (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>20</b>
<b>Figur 5. Enkätundersöningsfråga 4: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? -Betala räkningar (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>21</b>
<b>Figur 6. Enkätundersöningsfråga 5: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa saldo och/eller transaktioner på ditt konto (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>22</b>
<b>Figur 7. Enkätundersöningsfråga 6: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa med och/eller amortera lån (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>23</b>
<b>Figur 8. Enkätundersöningsfråga 7: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa och/eller göra investeringar (aktier, fonder mm.) (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>24</b>
<b>Figur 9. Enkätundersöningsfråga 8: Hur ofta har du stött på problem då du använt dig av nätbank? (www.surveymonkey.com).....</b>	<b>25</b>
<b>Figur 10. Problem i användning av nätbank.....</b>	<b>26</b>
<b>Figur 11. Hur betalar du dina räkningar?.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabell 1: Matris som sammanfattar de centrala problemen som arbetet skall få svar på, samt hindren som Sveriges Post &amp; Telestyrelse tagit upp. (Unga vuxna.).....</b>	<b>33</b>
<b>Tabell 2: Matris som sammanfattar de centrala problemen som arbetet skall få svar på, samt hindren som Sveriges Post &amp; Telestyrelse tagit upp. (Åldringar.).....</b>	<b>36</b>

# 1 INLEDNING

Människan har hållit på med bankversamhet i flera tusen år, inte med det vi idag kallar pengar, utan med t.ex. råvaror och annat material av värde. Bankverksamhet har alltid varit något som sköts mellan två parter med konkret material eller valuta. I början av 1980 talet, närmare sagt 1981, erbjöd fyra av New Yorks största banker (Citibank, Chase Manhattan, Chemical samt Manufacturers Hanover) banktjänster hemifrån med hjälp av Videotex systemet (Cronin 1997 s.41). På grund av dålig marknadsföring blev denna tjänst endast populär i Frankrike. Användarna av dessa tjänster var endast stora företag och andra banker. 1994 öppnade Stanford Federal Credit Union nätbankstjänster för alla sina kunder, och sedan dess har banktjänsterna på internet ökat snabbt.

Idag håller så gott som alla banker i Finland, och runt om i världen, att utvecklas mot en mer och mer digital verksamhet. Orsaken till detta är att bankversamheten blir mycket säkrare och behändigare, eftersom man inte behöver ha lika mycket fysiska pengar på banken och kunderna kan göra nästan alla sina bankärenden hemma vid sina egna datorer. Denna utveckling har lett till ett minskat behov av bankkontorer, och i samband med den försämrade ekonomin sedan 2008, har största delen av de stora bankerna i Finland (Osuuspankki, Nordea, Aktia mm.) stängt en del av sina kontor. Men vad händer ifall man inte har tillgång till en dator? Eller inte är tillräckligt kunnig eller villig att använda en? Vad om bankens nätsidor inte fungerar då du måste göra dina transaktioner?

I det här examensarbetet kommer jag att undersöka hur denna utveckling har påverkat bankernas kunder och vad deras åsikt är om de elektroniska banktjänsterna.

## 1.1 Relevans av ämne

Ifall vi antar så kan vi säga att den unga generationen som växt upp med datorer och annan elektronik inte har problem med användningen av dessa elektroniska banktjänster. De som högst antagligen problemen ligger hos är den äldre generationen som inte växt upp med all denna teknologi och är vana med det gamla "traditionella" sättet att sköta sina bankärenden, d.v.s. personligen på ett bankkontor. Även problem från bankernas sida, t.ex. avbrott i nätsidorna kan hindra kunderna från att sköta sina ärenden. Ämnet är relevant då vi rör oss hela tiden mot en mer och mer digital framtid och detta påverkar människorna, men på vilket sätt?

## 1.2 Problemformulering

Om vi antar så kan vi säga att största delen av kunderna anser denna digitalisering som en bra sak, men så finns det mycket sannolikt en hel del kunder som inte delar denna åsikt. Undersökningen kommer att försöka hitta dessa personer och identifiera problemen. Ur problemdiskussionen har följande centrala frågeställningar ställts som skall besvaras:

- Vilka är de vanligaste problemen som utvecklingen mot elektroniska banktjänster skapar?
- Vad är det som orsakar problemen i dessa fall?
- Vad kan man göra för att undvika eller underlätta dessa problem?



## 1.3 Syfte

Syftet med detta arbete är att klarlägga de största och vanligaste problemen som uppkommer i samband med utvecklingen mot allt mer elektroniska banktjänster, och hur man har tagit itu eller planerar att komma att ta itu med dessa problem för att göra det behändigast för både kunderna och bankerna. Undersökningen kommer huvudsakligen att vara gjord ur kundens synvinkel och hur denne ser på bankens tjänster. Arbetet kommer att undersöka både yngre personer (18-30 år) samt åldringar (65+). Undersökningen kommer inte att fokuseras på någon speciell bank. Eftersom fokus ligger på kunden så kommer inte det spela någon större roll med vilken bank de använder.

## 2 METOD

För att på bästa sätt uppnå sitt syfte kommer undersökningen att göras både med enkätundersökning och personintervjuer. Gruppen av unga vuxna kommer att undersökas genom enkätundersökning. Ifall enkätundersökningen visar att det i denna grupp finns många som har större problem med de elektroniska banktjänsterna så kommer det även utföras personintervjuer för att fördjupa sig i dessa problem. Denna undersökningsmetod passade bäst eftersom en av fördelarna med enkätundersökningar är att man med hjälp av dem kan samla in en stor mängd svar. Nackdelar med denna typ av undersökning är bl.a. att man inte kan veta hur seriösa personerna varit då de svarat och hur mycket de vet om ämnet som undersöks.

(Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007 s. 190)

Meningen med arbetet är att undersöka problemen med de alltmer elektroniska tjänsterna, så därför är det knappast optimalt att försöka hitta dessa problem med hjälp av elektroniska medel, t.ex. elektroniska enkätundersökningar.

Då vi antar att problemen ligger till största del hos åldringarna så kommer denna grupp att undersökas med personintervjuer för att få en djupare inblick i vad som skapar problemen och hur de kunde möjligtvis förbättras. Till denna undersökning valdes intervju som metod. Fördelar med denna metod är att man kan justera datainsamlingen så att den anpassas flexibelt till den aktuella situationen. Andra fördelar är att man redan vet att svaren är väldigt delade åt olika håll samt att man kan få förtydligande till de givna svaren. Nackdelar med denna metod är att den tar väldigt mycket tid att göra och att personerna som svarar kanske vill uppträda som t.ex. en god medborgare eller en allvetare (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007 s. 200-201).

Frågeenkäten insatt som bilaga (se bilaga 1 & 2).

### **3 BANKENS NÄTTJÄNSTER**

Som teori kommer jag huvudsakligen att använda mig av artiklar som handlar om bankernas nättjänster och hur de utvecklats. Dessa artiklar har jag tänkt söka på t.ex. bankernas hemsidor. För att få en större helhet om vad som hänt på bankbranschen och hur tjänsterna har utvecklats under den senaste tiden tänkte jag använda mig av böcker som t.ex. Banking and Finance on the Internet (Cronin, 1997) och artiklar som Online banking (Nationalencyklopedin).

### 3.1 Allmänt om nätbanker och deras huvudfunktioner

Så gott som alla banker har en nätbank. I nätbanken kan man sköta de flesta av sina bankärenden lika bra eller bättre som på ett fysiskt kontor. Nätbankerna erbjuder en variation av olika funktioner, och utbudet av funktioner ökar hela tiden. Vissa banker har mera funktioner än andra, men överlag så har alla nätbanker ganska långt samma grundfunktioner, som är bl.a. följande;

#### *Händelser som inte är transaktioner*

- titta på kontobalansen
- följa med kontohändelser
- Följa med investeringar
- Titta på sina lån
- mm.

#### *Transaktioner*

- Flytta pengar mellan egna konton
- Betala till en tredje part, t.ex. betalning av räkningar.
- Följa med och amortera på sina lån
- Sälja eller köpa aktier, fonder mm.
- Sätta upp ett autogiro

(Nationalencyklopedin, 8.9.2013)

Med hjälp av nätbankerna har man gjort skötseln av bankärenden mycket snabbare och smidigare. I dagens läge är många banker endast nätbanker. Detta betyder att de har inga fysiska kontor, vilket i sin tur leder till att de kan erbjuda t.ex. bättre räntor eller mer utvecklade nätbanker.

### **3.1.1 Säkerhet**

För att en bank överhuvudtaget skall kunna ha en nätbank så krävs det att den är så säker som möjligt. De flesta banker använder sig av två skilda verifikations-system. Först loggar man in med sitt användarnamn samt lösenord och efter det fyller man in en kod från sitt TAN (Transaction authentication number) "häfte". Detta häfte innehåller x-antal koder, och varje kod används endast en gång, oftast då man loggar in. Vissa banker kräver att man även använder sig av en kod då man t.ex. sköter en betalning till en tredje parts konto. När koderna börjar ta slut kan man beställa hem eller hämta från ett kontor ett nytt häfte med nya koder. OP-Pohjola har en tjänst som påminner kunden om att beställa ett nytt häfte då man har 10 eller mindre koder kvar. Påminnelsen sker då man loggar in på nätbanken. (OP-Pohjola-ryhmä, 8.9.2013)

Nätbedragare har försökt, och även lyckats med att få tag på människors användarnamn och lösenord samt knäckt TAN-koder med olika slags program och virus, som t.ex. trojan. Bankerna jobbar ständigt med att förbättra säkerheten. Banksystemen kan aldrig vara 100% säkra men det viktigaste är att man inte delar med sig av sina användarnamn/koder. Överlag är nätbankerna mycket säkra.

## **3.2 Talouselämä: Ranking av finska nätbanker**

Den 21 Mars 2013 publicerade Talouselämä en ranking av nätbanker i Finland. Med i undersökningen var Danske Bank, Nordea, OP, POP, Säästöpankki och S-Pankki. Det som undersöktes var användarvänlighet, säkerhet samt egenskaper. Resultatet visade att nästan alla nätbanker var jämnställda, vissa var bättre på någon punkt medan någon annan var bättre på något annat. Endast Danske Bank, med sina 36 poäng, fick ett betydligt sämre vitsord än de andra bankerna, som låg mellan 55 till 59 poäng. Vinnaren av testet var OP med sina 59 poäng.

Enligt testet är OP:s nätbank mångsidig, Nordea och S-Pankki har bra användarvänlighet och POP har satsar på säkerheten, medan Säästöpankki har ett modernt utseende.

Testpersonen, Kari Ahokas, säger att han var rädd för att det skulle ta en tid före han lär sig att använda alla de olika nätbankerna, men detta var inte fallet. Alla var nästan likadana när det kommer till grundfunktionerna och de viktigaste ärendena gick att sköta med endast ett par klick med musen. Endast Danske Bank var lite jobbig i början. Ahokas testade även snabbheten på nätbankerna, eller det var hans plan i alla fall, eftersom alla laddade inom ett par sekunder så blev det inget speciellt av den undersökningen. Igen var det endast Danske Banks Javabaserade nätbank som tog mellan 10-20 sekunder att ladda upp. Nätbankerna fungerar även bra med en mobil webbläsare. Alla, förutom S-Pankki, har en applikation som man åtminstone kan göra kontoöverföringar och titta på sina kontohändelser med. Danske Bank, POP och Säästöpankki hade små problem med sina nätbanker som mobilversion, som t.ex. att konfirmeringsrutan var otydlig, men överlag fungerade alla bra.

Grundfunktionerna finns i alla nätbanker, men S-Pankki utmärker sig med att man kan titta på kontoutdrag från 10 år tillbaka. Även hos Nordea och Danske Bank kan man titta 6 år tillbaka. OP, Nordea och Danske Bank erbjuder möjligheten att överföra kontotransaktioner till en tabell. Denna möjlighet kan vara bra för företag och bokförare.

(Kari Ahokas, 26.8.2013)

### **3.3 Problem med nätbankerna**

Serviceavbrott i bankernas nätsidor är ett problem för kunderna i alla berörda banker. Den 31 Januari 2011 uppgav Samlink, som sköter tekniken för bankernas del, att

Sparbanken, Aktia, Handelsbanken, Lokalandelsbanken och Suomen Asuntohypopankki lider av problem på sina nätsidor. Det gick t.ex. inte nödvändigtvis att logga in på dessa bankers nätbanker. (ÅU NOTIS, 12.3.2013)

Den 3 Januari 2012 skrev Taloussanomat om att Nordea har problem med sina nätbanker. (Taloussanomat, 12.3.2013)

### **3.3.1 Danske Bank**

Som Taloussanomats nätbankstest visade så var Danske Bank långt efter de andra vad som gäller nätbanken. En stor orsak till detta är att Danske Bank använder sig av en Javabaserad nätbank som har kompatibilitetsproblem med olika webbläsare. I Maj 2013 meddelade Danske Bank att det kan uppkomma problem med acceptandet av nätbetalningar.

Aamulehti har både fått respons från Danske Banks kunder och intervjuat Danske Banks utvecklingschef Marko Huhdanpää. Ifall problemen uppstod så rekommenderades det att installera Java pånytt. Huhdanpää säger att kunderna borde ringa till kundservicen, där de berättar hur man tar bort den gamla versionen av java och installerar den nya. Vissa kunder berättade dock att problemen kvarstod även med den nya installationen av Java. Kunden säger ytterligare att köandet till kundservicen hade tagit över en halv timme, men till detta säger Huhdanpää att han inte kan veta ifall det stämmer, men att i normala fall borde det endast ta ett par minuter. (Aamulehti, 2.9.2013)

## **4 FÖR- OCH NACKDELAR MED NÄTHANDEL**

Med näthandel (dvs. elektronisk handel eller e-handel) menar man all den handel som görs med hjälp av elektroniska medel. Begreppet e-handel omfattar både den handel som sker öppet, t.ex. nätsidor på internet som är öppna för alla, och den handel som sker slutet i system dit endast behöriga kommer in. (Dykert, Ivarsson, Widman 2002 s. 14) Det finns två olika sorter av elektronisk handel, direkt och indirekt. Med direkt elektronisk handel menar man sådana produkter som köps och även levereras genom internet. Exempel på såna produkter är t.ex. musik eller programvaror. Kunden köper, laddar ner och betalar dessa produkter genom internet. Den andra sorten, indirekt elektronisk handel, är när kunden köper varor genom internet men leveransen sker fysiskt. Exempel på såna produkter är t.ex. kläder. Kunden köper och betalar genom internet men leveransen sker fysiskt. (Fredholm 2002 s.21).

E-handel har flera fördelar men även mycket nackdelar. Frågan är varför kunderna väljer att använda sig av e-handel. De två största orsakerna till att handla på nätet är priserna samt bekvämligheten. När man e-handlar kan man lätt jämföra flera olika butiker och deras priser. Detta leder till att nätbutikerna försöker pressa sina priser så lågt att kunderna skulle välja just dem. Näthandel är också bekvämt eftersom man inte behöver gå igenom saker som leta efter parkeringsplats och stå i kö. Ifall man inte hittar det man söker så kan det vara jobbigt att gå runt i flera butiker, men på nätet går det att byta butik på ett par sekunder. En annan fördel med e-handel är öppettider. Vanliga butiker stänger på kvällen men nätbutikerna är alltid uppe. (Nationalencyklopedin, 16.12.2013)

Nackdelar med näthandel är bl.a. leverans och nätbedragare. Alla fysiska varor som handlas på nätet måste levereras till köparen. Detta leder oftast till ökade utgifter. Nätbedragare försöker komma åt konsumentens pengar, t.ex. genom att skapa falska nätbutiker eller falska annonser på nätmarknader. (Nationalencyklopedin, 16.12.2013)

År 2007 publicerade Sveriges Post & Telestyrelse ett arbete som berättade om hinder för e-handel. De tog upp hinder som t.ex. 1. *Kompetens, kultur och attityder*; Ett stort hinder ifall kunderna inte har kompetensen att använda sig av en dator eller nätbutik och inte har intresset att lära sig. 2. *Tekniska svårigheter*; På vissa sidor kan det vara svårt att hitta det man söker, och ibland kan det uppkomma problem som orsakar att sidorna inte fungerar. 3. *Tillit*; Det kan ibland vara svårt att avgöra hur seriös en nätbutik är. Kunden vill ha så bra service som möjligt. Även om företaget är seriöst så kan en dåligt gjord nätsida förmedla en annan bild till kunden.

## **5 EMPIRI**

Enkätundersökningen utfördes under en veckas tid på hösten 2013. Efter att enkätundersökningen var färdigt analyserad gjordes personintervjuerna. Dessa gjordes under en dryg veckas tid under hösten 2013.

### **5.1 Enkätundersökning**

Första delen av undersökningen är en enkätundersökning för den yngre gruppen, d.v.s. gruppen med 18-30 åringar. Denna undersökning utfördes på nätet och delades på facebook och e-post för att samla in svar. Enkäten skickades ut tills det inte kom nya svar.

Orsaken till att åldern 30+ tagits upp i enkätundersökningen är för att det kan komma in svar från personer som är över 30 år och därmed inte hör till målgruppen för undersökningen och kommer att exkluderas ur analysen. Se sid 17.



## 5.2 Personintervjuer

Den äldre generationen, dvs. åldringar, kommer att undersökas med personintervjuer. I första hand utfördes dessa intervjuer genom telefonsamtal till mina vänners mor- samt farföräldrar. Ifall det behövs så kommer även andra sätt att tillämpas, t.ex. att intervjua äldre människor på ute på gatan eller på bankkontor. Se sid 26. Målet är att få så många personer att svara att det inte mera kommer upp nya svar. När svaren är samlade kommer dessa att analyseras.

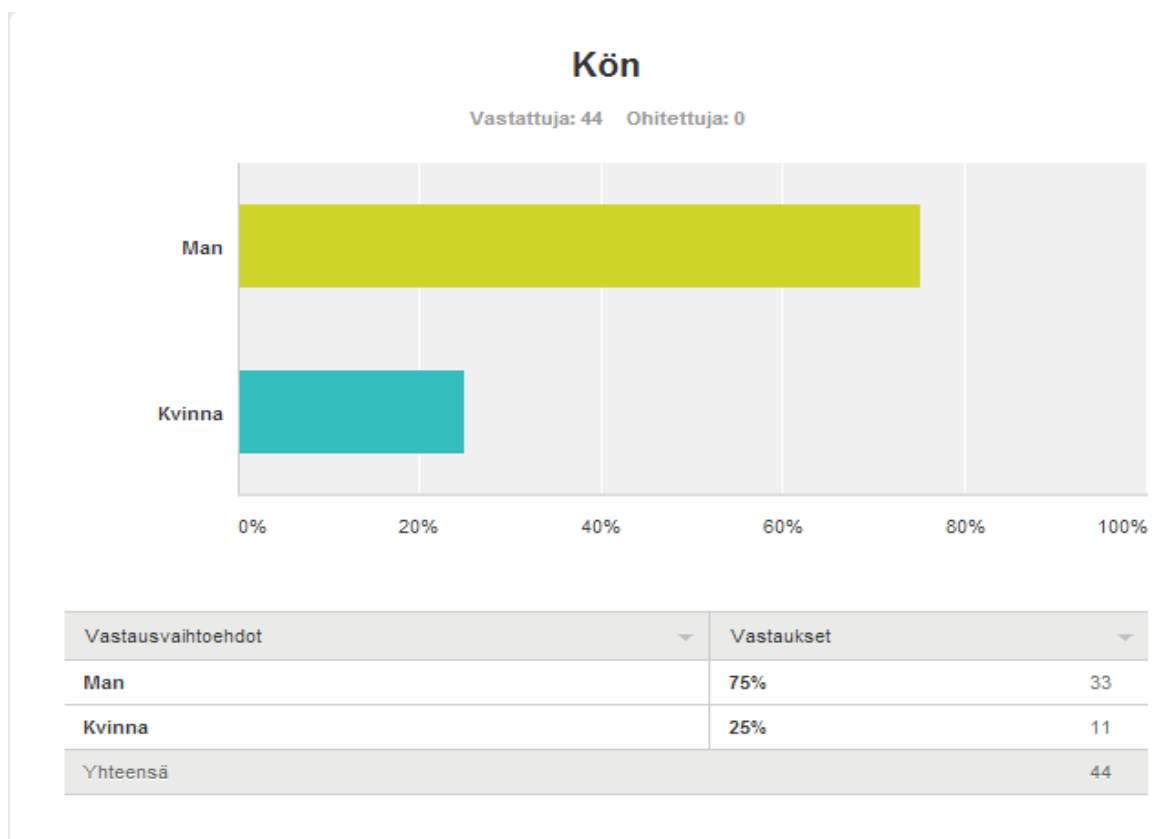
## 6 UNDERSÖKNINGEN

Nedan kommer undersökningarnas svar att presenteras.

### 6.1 Enkätundersökning

Det första som behövdes för att utföra undersökningen var en sida där man skulle kunna skapa och enkelt dela frågeformulären. Efter att ha tittat på olika sidor bestämde jag mig för att använda sidan [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) eftersom de hade gratis registrering samt en layout som gjorde det lätt att skapa enkäten. När enkäten var redo delade jag den på min facebookside samt ett antal e-post meddelanden. Ett par vänner delade enkäten vidare. På undersökningen svarade 44 personer, varav 4st var över 30 år och kommer därför exkluderas ur analysen. Slutliga analysen kommer att inkludera de resterande 40 svaren. Nedan följer bilder samt en kort analys av undersökningens resultat.

Svaren kommer att analyseras vidare i nästa kapitel.

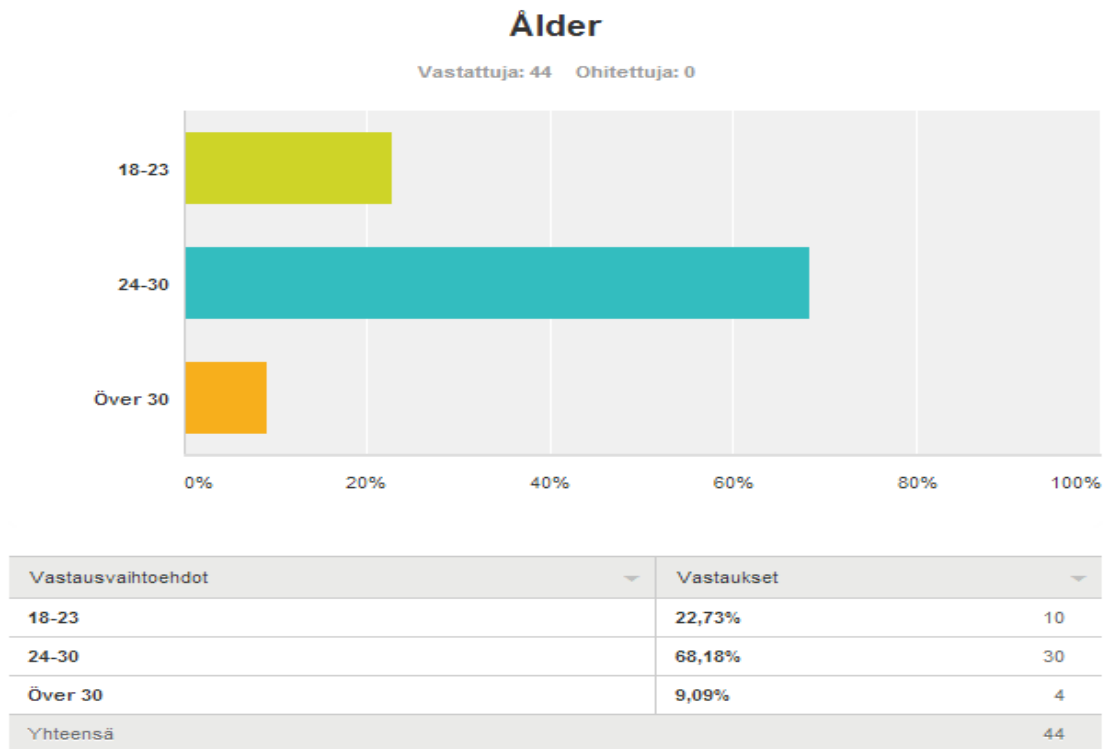


Figur 1. Enkätundersöningsfråga 1: Kön (www.surveymonkey.com).

Första frågan visar att 75% av svaren har skrivits av män. Resterande 25% kvinnor.

Två män samt två kvinnor är över 30. Dessa resultat kommer dock inte påverka analysen.

(se figur 1.)

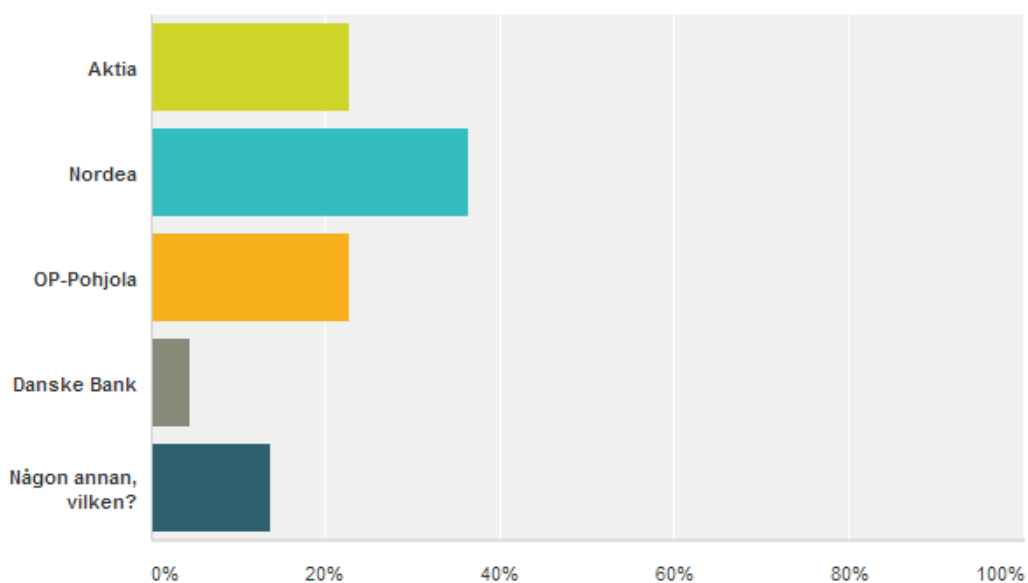


Figur 2. Enkätundersöningsfråga 2: Ålder (www.surveymonkey.com).

Åldern 24-30 dominerade med 30 svar (68%~). På andra plats var åldersgruppen 18-23 med 10 svar (23%~). Resterande 9%~ var över 30 år och därför kommer deras svar inte att vara med i slutliga analysen. (se figur 2.)

## Vilken bank använder du?

Vastattuja: 44 Ohitettuja: 0



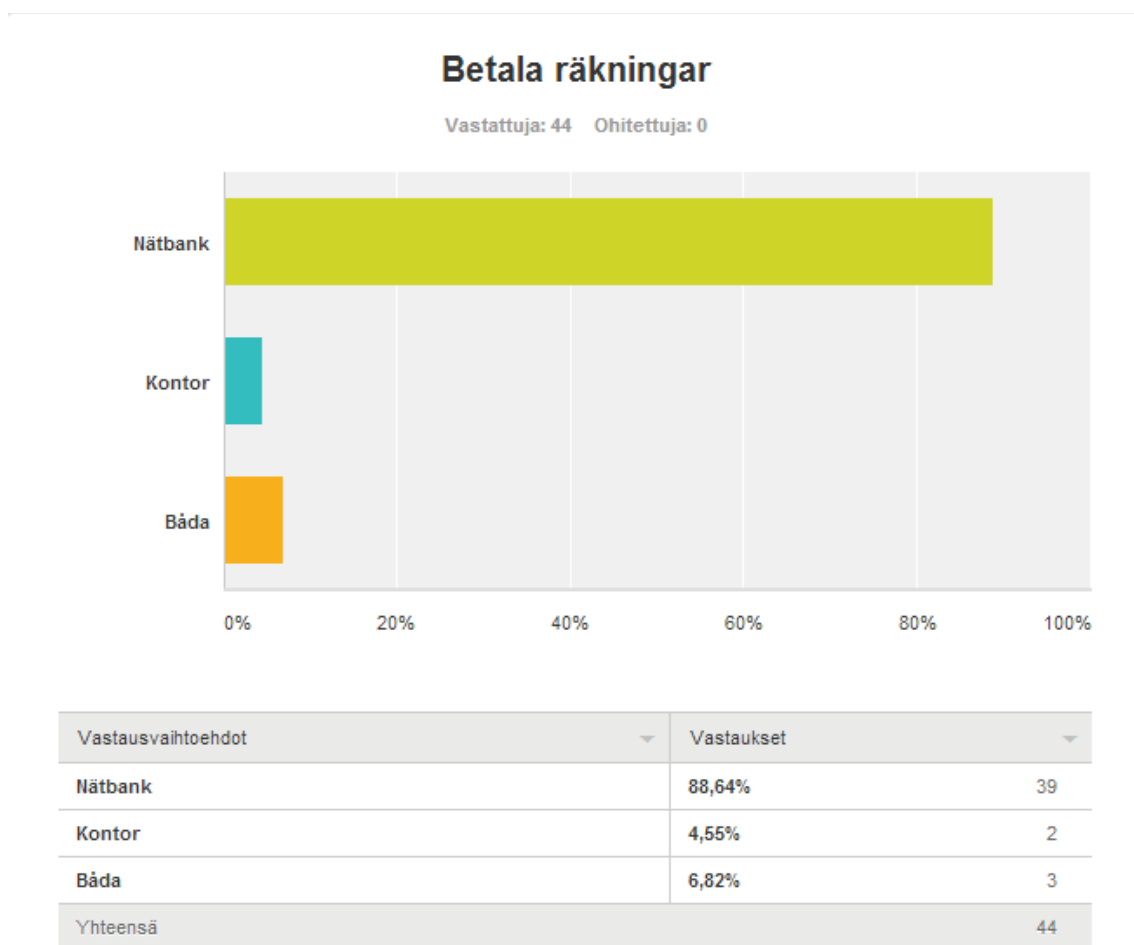
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset
Aktia	22,73% 10
Nordea	36,36% 16
OP-Pohjola	22,73% 10
Danske Bank	4,55% 2
Någon annan, vilken?	13,64% 6

Figur 3. Enkätundersöningsfråga 3: Vilken bank använder du? (www.surveymonkey.com).

Ålandsbanken	4.11.2013 10:56	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>
handelsbanken	4.11.2013 1:22	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>
Ålandsbanken	31.10.2013 13:04	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>
Danske Bank	29.10.2013 22:54	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>
Handelsbanken	28.10.2013 19:47	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>
Handelsbanken	28.10.2013 17:21	<a href="#">Katso vastaajan vastaukset</a>

Figur 4. Svaren på "Någon annan, vilken?" i fråga nummer 3. (www.surveymonkey.com).

Fråga 3 visar att de tre populäraste bankerna bland personerna som svarat varit Nordea, Aktia samt OP-Pohjola som gemensamt har 82%~ av rösterna. Resterande 18%~ är ganska jämnt delat mellan Danske Bank, Ålandsbanken och Handelsbanken. Gruppen av över 30 åringar har Nordea, Aktia, OP-Pohjola samt Danske Bank som svar. Dessa kan nämnas men kommer inte påverka slutresultatet. (se figur 3 & 4.)



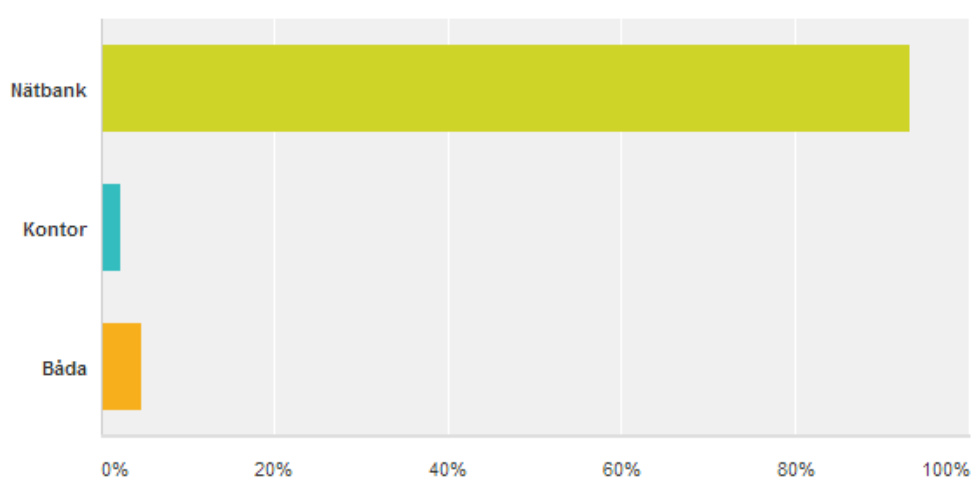
Figur 5. Enkätundersöningsfråga 4: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? -Betala räkningar (www.surveymonkey.com).

Fråga 4 visar att ca. 89% använder sig av nätbanken för att betala räkningar.

2 personer har svarat att de endast använder sig av kontor, och 3 personer använder båda tjänsterna. Båda som använder endast kontor är över 30 år. Två av de tre som använder båda är över 30. Dessa kommer lämnas bort så det slutliga resultatet blir ca. 97% nätbank samt 3% båda. (se figur 5.)

### Följa saldo och/eller transaktioner på ditt konto

Vastattuja: 43 Ohitettuja: 1

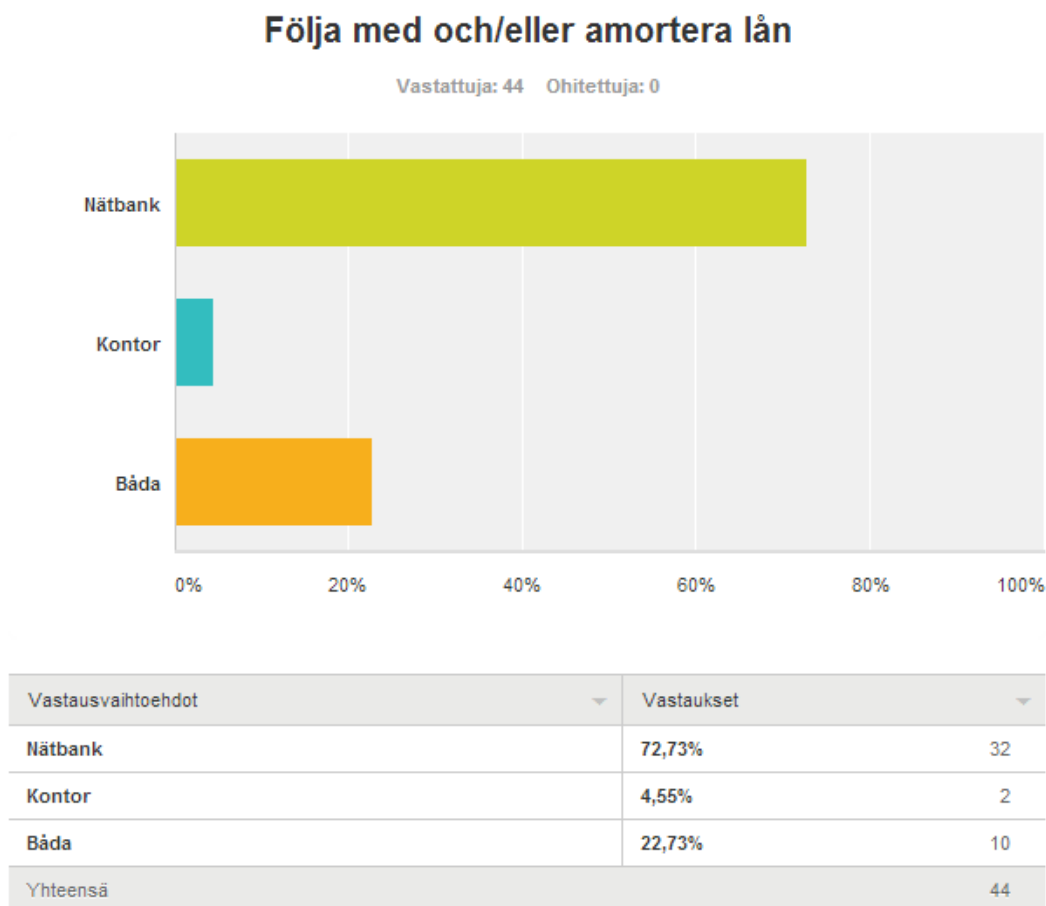


Vastausvaihtoehto	Vastaukset
Nätbank	93,02% 40
Kontor	2,33% 1
Båda	4,65% 2
Yhteensä	43

Figur 6. Enkätundersökningsfråga 5: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa saldo och/eller transaktioner på ditt konto (www.surveymonkey.com).

Även på fråga 5 har majoriteten svarat att de använder nätbanken.

Endast 3 personer har svarat att de använder sig av något annat alternativ, och även i detta fall är alla dessa personer över 30 år. Slutliga svaret blir alltså 100% nätbank. (se figur 6.)

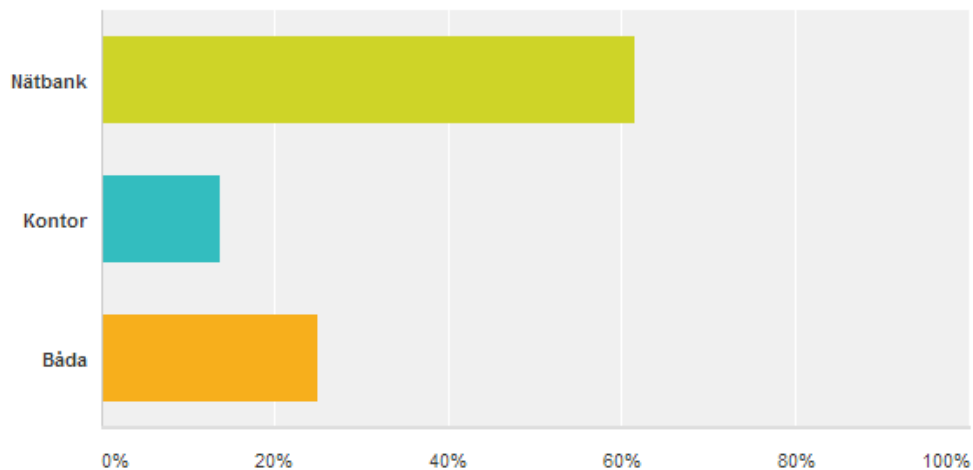


Figur 7. Enkätundersökningsfråga 6: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa med och/eller amortera lån (www.surveymonkey.com).

På frågan hur folk följer med och amorterar på sina lån har 73% svarat nätbank, 23% "båda" samt 4% kontor. Båda svaren med kontor och två svar från "båda" är från personer över 30 och kommer därför falla bort. Slutliga resultatet blir då alltså 80% nätbank samt 20% "båda". (se figur 7.)

## Följa och/eller göra investeringar (aktier, fonder mm.)

Vastattuja: 44 Ohitettuja: 0



Vastausvaihtoehto	Vastaukset
Nätbank	61,36% 27
Kontor	13,64% 6
Båda	25% 11
Yhteensä	44

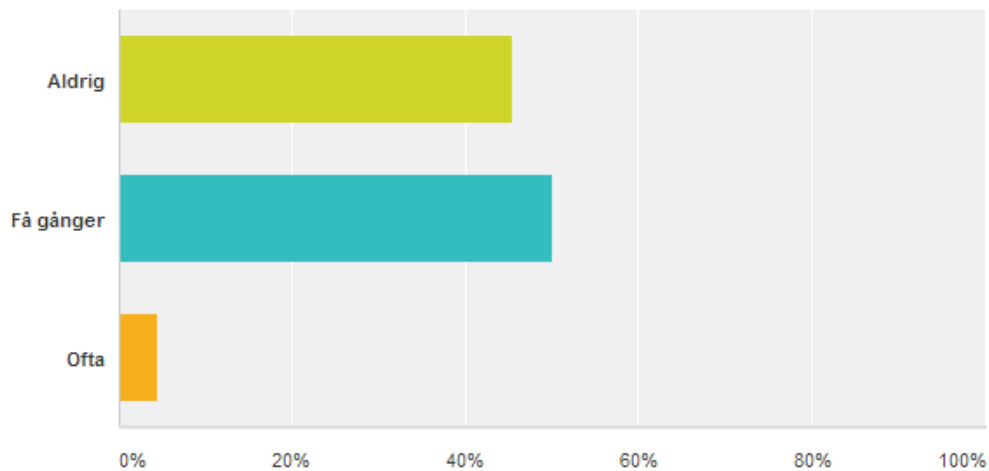
Figur 8. Enkätundersökningsfråga 7: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor? –Följa och/eller göra investeringar (aktier, fonder mm.) (www.surveymonkey.com).

Svaren ser lite mer jämna ut i frågan beträffande investeringar. Efter att 30+ åldersgruppen lämnas bort (3st "kontor" samt en "båda") så blir det ca. 68% nätbank, 8% kontor samt 25% båda. (se figur 8.)



## Hur ofta har du stött på problem då du använt dig av nätbank?

Vastattuja: 44 Ohitettuja: 0

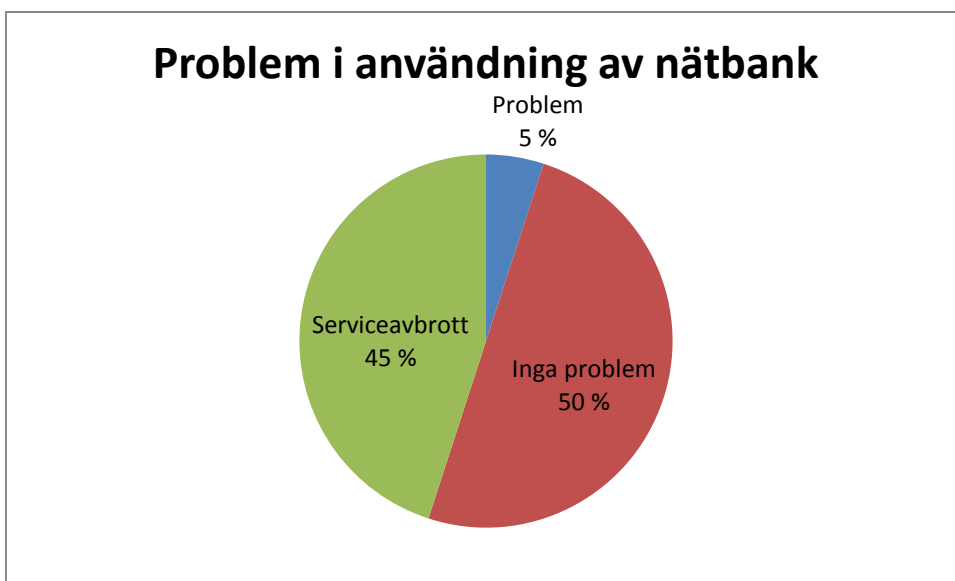


Vastausvaihtoehtot	Vastaukset
Aldrig	45,45% 20
Få gånger	50% 22
Ofta	4,55% 2
Yhteensä	44

Figur 9. Enkätundersökningsfråga 8: Hur ofta har du stött på problem då du använt dig av nätbank? (www.surveymonkey.com).

På fråga 8 har åldersgruppen 30+ svarat 2st "ofta" samt 2st "få gånger". Då dessa svar lämnats bort kvartstår det 20 svar för "Aldrig" och samma mängd för "få gånger". (se figur 9.) 18 av de 20 som svarat få gånger har kommenterat att då de haft problem har det berott på någon form av serviceavbrott. Resterande 2 har svarat följande:

- Internetbanken är enbart optimerad för de vanligare operativsystemen, och inte för t.ex. Linux.
- Beställa kort. (se figur 10.)



Figur 10: Problem i användning av nätbank.

## 6.2 Personintervjuer

Majoriteten av intervjuerna är gjorda genom telefonsamtal. Den ursprungliga planen var att intervjua mina vänners mor- och farföräldrar, men problemet som uppstod var att alla som jag intervjuade per telefon var långt över 65 år (den yngsta var 74 år). Jag ville ha svar även från personer som var lite "yngre", dvs. 65-70 år. För att få dessa svar intervjuade jag slumpmässiga personer som jag träffade, t.ex. då jag var ute och gå med hunden. Det slutliga antalet intervjuer blev 17 st. Jag nöjde mig med denna mängd eftersom man tydligt kan se liknelser i svaren och det kom inte in några nya svar. Nedan följer frågorna samt en sammanfattning och kort analys av svaren. En analys av svaren kommer göras i nästa kapitel.

### 6.2.1 Fråga 1: Kön och ålder

Intervjuerna omfattade 17 personer. Av dessa 17 var 6 st män (35%) och 11 st kvinnor (65%). Åldern av de intervjuade var mellan 65 och 91 år, med en medelålder på 75,8

år. Bland de intervjuade fanns det mest under 70 åringar (6 st). Folk mellan 70-79 år fanns det 5 st och samma mängd 80-89 åringar . Endast en person var över 90 år.

### **6.2.2 Fråga 2: Vilken bank använder du?**

Bankerna fördelades mycket jämnt bland Aktia, Nordea och OP-Pohjola. Minsta antalet röster fick Aktia med 5 personer. Både Nordea och OP-Pohjola användes av 6 personer. Val av bank spelar i detta skede ingen roll och kommer därför inte analyseras tills vidare.

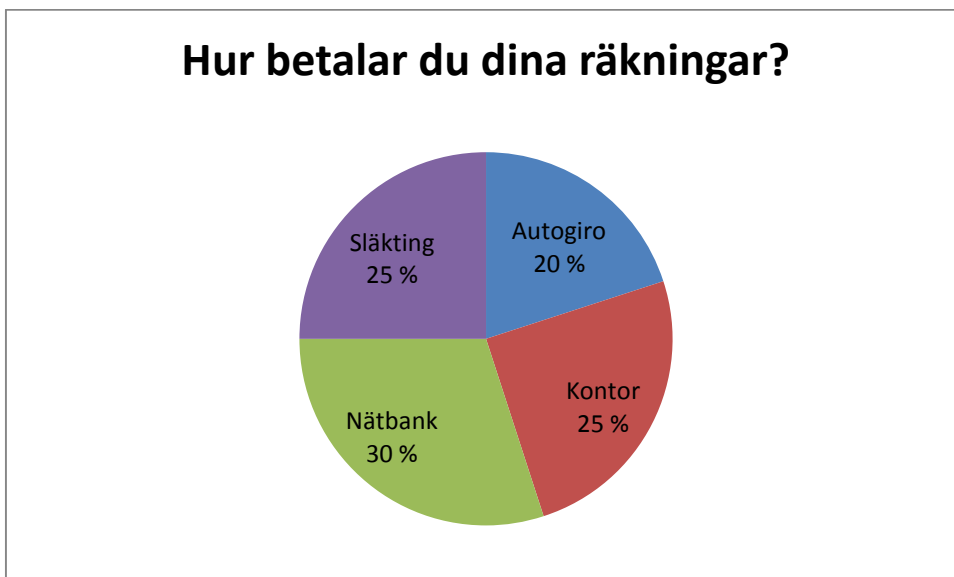
### **6.2.3 Fråga 3: Äger du eller har du tillgång till en dator med internetuppkoppling?**

Majoriteten av de intervjuade hade egen dator med internet, eller tillgång till en dator med internet. Endast 5 personer svarade att de inte har en dator. Alla de som svarade att de inte har en dator var 77 år eller äldre. Även 2 personer svarade att de har dator men använder den aldrig.

### **6.2.4 Fråga 4: Hur sköter du betalningen av räkningar?**

Betalningen av räkningar delas ganska jämnt mellan fyra olika alternativ; Autogiro, kontor, nätbank och släkting som sköter. (se figur 11.) Populäraste alternativet, med 6 personer som sade att de använder det, var nätbank. Alla som svarade att de använder sig av nätbank var under 70 år gamla. Det minst populära alternativet, med 4 röster, var autogiro. Även 3 av dessa 4 personer sade att de använder sig också av kontor. Endast en person svarade enbart autogiro. Kontor, som hade en del delade svar med autogiro, var också ett populärt alternativ hos den äldre delen av de intervjuade (70+).

Ett populärt svar bland de äldre (80+) var att någon släkting, t.ex. son eller dotter sköter deras räkningar. De ger sina räkningar samt pengar till sonen eller dottern och denne sköter betalningen t.ex. via nätbank.



Figur 11: Hur betalar du dina räkningar.

#### 6.2.5 Fråga 5: Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bankkontor?

*Följa saldo/transaktioner på dina konton*

Samma personer som svarade att de betalar räkningar via nätbanken, dvs. 6 st, svarade även på denna fråga nätbank. 8 st svarade att de besöker kontoret och resterande 3 st har barn som sköter alla deras bankärenden och lämnades därför bort.

*Följa och/eller amortera lån*

När det kommer till lån var människorna mer intresserade av att besöka bankkontoret.

Fem personer berättade att de sköter det genom nätbanken, men av dessa fem använder två stycken även kontor vid behov. Endast tre personer svarade enbart nätbank. Kontor används av 11 personer.

*Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.)*

Investeringarna hade nästan identiska svar som lånen, med den skillnaden att tre av de fem som svarade nätbank även använder kontor. Detta betyder att endast två använder sig enbart av nätbank. Kontor används av 12 personer.

**6.2.6 Fråga 6: Ifall svar på frågorna ovan är kontor, har du försökt använda dig av dessa funktioner i nätbanken. Varför använder du dig inte av dem?**

Majoriteten, ca. 59%, svarade att de aldrig försökt använda sig av nätbank. Den vanligaste orsaken till detta var att man inte visste hur det fungerar. Andra orsaker var att man inte har dator, inte är intresserad eller att det känns för osäkert. Resterande 41% svarade att de använder sig eller har försökt använda nätbank. En person svarade att hon försökt men tyckte att det var alltför komplicerat för henne. Andra berättade att de använder sig av nätbank men besöker även kontor vid behov.

**6.2.7 Fråga 7: Har du stött på problem då du använt dig av nätbank? Ifall ja, berätta gärna hurdana problem.**

På denna fråga blev det inte många svar, eftersom majoriteten inte använt sig av nätbank överhuvudtaget. Av de som svarade berättade tre personer att de aldrig stött på problem då de använt sig av nätbank. Tre personer berättade att de stött på serviceavbrott (2st Nordea samt 1 Aktia) och en av dessa tre berättade att hon inte kan

använda sig av alla funktioner som nätbanken erbjuder. En person svarade att användandet av nätbank var väldigt oklart och svårt.

### **6.2.8 Fråga 8: Har du önskemål/förslag på hur man kunde förbättra nätbankerna så du kunde tänka dig att använda dem?**

Väldigt få av de intervjuade hade förslag på vad man skulle kunna förbättra. Två personer tyckte att man skulle kunna göra nätbanken lättare att använda, men de hade inga förslag på hur man skulle kunna göra detta. En person svarade att hon tyckte hon var allt för gammal för användandet av nätbank och datorer (91 år), och en tyckte att nätbankerna fungerar bra.

### **6.2.9 Fråga 9: Övriga kommentarer**

Största delen av de intervjuade hade inget att tillägga. Av de kommentarer som jag fick var en del positiva och en del negativa mot nätbanken. Nedan följer svaren jag fick:

- Har alltid tyckt att nätbanken känns osäker, men har på sistone funderat att kanske börja lära mig att använda det. Har inte ännu bestämt mig.
- Har kommit överens med min dotter att hon sköter alla mina bankärenden.
- Jag vill inte sitta inne hela dagen. Tycker det är bra att gå till kontoret så träffar man på människor och får frisk luft.
- Använde mig inte förr så mycket av nätbank men nuförtiden har jag flyttat över helt till nätbanken.
- Tycker nätbanken är väldigt bra, man sparar både tid och besväret att ta sig till kontoret.
- Jag har klarat mig bra utan dator, så ser inget behov att skaffa en nu.

## **7 SAMMANFATTNING AV UNDERSÖKNINGSRESULTATEN**

Nedan kommer svaren ur undersökningarna att sammanfattas och kort analyseras.

Sammanfattningen kommer visualiseras med matriser. Matriserna är kopplade till de centrala frågorna i kapitlet problemformulering.

### **7.1 Enkätundersökning**

Målet med denna undersökning var att ta reda på hur mycket unga vuxna (18-30år) använder sig av nätbanker, och ifall de haft några större problem med denna tjänst.

Majoriteten av svaren kom från män i åldern 24-30, men även yngre män och kvinnor svarade. Svaren från undersökningen stöder det antagande som vi hade, dvs. att det inte finns några större problem då det kommer till användandet av nätbanker hos den yngre generationen. Hälften av alla som svarade på enkäten sade att de aldrig haft problem då de använt sig av nätbanken. Den andra halvan som svarade att de haft problem få gånger skrev att det berodde på serviceavbrott eller liknande från bankens sida. Endast två stycken hade andra problem; Problem med att beställa kort och att nätbanken inte var optimerad för t.ex. Linux. För unga vuxna är serviceavbrott det vanligaste problemet vid användning av nätbank. Dessa avbrott kan bero på flera olika saker, t.ex. att bankens nätsida har tillfälliga problem eller att man håller på att uppdatera sidan. Problemen kan även bero på bankernas serviceleverantör. Om detta är fallet så rör det oftast flera än en bank. Från kundens sida finns det inte mycket man kan göra för att undvika dessa problem. Ifall man inte kommer in på bankens sida så kan man försöka ta reda på ifall det beror på sin egen dator eller om problemet är från

bankens sida. Ifall det är frågan om ett serviceavbrott så kan man inte göra annat än vänta.

Ur undersökningen dras den slutsatsen att 18-30 åringar inte har problem med användning av nätbank. Nästan alla (18/20) som hade haft problem med nätbanken berättade att det berodde på serviceavbrott. Bankerna som dessa 18 personer svarat att de använder är: 6st Aktia, 9st Nordea, 2st Danske Bank samt en OP-Pohjola. Att betala räkningar sköter alla på nätbanken, men en person hade svarat att han även använder sig av kontor. Att kolla och följa med saldot på kontot sköter alla på nätet. Att följa med samt amortera sina lån sköter alla till största del på nätet, men 20% meddelade att de använder både nätbank och kontor.

Enda saken som alla inte sköter på nätet var att göra investeringar.

Tre stycken svarade att de använder sig endast av bankkontor för att köpa/sälja aktier, fonder mm. 37st använder sig av nätbanken och 10st av dessa 37 använder både nätbank och kontor. Av dessa svar kan man dra slutsatsen att den yngre generationen använder sig aktivt av nätbanken och inte ser det som en dålig eller onödig tjänst. Se tabell 1 för en sammanställning.



Tabell 1: Matris som sammanfattar de centrala problemen som arbetet skall få svar på, samt hindren som Sveriges Post & Telestyrelse tagit upp. (Unga vuxna.)

	<i>Unga vuxna (18-30 år)</i>		
	<b>Vanligaste problemen</b>	<b>Vad orsakar problemen</b>	<b>Vad göra för att undvika/underlätta problemen</b>
<b>Kompetens, kultur och attityder</b>	Beställa kort.	Eftersom endast en person av 44 hade problem med beställandet av kort så kan man anta att orsaken ligger i kundens kompetens.	Öka kompetensen av användningen av nätbank, t.ex. be en vän om hjälp.
<b>Tekniska svårigheter.</b>	Det överlägset största problemet var serviceavbrott. Andra problem var att nätbankerna endast är optimerade för de vanliga operativsystemen.	Serviceavbrotten orsakas från bankens sida, t.ex. om något system är tillfälligt sönder eller om man uppdaterar sidan. Orsaken till att nätbanken är optimerade för de vanliga operativsystemen är just för att de är vanliga och största delen av kunderna använder dem.	Serviceavbrotten finns det inget kunden kan göra för att undvika dessa. Man kan endast vänta tills det gått över. För att underlätta användningen av nätbank med t.ex. Linux operativsystem så finns det heller inget kunden kan göra. Dessa problem är upp till bankerna att sköta.
<b>Tillit.</b>	Det förekom inga tillitsproblem inom denna åldersgrupp.	-	-

## 7.2 Personintervjuer

Målet med denna undersökning var att ta reda på ifall den äldre generationen använder sig av nätbank och ifall de stött på problem. Före undersökningen gjordes antogs att det skulle finnas problem i användandet av nätbanker hos de äldre människorna. Undersökningen visade att problemet var att åldringarna inte hade intresse att använda sig av datorer eller nätbank. Majoriteten av de som använde sig av nätbank hade inte stött på några andra problem än serviceavbrott, och resterande personer hade inte använt nätbank överhuvudtaget. Endast ett par personer som hade använt sig av nätbank tyckte att det var för komplicerat. Det visade sig att sex personer av de 17 intervjuade använde sig av nätbanken. Alla dessa personer var mellan 65-69 år. Ingen av personerna över 70 år använde sig av nätbank. Orsaken till detta var bl.a.

att de inte kunde använda en dator och inte har intresse att lära sig. I vissa fall hade de intervjuade heller inte tillgång till en dator. Detta tyder på att den äldre generationen, som t.ex. gått i pension före datorer dykt upp på arbetsplatser, inte har lärt sig att använda en dator och har heller inte på sin fritid intresse att lära sig använda en. De yngre intervjuade, under 70 år, som har kanske blivit tvungna att använda sig av datorer på jobbet har blivit mer vana och lärt sig att använda datorn, och därmed är det inte en lika stor tröskel att använda nätbanken.

Majoriteten av de intervjuade berättade att de aldrig använt nätbank och inte heller är intresserade av den. De som använde nätbank var nöjda med den, vilket tyder på att det endast är en fråga om intresse och vanor, mer än att det skulle finnas problem i själva användandet.

De som hade använt sig av nätbank berättade att det största problemet de stött på var att det uppkommit serviceavbrott, som i sin tur inte har något med personens datorkunskaper att göra. Endast en person svarade att själva nätbanken var mycket svår att använda. Säkerheten verkade inte vara något större problem då endast två personer tyckte att internet och/eller nätbank känns för osäkert.

Det vanligaste problemet hos åldringarna var att de totalt saknade intresse för datorer och nätbank. Andra problem var bl.a. att man inte visste hur en dator eller nätbank fungerar. Även inom denna grupp hade de som använt nätbank stött på serviceavbrott. Orsaken till att det inte finns intresse eller kunskap är sannolikt för att de aldrig under sin skol- eller arbetstid lärt sig att använda datorer eller internet.

Det första som man borde göra för att underlätta dessa problem är att få åldringarna att ändra sin inställning mot datorer. Ifall de hade intresset att lära sig så kan man anta att nästan alla har någon yngre släkting, med datorkunskaper, som skulle kunna ta sig tiden att lära dem.

Förslag på hur man skulle kunna förbättra nätbankerna fanns det heller inte mycket av. Det populäraste svaret var att göra nätbankerna lättare att använda, men det fanns inget konkret område eller sätt som man borde göra detta på.

Sättet man betalar sina räkningar på delades ganska tydligt i 3 olika kategorier. Personerna under 70 år använde nätbanken till att betala sina räkningar, medan 70-79 åringarna använde till största del av autogiro och kontor. Bland över 80 åringarna var det populäraste alternativet att någon släkting, t.ex. son eller dotter sköter deras räkningar. Orsaken till detta kan bero på att under 80 åringarna ännu har tillräckligt ork att ta sig till kontoret, medan över 80 åringarna kanske inte orkar hålla på mer till samma grad som i sina yngre dagar. Se tabell 2 för en sammanställning.

Tabell 2: Matris som sammanfattar de centrala problemen som arbetet skall få svar på, samt hindren som Sveriges Post & Telestyrelse tagit upp. (Åldringar.)

	<b>Åldringar (65+)</b>		
	<b>Vanligaste problemen</b>	<b>Vad orsakar problemen</b>	<b>Vad göra för att undvika/underlätta problemen</b>
<b>Kompetens, kultur och attityder</b>	Största delen av problemen uppkom inom detta område, mer specifikt kompetens och attityder. Majoriteten hade inte kunskap eller intresse att använda dator eller internet.	Problemen orsakas av att intresset fattas totalt. En orsak kan vara att dessa personer inte lärt sig använda datorer i skolan eller på jobbet och därför aldrig vant sig vid denna elektronik.	För att undvika dessa problem borde man få åldringarna att ändra sin inställning mot datorer. När de är intresserade kan man lättare lära dem.
<b>Tekniska svårigheter.</b>	Serviceavbrott.	Serviceavbrotten orsakas från bankens sida, t.ex. om något system är tillfälligt sönder eller om man uppdaterar sidan.	Serviceavbrotten finns det inget kunden kan göra för att undvika dessa. Man kan endast vänta tills det gått över.
<b>Tillit.</b>	Ett par personer tyckte att nätbanken känns osäker.	Problemen i detta fall orsakas troligtvis av personernas fördomar mot internet. Nätbankerna är mycket säkra i verkligheten.	Öka personernas kunskap om säkerheten.

## 7.3 Avslutning

Målet med denna undersökning var att ta reda på de största problemen som utvecklingen mot en mer elektronisk bankverksamhet, huvudsakligen nätbanker, har skapat. Denna del av undersökningen lyckades mycket bra. Arbetet hade också som mål att ta reda på hur man skulle kunna förbättra nätbankerna så att alla skulle kunna använda dem. På denna punkt misslyckades arbetet till en viss grad, eftersom den äldre generationen inte överhuvudtaget var intresserade av att använda en nätbank och hade inga förslag på hur man kunde förbättra dem.

Undersökningen visade att personerna ända upp till 70 år har anpassat sig väl till den moderna teknologin och inte har några större problem med användningen av den. Personerna över 70 år har inte anpassat sig och kommer troligtvis inte heller göra det ifall de inte ändrar sin inställning till intresset mot datorer och internet. Självklart finns det undantag i alla årsgrupper.

Arbetet har varit mycket intressant att jobba med eftersom ämnet är mycket relevant och rör oss alla. Jag är nöjd med de svar jag fick och tycker själv att arbetet lyckades bra med sitt mål. Enligt de svar som undersökning fått kan man spekulera att efter ett tiotal år kommer människor av alla åldrar att använda sig av nätbanker. Nya barn föds in i denna digitala värld, medan de äldre generationerna sakta närmar sitt slut. I början av nästa år (2014) kommer autogiro-tjänsten att tas bort. Den kommer att ersättas med autobetalning och e-faktura. Dessa fungerar nästan likadant som autogiro. Som det nu ser ut så kommer bankerna att fortsätta stänga mindre kontor och fokusera mera på nätbankerna.

## KÄLLOR

### Literatur

Cronin, M.J. (1997) *Banking and Finance on the Internet*, John Wiley and Sons

Hirsjärvi, S, Remes, P, Sajavaara P (2007) *Tutki ja kirjoita 13 UPPL*, Tammi

Fredholm, P. (2002) *Elektroniska affärer 5 UPPL*, Lund

Dykert, L, Ivarsson, P, Widman E.G. (2002) *E-business – för tillväxt och lönsamhet*, Lund

### **Internetkällor**

*Nationalencyklopedin*. 2013, Online banking, publicerad 10.6.2004.

Tillgänglig: [http://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking) Hämtad: 8.9.2013

*OP-Pohjola-ryhmä*. 2013, Verkkopalvelutunnukset ja turvallisuus.

Tillgänglig: <https://www.op.fi/op?cid=150264973> Hämtad: 8.9.2013

*Kari Ahokas*. 2013, Tämä on Suomen paras verkkopankki, tämä huonoin, publicerad 21.3.2013. Tillgänglig:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/tama+on+suomen+paras+verkkopankki+tama+huonoin/a2176099> Hämtad: 2.9.2013

*Murdock Everett*. 2007, History of computers in education. Tillgänglig:

<http://www.csulb.edu/~murdock/histofcs.html> Hämtad: 4.12.2013

*ÅU NOTIS*. 2011, Problem med nätbankerna, publicerad 31.1.2011 Tillgänglig:

<http://www.abounderrattelser.fi/news/2011/01/problem-med-natbankerna.html>

Hämtad: 12.3.2013

*Taloussanomat*. 2012, Verkkopankissa mystinen ongelma – Nordea tutkii, publicerad

3.1.2012

Tillgänglig:

<http://www.taloussanomat.fi/kotimaa/2012/01/03/verkkopankissa-mystinen-ongelma-nordea-tutkii/201220211/12> Hämtad: 12.3.2013

*Aamulehti*. 2013, Danske Bankin asiakkaila ikävä ongelma – ”En osaa tarkemmin sanoa mistä tämä johtuu”, publicerad 13.5.2013 Tillgänglig:

<http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194813188294/artikkeli/danske+bankin+asiakkailla+ikava+ongelma+en+osaa+tarkemmin+sanoa+mista+tama+johtuu+.html>

Hämtad: 2.9.2013

*Nationalencyklopedin*. History of computers in the workplace. Tillgänglig:

[http://www.ehow.com/about\\_6362639\\_history-computers-workplace.html](http://www.ehow.com/about_6362639_history-computers-workplace.html)

Hämtad: 4.12.2013

*Sveriges Post och Telestyrelse*. 2007, Hinder för e-handel, publicerad 1.11.2007.

Tillgänglig: <http://www.pts.se/upload/Documents/SE/Hinder%20for%20e-handel.pdf>

Hämtad: 13.12.2013

*Nationalencyklopedin*. 2013, E-handel, publicerad 18.5.2006. Tillgänglig:

<http://sv.wikipedia.org/wiki/E-handel> Hämtad: 16.12.2013

# BILAGOR

## Bilaga 1

### ENKÄTUNDERSÖKNING

#### Frågor

1. Kön

Man / Kvinna

2. Ålder

18-23 / 24-30 / över 30

3. Vilken bank använder du?

Aktia / Nordea / OP-Pohjola / Danske Bank / Annan

4. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?

-Betala räkningar

Nätbank / Kontor / Båda

-Följa saldo/transaktioner på dina konton.

Nätbank / Kontor / Båda

-Följa och/eller amortera lån

Nätbank / Kontor / Båda

-Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.)

Nätbank / Kontor / Båda

5. Har du stött på problem då du använt dig av nätbank?

Aldrig / Få gånger / Ofta

6. Ifall du stött på problem, var vänlig och skriv en kort vad problemet varit.

## **Bilaga 2**

### **PERSONINTERVJUER**

#### **Frågor**

1. Kön och ålder
2. Vilken bank använder du?
3. Äger du eller har du tillgång till en dator med internetuppkoppling?
4. Hur sköter du betalningen av räkningar?
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton.
  - Följa och/eller amortera lån
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.)
6. Ifall svar på frågorna ovan är kontor, har du försökt använda dig av dessa funktioner i nätbanken. Varför använder du dig inte av dem?



7. Har du stött på problem då du använt dig av nätbank? Ifall ja, berätta gärna hurdana problem.
  
8. Har du önskemål/förslag på hur man kunde förbättra nätbankerna så du kunde tänka dig att använda dem?
  
9. Övriga kommentarer.

## Intervju 1

1. Kvinna 78 år
2. OP-Pohjola
3. Ja
4. Autogiro samt kontor
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) KONTOR
6. Har inte försökt använda nätbank. Känns för osäkert
7. Har inte använt.
8. Nej.
9. Har alltid tyckt att nätbanken känns osäker, men har på sistone funderat att kanske börja lära mig att använda det. Har inte ännu bestämt mig.

## Intervju 2

1. Man 80 år
2. OP-Pohjola
3. Ja
4. Autogiro samt kontor
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) KONTOR
6. Nej. Har inte använt nätbank eftersom jag inte vet hur den fungerar.
7. Nej.
8. -
9. -

### Intervju 3

1. Kvinna 77 år
2. OP-Pohjola
3. Nej
4. Vår dotter (51 år) sköter alla våra räkningar
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR
6. Nej. Kan inte använda/Har inte en dator.
7. -
8. -
9. -

#### Intervju 4

1. Man 77 år
2. OP-Pohjola
3. Nej
4. Vår dotter (51 år) sköter alla våra räkningar
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR
6. Nej, har ingen dator och är inte intresserad.
7. -
8. -
9. -

## Intervju 5

1. Kvinna 67 år
2. Aktia
3. Ja
4. Nätbank
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR
6. Betalar räkningar och följer konton på nätet. Nästan allt annat sköter jag på kontor.
7. Ibland har jag inte kommit in på nätbanken. Kan inte använda mig av alla funktioner men att betala räkningar går bra.
8. Använder redan. Man kunde kanske göra alla funktionerna lite lättare att använda.
9. –

## Intervju 6

1. Kvinna 68 år
2. Nordea
3. Ja
4. Nätbank
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR & NÄTBANK
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR & NÄTBANK
6. Sköter nästan allt på nätbanken, men ibland besöker jag kontor ifall jag behöver hjälp med något.
7. Få gånger har det uppkommit serviceavbrott. Annars inga större problem
8. Använder nätbank.
9. -

## Intervju 7

1. Kvinna 74 år
2. Nordea
3. Ja
4. Autogiro
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR
6. Nej. Har inte använt nätbank. Jag tycker internet är osäkert.
7. -
8. -
9. -



## Intervju 8

1. Man 65 år
2. Aktia
3. Ja
4. Nätbank.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR & NÄTBANK
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). KONTOR & NÄTBANK
6. Använder mig mycket av nätbanken, men besöker kontoret ifall jag behöver diskutera om något.
7. Har inte stött på problem.
8. Använder mig av nätbank.
9. -

## Intervju 9

1. Kvinna 91 år
2. Nordea
3. Nej
4. Min son (59 år) sköter alla mina bankärenden. (via nätbank)
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. -
  - Följa och/eller amortera lån. -
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). -
6. Nej, har aldrig använt en dator.
7. -
8. Jag är för gammal för sådant.
9. -

## Intervju 10

1. Kvinna 86 år
2. Aktia
3. Nej
4. Min dotter (55 år) har tillgång till mina bankuppgifter och hon sköter allt som jag ber henne om.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. -
  - Följa och/eller amortera lån. -
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). -
6. Har aldrig tagit mig tiden att lära mig att använda en dator eller nätbank. Är för tillfället inte heller intresserad.
7. -
8. Nej.
9. Har kommit överens med min dotter att hon sköter alla mina bankärenden.

## Intervju 11

1. Kvinna 81 år
2. OP-Pohjola
3. Ja, men använder den så gott som aldrig
4. På kontoret
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) KONTOR
6. Har inte försökt. Använder inte datorn och ser inga problem med att gå till kontoret.
7. -
8. Inga förslag.
9. Jag vill inte sitta inne hela dagen. Tycker det är bra att gå till kontoret så träffar man på människor och får frisk luft.

## Intervju 12

1. Man 83 år
2. OP-Pohjola
3. Ja. Men den används inte.
4. Jag går till kontoret och sköter allt där.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) KONTOR
6. Nej.
7. -
8. -
9. -

### Intervju 13

1. Man 65 år
2. Aktia
3. Ja
4. Nätbank
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. NÄTBANK
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) NÄTBANK
6. -
7. Inget allvarligt.
8. Nej, tycker det fungerar bra.
9. Använde mig inte förr så mycket av nätbank men nuförtiden har jag flyttat över helt till nätbanken.

## Intervju 14

1. Kvinna 66 år
2. Nordea
3. Ja
4. Nätbank
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. NÄTBANK
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) NÄTBANK
6. -
7. Det har ibland inte gått att komma in på nätbanken, men detta har aldrig varat en längre tid. De få gånger det har hänt har det gått över på ett par timmar.
8. Tycker nätbanken fungerar väldigt bra.
9. Tycker nätbanken är väldigt bra, man sparar både tid och besväret att ta sig till kontoret.

## Intervju 15

1. Kvinna 79 år
2. Nordea
3. Ja
4. För mestadels autogiro. Några enstaka på kontoret nu och då.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. KONTOR
  - Följa och/eller amortera lån. KONTOR
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.) KONTOR
6. Har försökt. Min dotter försökte lära mig en gång men tyckte inte att det var något för mig. För komplicerat.
7. Tycker det var väldigt oklart och svårt.
8. Göra det mycket enklare, dock vet jag inte hur.
9. -



## Intervju 16

1. Man 83 år
2. Nordea
3. Nej
4. Min dotter sköter dem. Jag ger henne räkningarna samt pengarna.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. -
  - Följa och/eller amortera lån. -
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). -
6. Nej. Använder inte dator eller internet.
7. -
8. -
9. Jag har klarat mig bra utan dator, så ser inget behov att skaffa en nu.

## Intervju 17

1. Kvinna 69 år
2. Aktia
3. Ja
4. Via nätbanken.
5. Då du sköter följande bankärenden, använder du dig av nätbank eller bank kontor?
  - Följa saldo/transaktioner på dina konton. NÄTBANK
  - Följa och/eller amortera lån. NÄTBANK
  - Följa och/eller göra investeringar (fonder, aktier mm.). NÄTBANK & KONTOR
6. -
7. Inga problem.
8. -
9. -

