

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Yrittäjyys ja sähköinen liiketoiminta / Bisnesakatemia

2014

Kati Koskela ja Meri Koskela

MOBILEPAY:N TUNNETTUUS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TURUN AMK:N OPINNÄYTETYÖ | Kati Koskela ja Meri Koskela

Kati Koskela ja Meri Koskela

MOBILEPAY:N TUNNETTUUS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET

MobilePay on Danske Bankin kehittämä sovellus ja se on Suomessa melko uusi maksutapa. Tanskassa MobilePay:n käyttö on levinnyt räjähdysmäisesti ja vajaa vuosi sitten sovellus lanseerattiin myös Suomessa. Toimeksiantaja Danske Bank on kiinnostunut nuorten aikuisten kuluttajakäyttäytymisestä MobilePay -maksutavalla. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää MobilePay -sovelluksen käyttölaajuutta ja nuorten aikuisten mielipiteitä uudesta maksutavasta.

Opinnäytetyötä varten tehtiin tutkimus Turun AMK:n Salon yksikön opiskelijoilla. Tutkimuksessa selvitettiin asenteita ja ennakkoluuloja liittyen mobiililla maksamiseen ja kysyttiin käyttäjäkokemuksia MobilePay -sovelluksesta. Kysely toteutettiin WebPropolin avulla ja julkaistiin huhtikuussa 2014. Kyselyyn vastasi 94 vastaajaa.

Moni vastaaja suhtautui mobiililla maksamiseen vähintäänkin neutraalisti tai myönteisesti muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Eniten vastaajia huolestutti turvallisuus. Tutkimuksessa nousi esiin myös MobilePay -sovelluksen markkinointi. Moni vastaajista ei ollut kuullut sovelluksesta ollenkaan tai ei kokenut sovellukselle olevan tarvetta.

Käyttäjäkokeskushaastattelussa haastateltiin yhtä vapaaehtoista sovelluksen käyttäjää ja kartoitettiin hänen käyttökokemuksiaan sovelluksen käytöstä. Opinnäytetyöntekijät testasivat sovellusta myös keskenään. MobilePay -sovelluksen käyttäjäkokemukset olivat myönteisiä. Haasteeksi käyttäjät mainitsivat kuitenkin sovelluksen hitaan leviämisen. Käyttökokeskushaastattelu osoitti MobilePay -sovelluksen olevan tarpeellinen. Käyttäjät ovat tyytyväisiä myös sovelluksen yksinkertaiseen ulkoasuun sekä helppokäyttöisyyteen.

Kehitysideoina esiin nousivat saldon lisääminen sovellukseen ja laajempi markkinointi yhteistyössä nuorten esikuvien kanssa, sekä sovelluksen ulkoasun yhtenäistäminen. Palvelun vielä huonoon tunnettavuuteen ehdotetaan pankin järjestävän tutustumistilaisuuksia, jossa ihmiset saisivat apua esimerkiksi palvelun lataamiseen ja rekisteröintiin sekä mahdollisuutta kysyä palvelun herättämistä kysymyksistä.

ASIASANAT:

MobilePay, mobiililla maksaminen, Danske Bank

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Business | Entrepreneurship and e-Business / Business Academy

19 September 2014 | 39

Päivi Killström and Pia Lindgren

Kati Koskela and Meri Koskela

AWARENESS AND USER EXPERIENCES OF MOBILEPAY

The MobilePay was developed by Danske Bank in Denmark. This method of payment is rather new in Finland but MobilePay has spread quickly in Denmark. Less than a year ago application was also launched in Finland. The Client is interested in the young adult's consumer behavior with Mobile Pay. The Main goal of the thesis is to find out how widespread is the use of MobilePay and what opinions the young adults have the new method of payment.

The survey was done for the students at the Turku University of Applied Sciences in Salo. The Survey find out the attitudes towards paying with mobile and asked experiences of using Mobile Pay. The survey was carried out by WebPropol and e-mail. The Survey was sent in April 2014 and 94 students answered the survey.

The results show that majority of respondents react to paying with mobile neutral or positive. Most of the respondents are mainly worried about security issues. The marketing of MobilePay came up in the survey as many of the respondents had not heard about the application or thought the application was worthless.

The One voluntary user of application was interviewed for the user experience and both authors also tested the application. Based on the results the user experiences were positive. However, slow spreading is challenge for MobilePay. Nevertheless, experience interview proof MobilePay as useful application. Users are also pleased with the simple appearance and service.

The improvement suggestions for MobilePay include adding the balance of account to the application and cooperating with role models of young adults in marketing. Also appearance could made equal for all the users. Because Mobilepay is not well known, Danske Bank could organize an information event for the new users. There people can ask questions and get help with downloading and registration.

KEYWORDS:

MobilePay, paying with mobile, Danske Bank

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MOBIILILLA MAKSAMINEN	8
2.1 MobilePay	8
2.2 MobilePay käytännössä	9
2.3 Rahan lähettäminen käytännössä	12
2.4 MobilePayn muut toiminnot	15
2.5 Suosio ulkomailla ja Suomessa	16
2.6 Tulevaisuuden haasteet	16
3 TUTKIMUKSEN TULOKSET	18
3.1 Tutkimuksen toteutustapa	18
3.2 Vastaajien taustatiedot	19
3.3 Tutkimuksen tulokset	19
4 KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET	27
4.1 Käyttäjäkokemusten toteutustapa	27
4.2 Käytännökokemuksia lataamisesta ja rekisteröimisestä	28
5 KEHITYSIDEAT	33
5.1 Tilin saldon näkeminen	33
5.2 Sovelluksen yhtenäistäminen	33
5.3 Tutustumistilaisuuden järjestäminen	36
5.4 Nuorille suunnattu markkinointi	36
6 YHTEENVETO	37
LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1. MobilePay -kysely malli

KUVAT

Kuva 1. MobilePay esimerkki. (Danske Bank 2014e).	8
Kuva 2. MobilePay -sovellus. (Danske Bank 2014e).	9
Kuva 3. Lataa MobilePay. (Danske Bank 2014e).	11
Kuva 4. Syötä tunnusluku. (Danske Bank 2013a).	13
Kuva 5. Valitaan haluttu toiminto. (Danske Bank 2013a).	14
Kuva 6. Lähetä rahaa. (Danske Bank 2013a).	14
Kuva 7. Esimerkki Jaa lasku- toiminnosta. (Danske Bank 2013a).	15
Kuva 8. Minkä pankin asiakas olet?	19
Kuva 9. Mistä olet kuullut MobilePay:sta?	20
Kuva 10. Miksi et ole ladannut MobilePay-sovellusta?	22
Kuva 12. MobilePay:n lataaminen. (Danske Bank 2014e).	28
Kuva 13. Vaihe 1 Aktivointikoodin syöttäminen palveluun. (Antila 2014).	29
Kuva 14. Vaihe 2 Korttitietojen syöttäminen palveluun. (Antila 2014).	30
Kuva 15. Vaihe 3 Tilinumeron syöttäminen palveluun. (Antila 2014).	30
Kuva 16. Vaihe 4 Tunnusluvun valinta ja syöttäminen palveluun. (Antila 2014).	31
Kuva 17. Esimerkki kehitysideasta HTC One X -puhelimesta. (Danske Bank 2013a).	34
Kuva 18. Esimerkki kehitysideasta Samsung -puhelimesta. (Danske Bank 2013a).	35

TAULUKOT

Taulukko 1. Yleistyminen on hyvä asia	24
Taulukko 2. Mitä ajatuksia mobiililla maksaminen herättää?	25

1 JOHDANTO

Mobiililla maksaminen on melko tuore ja ajankohtainen aihe Suomessa. On mahdollista, että mobiililla maksaminen syrjäyttää tulevaisuudessa kokonaan käteisellä maksamisen. Lähes joka kuukausi lehdistä voi lukea, siitä kuinka mobiililla maksaminen tekee rytinällä tuloa Suomeen ja kuinka se on otettu vastaan. Lisäksi ulkomailta kantautuu paljon tietoa siitä, kuinka suosittua mobiililla maksaminen on ulkomailla. Suomi on vielä jäljessä mutta muissa pohjoismaissa mobiililla maksaminen on jo melko tuttua. Suomalaiset ovat turvallisuuden haakuista kansaa, joten he ovat ottaneet mobiililla maksamisen melko varovaisesti vastaan.

Tällä hetkellä Suomessa ei ole samanlaista kilpailijaa Danske Bankin MobilePay -sovellukselle, jonka jo tuhannet suomalaiset ovat ladanneet älypuheliiniinsa. Erilaisia "prepaid" -tyyppisiä kilpailijoita kuitenkin löytyy. Esimerkiksi Elisa Lompakko ja PayEx joiden käyttö perustuu siihen, että kyseiseen lompakkoon ladataan etukäteen rahaa, jonka jälkeen sieltä voi maksaa mobiilisti (Elisa 2014 ja PayEx 2014).

Jos tämän päivän mediassa on juttua Suomen mobiililla maksamisesta, koskee se todennäköisesti MobilePay -sovellusta. Useat lehdet ympäri Suomen ovat kirjoittaneet aiheesta ja MobilePay -sovelluksesta. Kyseinen maksutapa juurruttaa jalansijaa pikkuhiljaa Suomeen. Tällä hetkellä Suomessa on käytössä yksityishenkilöiden välillä oleva sovellus, mutta tulevaisuudessa palvelu on tulossa käyttöön myös yrityksillä. Tällainen yritysten välinen palvelu on jo testikäytössä Tanskassa ja se mullistaisi sovelluksen käytön.

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään mobiililla maksamisen haasteita ja käyttäjäkokemuksia. Opinnäytetyön kohteena on erityisesti MobilePay, joka on edelläkävijä mobiililla maksamisessa Suomessa. Mobiililla maksaminen tarkoittaa lyhykäisyydessä maksamista älypuhelimella tai tabletilla.

Tämä opinnäytetyö on tehty Danske Bankin toimeksiannosta. Tutkimme työsämme erityisesti MobilePay -sovelluksen käyttäjäkokemuksia sekä sen tunnettuutta ihmisten keskuudessa. Työ on jaettu neljään osa-alueeseen. Ensimmäisessä osa-alueessa käsitellään mobiililla maksamista ja MobilePay -sovellusta yleisesti. Toinen osa-alue käsittelee tutkimusta, joka toteutettiin Turun AMK:n Salon yksikön opiskelijoilla. Webropol -sovelluksella tehty tutkimus pyrkii selvittämään ihmisen asenteita ja arvoja liittyen mobiililla maksamiseen, sekä MobilePay -sovelluksen tunnettuuteen. Lisäksi käsitellään vastaajien huolta palvelun turvallisuudesta, sillä turvallisuusaihe tuli selvästi esiin tutkimuksessa.

Opinnäytetyön kolmas osa-alue paneutuu käyttäjäkokemuksiin. Käyttäjäkokemuksia kartoitettiin mm. haastattelemalla yhtä vapaaehtoista kokenutta MobilePay -sovelluksen käyttäjää. Hän kertoo opinnäytetyössä omista kokemuksistaan palvelun parissa. Lisäksi opinnäytetyöntekijät ovat testanneet sovellusta keskenään ja kertovat omista käyttäjäkokemuksista.

Opinnäytetyön viimeinen osa-alue käsittelee kehitysideoita. Kehitysideat syntyivät tutkimuksen ja käyttäjäkokemusten perusteella. Syntyneet kehitysideat koetaan tärkeiksi ja tarpeellisiksi. Kehitysideat syntyivät vapaaehtoisen haastateltavan ja opinnäytetyöntekijöiden yhteistyönä.

Opinnäytetyö aloitettiin jo hyvissä ajoin vuoden 2013 puolella, jolloin hankittiin toimeksiantajan opinnäytetyölle ja tutustuttiin uuden karheaan aiheeseen, josta ei vielä lähteitä kovin paljon löytynyt. Lähteiden niukkuudesta johtuen opinnäytetyöntekijät ovat käyneet haastattelemassa opinnäytetyöhön Danske Bankin Salon konttorinjohtajaa Mikko Halmea sekä käyneet Helsingissä Danske Bankin pääkonttorissa haastattelemassa Danske Bankin Suomen liiketoiminnan kehityksen Chief consultant Ari Hälliä.

Opinnäytetyötä on suunniteltu huolella ja sen toteutus on vienyt useita kuukausia. Suurin työ tehtiin tutkimuksen parissa ja kehitysideoiden luomisessa. Työ valmistui vuonna 2014 syksyllä.

2 MOBIILILLA MAKSAMINEN

Mobiililla maksaminen tapahtuu kännykän tai tablettien avulla. Se on nopeampaa ja kätevämpää kuin käteisellä tai kortilla maksaminen. Käteisellä maksaminen saattaa jäädä pian historiaan mobiililla maksamisen ansiosta. Mobiililla maksaminen kiinnostaa erityisesti pienyrittäjiä, sillä se on halvempi vaihtoehto kuin kalliiden korttipäätteiden hankkiminen. Tällä hetkellä Tanskassa kokeillaan yrityksille suunnattua MobilePay -sovellusta, joka tulevaisuudessa tuo myös yrittäjille mahdollisuuden mobiililla maksamiseen. (Cortés 2014.)

Yritysten välinen MobilePay- sovellus antaisi kaikille mahdollisuuden käyttää sovellusta, sillä nyt yksityisten henkilöiden välisessä sovelluksen käytössä tarvitaan vähintään kaksi henkilöä. Yritysten välinen MobilePay mahdollistaisi sen, että sovellusta voisi käyttää esimerkiksi asioidessa kaupassa. Tällöin toinen osapuoli olisi kauppa, eikä palvelun piirissä tarvitsisi olla yhtään käyttäjän tuttua.

2.1 MobilePay

MobilePay -sovellus on uudenlainen tapa siirtää rahaa. Kaksi käyttäjää voi siirtää rahaa toisilleen pelkän puhelinnumeron avulla. Rahan siirtäminen on helppoa, sillä omaa tilinumeroa ei tarvitse muistaa ulkoa. (Danske Bank 2014d.)



Kuva 1. MobilePay esimerkki. (Danske Bank 2014e).

MobilePay -sovelluksen ansiosta käyttäjät voivat jakaa kätevästi yhteisiä laskuja keskenään esimerkiksi ravintolassa tai pyytää rahaa toisiltaan esimerkiksi käyttäjän ostamista leffalipuista, ilman käteistä rahaa. MobilePay -sovellusta voivat käyttää kaikkien pankkien asiakkaat. (Danske Bank 2014d.)

2.2 MobilePay käytännössä

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin MobilePay -sovelluksen käyttämisestä. Kuinka se toimii, miten sitä käytetään ja kuinka sen käyttäminen on mahdollisimman turvallista käyttäjälle? MobilePay -sovellus myös vaatii toimiakseen erinäisiä asioita, joihin tutustutaan tässä luvussa.



Kuva 2. MobilePay -sovellus. (Danske Bank 2014e).

MobilePay -sovelluksen käyttäminen on turvallista. Sitä voidaan verrata esimerkiksi kortilla maksamiseen. Turvallisuuden takaamiseksi sovellukseen syötetään käyttäjän itse valitsema tunnusluku. Tämä tunnusluku on nelinumeroinen ja se

on henkilökohtainen. Käyttäjän tiedot on salattu samalla tekniikalla, kuin verkkopankissa. Turvallisuutta lisää myös se, että molemmat käyttäjistä saavat rahansiirron yhteydessä vahvistusviestin tapahtuneesta siirrosta. (Danske Bank 2014g.)

Käyttäjä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa puhelimensa turvallisuuteen. Puhelin kannattaa suojata tunnusluvulla, jotta väärinkäyttäjät eivät pääse puhelimen omistajan tietoihin kiinni tai saa mahdollisuutta väärinkäyttää MobilePay -sovellusta. Käyttäjän kannattaa käyttää palvelua yhtä huolellisesti kuin muitakin maksutapoja. Näin käyttäjä huolehtii omalla toiminnallaan puhelimensa turvallisuudesta ja mahdollisista väärinkäytöistä. Rahan lähetyksen yhteydessä on hyvä myös tarkistaa tietojen oikeellisuus, jotta rahaa ei vahingossakaan siirry väärälle käyttäjälle. (Danske Bank 2014i.) Lisä turvallisuutta palvelulle tuo päiväkohtainen rahasiirtoraja, joka on 250 euroa päivässä (Danske Bank 2014b).

Pankki ei peri tällä hetkellä MobilePay -sovelluksesta minkäänlaista maksua. Ainoastaan operaattorit perivät rahaa tiedonsiirrosta, mikä kuuluu palvelun lataamiseen ja käyttöön. (Danske Bank 2014c.) Todennäköisesti, kun palvelun käyttö yleistyy ja saadaan markkinoille yritysten välinen MobilePay -sovellus, on palvelu yrityksille maksullinen. Tanskassa yritysten välinen MobilePay -sovellus versio on vielä maksuton. (Häll 2014.)

MobilePay -sovellus on tarkoitettu vain yksityiseen käyttöön. Käyttäjän pitää olla täysi-ikäinen ja täysivaltainen, jotta hänen kanssaan voidaan solmia sopimus. Yli 15 -vuotias voi myös käyttää palvelua mutta siirrettävien varojen tulee olla nuoren omalla työllä ansaittuja. Käyttäjä tarvitsee mobiililaitteen: älypuhelimien tai tabletin, suomalaisen matkapuhelinnumeron, -maksukortin ja -pankkitilin. Lisäksi käyttäjä tarvitsee voimassa olevan sähköpostiosoitteen. (Danske Bank 2014f.)

MobilePay -sovelluksen avulla käyttäjät voivat siirtää rahaa 15 000 euroa kalenterivuodessa. Vuorokausikohtainen raja on maksimissaan 250 euroa. Käyttäjä, joka ei ole vielä MobilePay -sovelluksen asiakas saa vastaanottamansa rahat vasta siinä vaiheessa, kun hän on rekisteröitynyt palvelun käyttäjäksi. Maksu-

toimeksianto säilyy palvelussa 30 kalenteripäivää ja sen jälkeen maksu palautuu maksajalle, jos vastaanottaja ei ole rekisteröitynyt palveluun määräajan kuluessa. (Danske Bank 2014f.)

Ehdot hyväksymällä käyttäjä hyväksyy mm. sopimusehdot, käyttäjän nimen ja puhelinnumeron siirtymisen maksutapahtuman vastaanottajalle myös siinä tapauksessa, jos puhelinnumero on salainen. Lisäksi käyttäjä antaa luvan pankkia hyödyntämään MobilePay -sovelluksen käyttötietoja sovelluksen käytön seurantaan ja tilastointiin. MobilePay -sovelluksen käyttäjäksi rekisteröityessään käyttäjä hyväksyy sähköisten jälkien keräämisen pankille, kuten sovelluksen sivut ja katsomisajan, käyttäjän mobiililaitteen tyyppi sekä käyttöjärjestelmä ja ip -osoite. (Danke Bank 2014f.)



Kuva 3. Lataa MobilePay. (Danske Bank 2014e).

MobilePay -sovellus toimii Android 2.3.3, iOS versio 5.0 ja Windows Phone 7.5 tai 8 käyttöjärjestelmillä tai niiden uudemmilla versioilla (Danske Bank 2014h.) MobilePay -sovelluksen voi ladata älypuhelimeensa minkä pankin asiakas tahansa. Lataaminen on helppoa. Asiakkaan täytyy ensin ladata MobilePay -sovellus esimerkiksi App Storesta, Google Playsta tai Windows Storesta. Lataamisen jälkeen käyttäjä rekisteröityy palveluun. Rekisteröintiin käyttäjä tarvitsee tilinumeron IBAN -muodossa sekä Credit tai Depit -korttien numeron. MobilePay -sovellus vaatii rekisteröinnin jälkeen enää vain käyttäjän valitseman tunnusluvun sekä vastaanottajan puhelinnumeron. (Danske Bank 2014a.)

Pankilla on oikeus sulkea käyttäjän MobilePay -sovellus, jos pankki kokee siihen olevan tarvetta, esimerkiksi käytön turvallisuus on vaarantunut tai epäillään, että sovellusta käytetään vilpillisesti tai oikeudettomasti. Myös sovelluksen välitön sulkeminen on mahdollista mutta tavallisesti pankki lähettää ennakoilmoituksen käyttäjän ilmoittamaan sähköpostiin ennen sovelluksen sulkemista. Käyttäjän tulee olla välittömästi yhteydessä pankkiin, jos henkilökohtainen tunnusluku on kadonnut tai joutunut ulkopuolisten käsiin. Käyttäjän pyynnöstä pankki sulkee sovelluksen eikä se ole enää käytettävissä. (Danske Bank 2014f.)

MobilePay -sovelluksen käynnistäminen ensimmäistä kertaa vaatii oman nimen, henkilötunnuksen ja voimassa olevan sähköpostiosoitteen syöttämistä palveluun. Tietojen jälkeen käyttäjä tutustuu sopimusehtoihin ja hyväksyy ne. Sopimusehtojen jälkeen asiakas syöttää oman puhelinnumeron ja saa vahvistusviestin, jossa on aktivointikoodi. Lopuksi palveluun syötetään maksukorttien ja maksutilien numerot ja luodaan henkilökohtainen MobilePay tunnusluku. Toimenpiteet suorittamalla asiakas on rekisteröitynyt MobilePay -sovelluksen käyttäjäksi. (Danske Bank 2014f.)

MobilePay -sovelluksen käyttäminen on käyttäjälleen helppoa ja nopeaa. Rahan siirtämiseen ja vastaanottamiseen menee muutama minuutti ja rahat ovat heti käytössä jos kummatkin käyttäjistä ovat rekisteröityneet MobilePay -sovelluksen käyttäjiksi ja ovat Danske Bankin asiakkaista. Eri pankin ollessa kyseessä siirtoon kuluu muutama pankkipäivä, jolloin rahat ovat käytettävissä. (Danske Bank 2014f.)

MobilePay -sovellukseen kirjaututaan ensin omalla nelinumeroisella turvakoodilla, jonka jälkeen käyttäjä voi valita lähettääkö hän rahaa toiselle käyttäjälle, jakeako hän laskun toisen kanssa vai pyytääkö hän rahaa toiselta käyttäjältä. (Danske Bank 2014f.)

2.3 Rahan lähettäminen käytännössä

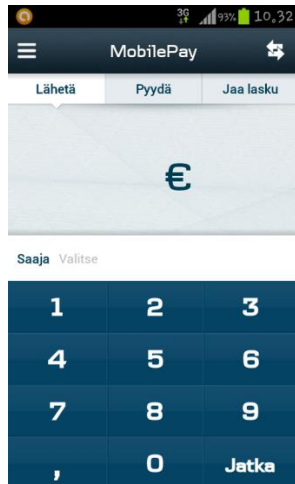
Ensimmäinen vaihe on kirjautua palveluun itse valitsemallaan nelinumeroisella tunnusluvulla, joka on hyvä muistaa ulkoa. Näin käyttäjä kirjautuu sisään turval-

lisesti ja nopeasti. Jos kirjautumisen kanssa tulee ongelmia esimerkiksi käyttäjä unohtaa oman salasanaan, hän saa kätevästi apua palvelun yläreunasta näkyvästä kysymysmerkistä. Palvelu antaa vaihtoehtoiksi mm. soittaa asiakaspalveluun tai tilata uuden salasanan.



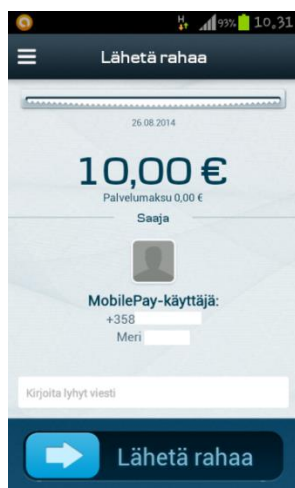
Kuva 4. Syötä tunnusluku. (Danske Bank 2013a).

Seuraavassa vaiheessa palvelusta valitaan haluttu toiminto. Rahanlähetys toiminto on automaattisesti ensimmäisenä valittuna toimintona palvelussa. Ruutuun syötetään haluttu summa rahaa. Lopuksi saaja -kohtaan valitaan rahan saaja. Kun saaja -kohtaa painaa tulee ruutuun lista niistä ihmisistä, joiden kanssa käyttäjä on käyttänyt sovellusta tai sitten käyttäjä kirjoittaa ruutuun kokonaan uuden puhelinnumeron. Nimi aktivoituu, kun sen valitsee ja nimi tulee näkyviin saaja -kohtaan.



Kuva 5. Valitaan haluttu toiminto. (Danske Bank 2013a).

Kun saaja sekä haluttu rahasumma on valittu palveluun. Viesti on valmis lähettäväksi. Alakulmaan ilmestyy automaattisesti lähetä rahaa -painike, jota käyttäjä "pyyhkäisee". Rahasumma siirtyy valitulle saajalle muutaman pankkipäivän kuluessa, jos kumpikin käyttäjästä on rekisteröitynyt palvelun käyttäjäksi ja molemmat käyttäjästä ovat Danske Bankin asiakas saa käyttäjä rahat käyttöönsä heti.



Kuva 6. Lähetä rahaa. (Danske Bank 2013a).

Tehdyistä tapahtumista käyttäjät saavat tiedon omiin puhelimiinsa. Näin käyttäjät tietävät, mitä palvelussa tehtiin. Tapahtumatietoihin voi palata myöhemmin, jos käyttäjä kokee siihen olevan tarvetta.

2.4 MobilePay:n muut toiminnot

MobilePay -sovelluksella voi tehdä myös rahasiirtopyyntöjä sekä jakaa laskun. Laskun jakaminen onnistuu myös useamman käyttäjän kanssa. Molemmat toiminnoista toimivat samalla periaatteella, kuten rahan lähettäminen. Käyttäjät saavat myös kaikissa mainituissa tapauksissa ilmoituksen puhelimiinsa tehdyistä siirroista ja pyynnöistä. Lisäksi tapahtumat näkyvät palvelun tapahtumahistoriassa

Laskun jakaminen tapahtuu syöttämällä palveluun haluttu rahasumma ja valitaan laskun jakamiseen valitut henkilöt sovelluksen nimelistasta tai syötetään uusi puhelinnumero. Lopuksi "pyyhkäistään" tapahtuma hyväksytyksi.



Kuva 7. Esimerkki Jaa lasku- toiminnosta. (Danske Bank 2013a).

Rahan jakaminen on kätevä tapa maksaa isonkin porukan lasku osissa. Sovellus toimii samalla kirjapitovälineenä, siitä mitä kukin on maksanut ja milloin.

Käyttäjä näkee nopeasti sovelluksesta, kuka on maksanut ja kuka on jättänyt maksamatta jaetun laskun. (Häll 2014.)

2.5 Suosio ulkomailla ja Suomessa

MobilePay -sovellus lanseerattiin ensimmäisenä Tanskassa noin vuosi sitten. Sovelluksen rekisteröi tuolloin jopa 800 000 tanskalaista. Suosio oli suurta. Huomattavaa on että yli 60 % tanskalaisista MobilePay -sovelluksen käyttäjistä olivat muiden pankkien asiakkaita, kuin Danske Bankin. Tämä kertonee siitä, että sovellukseen luotetaan ja sitä on helppo käyttää. (Danske Bank 2013b.)

Tanskassa MobilePay -sovelluksen suurta suosiota voi selittää se, että tanskalaisilla on käytössään tanskalainen maksukortti, jossa on kaikki MobilePay -sovellukseen tarvittavat tiedot tilinumeroa myöden. Näin rekisteröinti on helppompaa kuin esimerkiksi Suomessa, jossa maksukortissa tilinumeroa ei ole ja tiedot pitää erikseen hakea esimerkiksi omasta verkkopankista. Kulttuurierot voivat myös olla takana siinä, miksi Tanskassa MobilePay -sovellus kasvoi räjähdysmäisesti. Suomalaiset korostavat enemmän turvallisuutta ja ovat varovaisempia käyttäjiä. (Häll 2014.)

Suomessa sovelluksen suosio ei ole vielä saavuttanut yhtä suurta suosiota kuin Tanskassa. MobilePay -sovellus on Suomessa ensimmäinen pankin tuoma turvallinen maksusovellus kahden käyttäjän väliseen mobiilimaksamiseen. Suomessa keskitytään ensin hankkimaan MobilePay -sovellukselle käyttäjiä, jonka jälkeen Suomeenkin on odotettavissa yritysversio MobilePay -sovelluksesta. (Häll 2014.) Turvallisen maksamisen ohella MobilePay -sovellus on Suomessa myös ensimmäinen pankin tarjoama palvelu, joka korvaa käteisen rahan (Manninen 2013).

2.6 Tulevaisuuden haasteet

Tulevaisuudessa nähdään rajattomasti mahdollisuuksia MobilePay -sovelluksen kehitykselle. Esimerkiksi verkkokaupankäynnin odotetaan kasvavan tulevaisuu-

dessa. Tähän MobilePay -sovellus soveltuisi hyvin. Tulevaisuudessa on mahdollista integroida MobilePay -sovellus verkkokauppoihin, jos Suomeen muodostuu laaja MobilePay käyttäjäkunta. Lisäksi Danske Bank etsii koko ajan uusia kumppaneita, joiden kanssa voitaisiin keksiä uusia toimintatapoja MobilePay -sovellukselle. (Häll 2014.)

Tulevaisuuden haasteena Suomessa nähdään, kuinka sovellus leviää ja koska kilpailijat tuovat omia sovelluksia markkinoille. Danske Bank haluaa pysyä edellä kilpailijoitaan ja siksi se keskittyykin kokoajan kehittämään uusia ominaisuuksia sovellukselle sekä parantamaan jo olemassa olevaa versiota. Lisäksi suomalaisten turvallisuus nähdään yhtenä haasteena: kuinka saada kuluttajat testaamaan sovellusta ja kuinka ylitetään turvallisuuden asettama kynnys. (Häll 2014.)

Yritysten välinen MobilePay -versio tekee tuloaan Suomeen mutta sen käyttöönotossa nähdään myös haasteita, jotka vaativat paljon kehittämistä. Haasteita yritysten väliselle mobiililla maksamiseen nähdään se, kuinka maksutapahtumasta saadaan kuitti tai kuinka se korvataan. Lisäksi kirjanpito nähdään toisena haasteena. Maksutapahtumat pitäisi saada automaattisesti kirjanpitoon ja koko ketjun pitäisi toimia sujuvasti. (Häll 2014.)

Kun tällainen yritysten välinen MobilePay -sovellus saadaan markkinoille, se mullistaa MobilePay -sovelluksen käytön kokonaan. Tällä hetkellä on haasteellista käyttää sovellusta jos kukaan käyttäjän lähipiirissä ei käytä sovellusta. Kun yritystenvälinen MobilePay -sovellus tulee markkinoille voivat myös ne käyttäjät rekisteröidä sovelluksen, joilla ei ole yhtään tuttua palvelun piirissä. Yritysten välinen MobilePay -sovellus lisää palvelun monipuolisuutta ja käyttötarkoituksia paljon.

3 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyn tarkoituksena on saada selville, miten laajaa MobilePay -sovelluksen käyttö on ja syitä siihen, miksi sitä käytetään tai miksi sitä ei käytetä. Kyselyssä pyrittiin myös selvittämään, minkälaisia ovat käyttäjien käyttökokemukset MobilePay -sovelluksesta. Kysely toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kohderyhmänä toimivat Turun Ammattikorkeakoulun Salon toimipisteen nuorten ja aikuisten koulutusohjelmien oppilaat, joita oli noin 500.

Kyselystä rajattiin pois englanninkieliset koulutusohjelmat, koska kysely toteutettiin suomen kielellä. Palkintoina arvottiin vastaajien kesken elokuvalippuja sekä mahdolliseen haastatteluun suostuvat saivat itselleen Tanskan virallisen jalkapallon maajoukkuepaidan näin MM- jalkapallo kisojen alla. Arvonnan ja palkinnon tarkoitus oli saada mahdollisimman paljon vastauksia. Valitettavasti haastatteluun ei löytynyt yhtään vapaaehtoista koulun sisältä, joten haastattelu osio päätettiin toteuttaa haastattelemalla kokenutta vapaaehtoista MobilePay -sovelluksen käyttäjää koulun ulkopuolelta.

3.1 Tutkimuksen toteutustapa

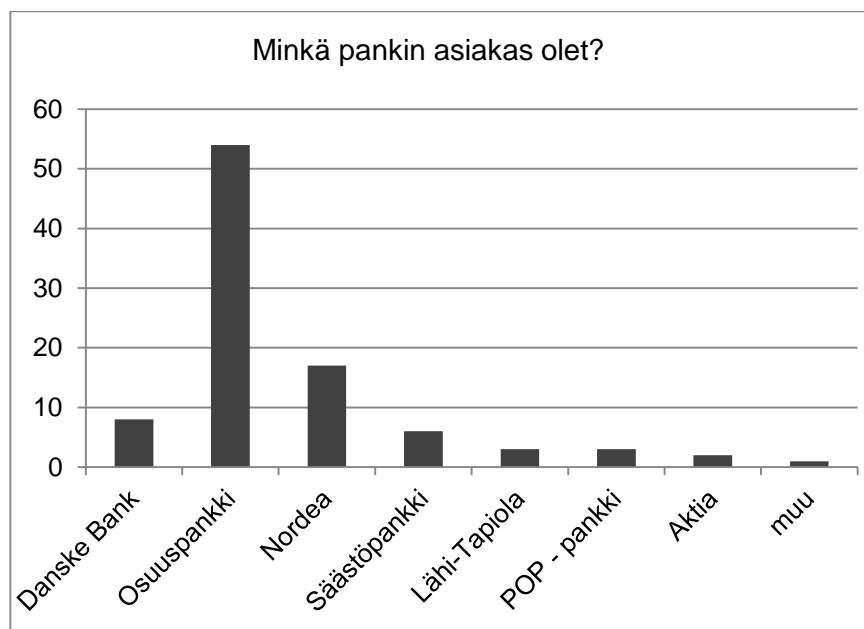
Kyselyä alettiin työstää maaliskuun lopussa Webpropolia apuna käyttäen ja se julkaistiin huhtikuun lopussa 2014 ja se lähetettiin sähköpostitse koulun oppilaille. Kysely oli julkinen 10 päivää ja vastauksia saatiin 94 kappaletta. Tutkimusaineistoa käsiteltiin tilasto-ohjelmalla SPSS sekä taulukkolaskentaohjelmalla Windows Excel. Kysymyksiä kyselyssä oli 16 kappaletta. Ensimmäisissä kysymyksissä selvitettiin vastaajan perustietoja. Loput kysymyksistä käsitelivät tarkemmin MobilePay -sovellusta ja vastaajien mielipiteitä yleisesti siitä, mitä mieltä he ovat mobiililla maksamisesta. Kyselyssä saatuja tutkimustietoja käytiin läpi Webpropol -nimisen sovelluksen avulla.

3.2 Vastaajien taustatiedot

Vastaajia oli 94 ja jopa 80 prosenttia heistä oli naisia. Hieman yllättäen eniten vastauksia antoivat yli 30 -vuotiaat. Suurin osa heistä asui Turussa ja vasta toisena asuinpaikkakunnaksi mainittiin Salo. Suurin osa asui taajama-alueella tai kaupungissa.

3.3 Tutkimuksen tulokset

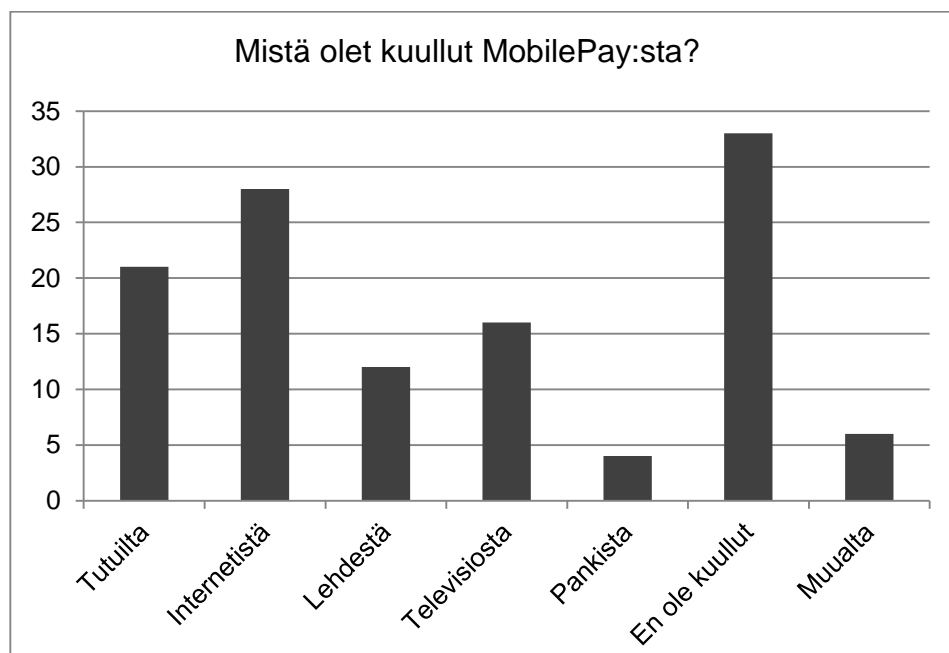
Yli puolet kyselyyn osallistuneista olivat Osuuspankin asiakkaita. Tämä voi olla sattumaa tai sitten Osuuspankki on hallitseva pankki Salon ja Turun seudulla. Tämä vaikuttanee paljonkin MobilePay -sovelluksen tunnettavuuteen. Pankit eivät tunnetusti mainosta kilpailijoiden palveluita, joten MobilePay -sovelluksen tunnettuus on jäänyt vastaajien parissa melko pieneksi. Tunnettavuuteen voidaan vaikuttaa tehokkaalla markkinoinnilla.



Kuva 8. Minkä pankin asiakas olet?

Tutkimus antaa tuloksillaan osviittaa myös siitä, kuinka suosittu Danske Bank on Salon ja Turun seudulla ja kuinka moni on mahdollisesti siitä syystä jäänyt ilman asianmukaista informaatiota MobilePay -sovelluksesta. Minkä pankin asiakas tahansa voi ladata ja rekisteröidä palvelun puhelimeensa, mutta vain pieni osa tietää sen.

Danske Bank voisi tehdä muiden pankkien kanssa enemmän yhteistyötä ja mainostaa sitä kautta MobilePay -sovellusta. Pää tavoitteena olisi, että asiakas saisi kaiken mahdollisen hyödyn kaikista pankkipalveluista, vaikka se ei olisi-kaan kyseisen pankin asiakas. Tästä hyötyisivät asiakkaiden ohella myös pankit itse, jolloin tarjonta olisi monipuolisempaa ja uusien kontaktien syntyessä voisi kehittyä jotain uutta tai rajoja rikkovaa.



Kuva 9. Mistä olet kuullut MobilePay:sta?

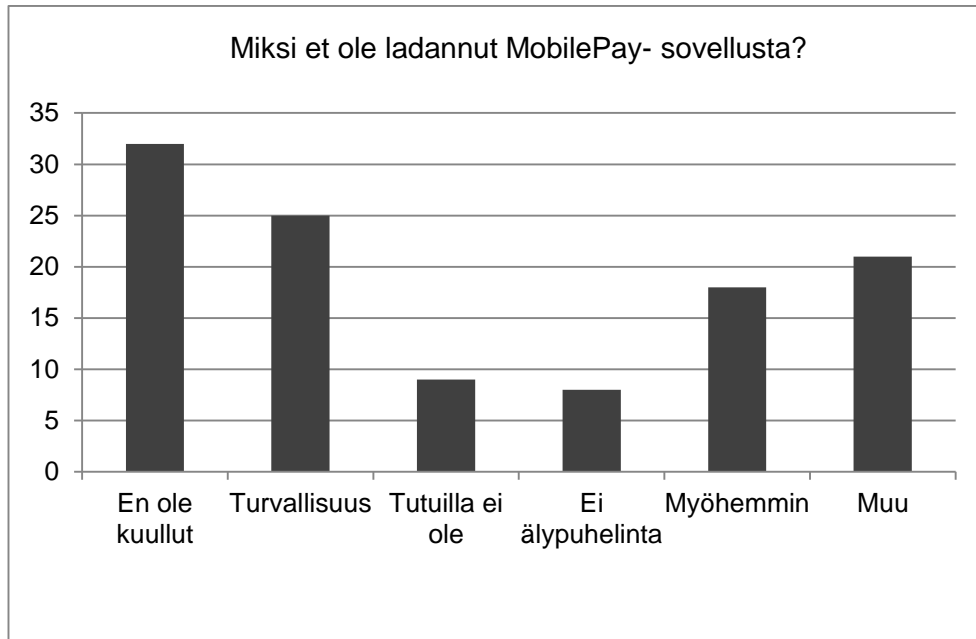
Kyselyssä kartoitettiin mistä vastaajat olivat kuulleet MobilePay:sta. Jos vastaajat olivat kuulleet MobilePay -sovelluksesta, he olivat kuulleet siitä monesta erilaisesta lähteestä kuten tutuilta, televisiosta, internetistä tai lehdestä. Danske

Bankin kannalta huolestuttavin asia oli kuitenkin se, että eniten vastauksia annettiin kohdalle, ettei ollut kuullut MobilePay -sovelluksesta ollenkaan. Danske Bankin pitänee tulevaisuudessa panostaa enemmän mainontaan, jotta MobilePay -sovellusta saataisiin enemmän esille. Nuoremmat ihmiset yleensä kuitenkin ovat uusien ideoiden edelläkävijöitä.

Toiseksi suurimpana vaihtoehtoja vastaajat ilmoittivat internetin olevan se tietolähde, mistä heidät markkinointi tavoittaisi parhaiten. Tähän kannattaisi kiinnittää huomiota ja lisätä aktiivisuutta, vaikka sosiaalisessa mediassa.

MobilePay -sovellusta oli mainostettu Turussa elokuvateatterissa elokuvien alussa, mutta kyselyssä kukaan ei ollut nähnyt tätä mainosta, vaikka iso osa kyselyyn vastanneista asui Turussa. Kysyimme heiltä, jotka eivät olleet kuulleet MobilePay -sovellusta mistä heidät markkinointi tavoittaisi parhaiten. Eniten vastauksia sai internet ja televisio. Hauska ja mieleenpainuva mainos televisiossa toimisi varmasti hyvin.

Vain harva oli kuullut sovelluksesta kyselyn mukaan pankin kautta. Pankin suunnalta tulleen informaatiopuutoksen selittää kuitenkin se, että suurin osa vastaajista oli muiden pankkien asiakkaita kuin Danske Bankin asiakkaita.



Kuva 10. Miksi et ole ladannut MobilePay -sovellusta?

Kyselyssä otettiin myös selvää, mikseivät ihmiset olleet ladanneet MobilePay –sovellusta. Suurimmaksi syyksi kerrottiin jo edellä mainittu tietämättömyys koko sovelluksen olemassa olosta.

Toiseksi suurimmaksi syyksi kerrottiin, etteivät kuluttajat usko sen olevan turvallinen. Monelle on epäselvää, mitä tapahtuu jos puhelin häviää tai voiko joku tunkeutua toisen tilille. Turvallisuusasioita kannattaisi painottaa markkinoinnissa. Turvallisuudesta ollaan syystäkin nykypäivänä huolissaan.

Turvallisuuden ollessa suurin vastaajien huolenaihe keskityttiin Ari Hällin haastattelussa erityisesti turvallisuus kysymyksiin. Palvelun turvallisuuden takaa omavalintainen turvasana, joka syötetään palveluun joka kerta kirjautuessa sisään. Ei ole mahdollista, että joku ulkopuolinen henkilö pääsisi sovelluksen tietoihin käsiksi ja sitä kautta käyttäjän tilille ellei ulkopuolinen käyttäjä ole saanut urkittua palvelun salasanaa. Omasta turvasanasta täytyy pitää asianmukaista huolta, jotta minimoidaan väärinkäytön riskit. Vaikka kännykkä häviäisi, niin salasana suojaa palvelua väärinkäytöltä. On jopa turvallisempaa hävittää puhelin, kuin esimerkiksi kortti, sillä vielä nykyäänkin verkkokaupassa voidaan tehdä ostoksia maksukortin avulla ilman sen kummempaa varmennetta. (Häll 2014).

Iso osa vastaajista kertoi myös sovelluksen olevan tarpeeton heille tai lataavansa sen joskus myöhemmin. Peräti kahdeksantoista vastaajaa kolmestakymmenestäviidestä vastasi lataavansa sovelluksen myöhemmin. Nämä vastaajat ovat potentiaalisia tulevaisuuden asiakkaita MobilePay -sovellukselle sekä mahdollisia mainostajia. Tällä hetkellä he odottavat vain sysäystä, miksi ja milloin he lataavat kyseisen sovelluksen itselleen. Pankki voisi järjestää pieniä tutustumistilaisuuksia sovelluksesta ja neuvoa sen rekisteröitymisessä ja vastata ihmisiä mietityttäviin kysymyksiin.

Yrityksen pitäisi luoda kuluttajille tarve omalle tuotteelleen tai palvelulleen. Danske Bankin pitäisi tuoda esille palveluaan ja saada asiakkaat haluamaan sitä. Nuorilla on tapana villiintyä aika-ajoin jostain uutuuspalvelusta ja tätä voisi käyttää hyödyksi mainostamalla palvelua nuorille nuorten esikuvien kautta. Palvelun tunnettuuden kasvaessa, se alkaa tuntua hyvältä vaihtoehdolta käteisen rinnalle.

Kyselyyn vastasi vain kolme, jotka olivat ladanneet ja rekisteröityneet MobilePay -sovelluksen käyttäjiksi. He kaikki olivat naisia. Heidän kommenttinsa sovellusta kohtaan olivat positiivisia. He olivat tykänneet sovelluksesta, koska sitä on ollut helppo ja kätevä käyttää ja se on aina mukana. Näistä kolmesta rekisteröityneestä käyttäjästä yksikään ei ollut Danske Bankin asiakas vaan he kaikki olivat Osuuspankin asiakkaita. Hyvistä kokemuksista huolimatta, yksikään palvelun käyttäjä ei halunnut osallistua käyttäjätutkimushaastatteluun.

Taulukko 1. Yleistyminen on hyvä asia

	Yleistyminen on hyvä asia?			
		Eri mieltä	Neutraali	Samaa mieltä
Yleisimmät pankit (Osuuspankki, Nordea, Danske Bank)	Lkm	16	31	32
	%	20,3%	39,2%	40,5%
Muut pankit (Sääs- töpankki, Lähita- piola, POP-Pankki, Aktia, Muu)	Lkm	2	6	7
	%	13,3%	40,0%	46,7%

Tutkimuksessa selvitettiin, että onko mobiilimaksamisen yleistyminen hyvä vai huono asia. Tutkimuksessa selvisi, että suurten sekä pienten pankkien asiakkaat suhtautuivat pääsääntöisesti joko positiivisesti tai neutraalisti mobiililla maksamisen yleistymiseen. Prosentuaaliset erot suurten ja pienten pankkien välillä ovat melko pieniä. Huomioitavaa on, että vastaajat suhtautuvat uuteen maksutapaan positiivisesti, vaikka vastaajien joukossa oli niitäkin, jotka suhtautuivat yleistymiseen negatiivisesti.

Taulukko 2. Mitä ajatuksia mobiililla maksaminen herättää?

		Mitä ajatuksia mobiililla maksaminen herättää?		
		Positiivisia	Neutraaleja	Negatiivisia
Nainen	Lkm	30	28	20
	%	38,5%	35,9%	25,6%
Mies	Lkm	5	8	3
	%	31,3%	50,0%	18,8%

Tutkimuksessa vertailtiin naisten ja miesten ajatuksia mobiililla maksamisesta. Selvisi, että naiset sekä miehet suhtautuvat pääsääntöisesti positiivisesti tai neutraalisti mobiililla maksamiseen. Myös epäillijöitä löytyi miehistä ja naisista jonkin verran. Tähän saattaa vaikuttaa tutkimuksessa esiin noussut turvallisuuskysymys, joista vastaajat olivat erityisesti huolissaan.

Mobiililla maksaminen on uusi juttu Suomessa, joten kestää aikansa kun ihmiset hyväksyvät sen osaksi arkipäiväistä elämäänsä. Turvallisuushakuiset suomalaiset ovat erityisen tarkkoja, siitä millaisia sovelluksia he haluavat käyttää, jotta käyttö olisi mahdollisimman turvallista. Vaikka suurin osa ihmistä ajatteli positiivisesti mobiililla maksamisesta, heitä kuitenkin mietitytti eniten turvallisuus. Monet haluavat hoitaa tärkeät raha-asiat tarkasti ja huolellisesti tietokoneeltaan, jotta ei tule tehtyä virheitä.

Rahan siirtäminen on MobilePay -sovelluksen kanssa yhtä helppoa, kuin tekstiviestin lähettäminen. Se ei välttämättä ole paras tapa kuvailla sovellusta uusille mahdollisille käyttäjille, sillä kaikkihan tietävät kuinka vahingossa tekstiviestejäkin voi lähettää väärille henkilöille. (Ari Häll 2014.)

Kukaan ei halua, että omat rahat voi huolimattomuuttaan siirtää liian nopeasti väärälle henkilölle. Ihmiset, jotka käyttävät sovellusta ovat kuitenkin kiitelleet

sovelluksen helppokäyttöisyyttä. Heistä on kätevä siirtää rahaa nopeasti ja helposti ilman tilinumeroita.

Sovellusta pitäisi pystyä kokeilemaan ilman riskejä ennen kuin lataa ja rekisteröi sen omalle puhelimelle. Tällaisen tilanteen luomisessa tutustumistilaisuus pankissa voisi olla hyvä idea. Se saisi ihmiset ymmärtämään ja ehkä koukuttumaankin sovellukseen. Ennakkoluulot ovat ehkä se suurin ongelma. Ihmiset pelkäävät usein uutta ja haluavat nähdä ensin toimiiko se muilla ongelmitta ennen kuin siirtyvät itse sitä käyttämään.

Osalle vastanneista ei ollut selvää, mitä tapahtuu jos kännykkä häviää tai varastetaan. Monet luulevat, että varkaalla on siten pääsy kännykässä olevaan MobilePay -tilille. Myös tietoturvan riittävyys epäilytti. Nykypäivänä hakkerit pystyvät lähes mihin tahansa ja ihmisiä kiinnostavat ovatko rahat turvassa tilillä, jos joku pystyy tunkeutumaan tilille ja mitä sen jälkeen tapahtuu ja miten tilin turvallisuus taataan. Tietysti ihmiset myös miettivät, miten he pystyvät käyttämään rahaansa järkevästi, jos maksaminen on näin helppoa. He pelkäävät, että tekevät liikaa heräteostoksia ja miettivät veloittaako pankki siirrosta jotain.

Kyselyssä esiinnousseisiin turvallisuuskysymyksiin voitaisiin vastata markkinoinnin tai tutustumistilaisuuksien kautta, jotta ihmisten ennakkoluulot ja väärinymmärrykset lievenisivät. Turvallisuus on yksi isoimmista asioista, joka mietitytti vastaajia ja vaikutti siihen miksi sovellusta ei ollut ladattu omalle puhelimelle.

4 KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET

4.1 Käyttäjäkokemusten toteutustapa

Haastattelu on toteutettu haastatteleamalla MobilePay -sovelluksen käyttäjiä. Tehdessämme opinnäytetyön tutkimusta MobilePay -sovelluksen käyttölaajuudesta ja mobiililla maksamiseen liittyvistä asenteista, pyysimme samalla vastajia ilmoittautumaan vapaaehtoisiksi haastateltaviksi käyttäjätutkimushaastatteluun. Valitettavasti tutkimuksessa tuli ilmi vain kolme MobilePay -sovelluksen käyttäjää eikä heistä kukaan halunnut osallistua haastatteluun.

Tähän haastatteluosuuteen on liitetty opinnäytetyön tekijöiden omia kokemuksia sovelluksesta sekä yhden vapaaehtoisen MobilePay -sovelluksen käyttäjän käyttökokemuksia koulun ulkopuolelta. Opinnäytetyöntekijät ovat perehtyneet MobilePay -sovellukseen kuukausia ja käyttäneet sitä lähes viikoittain. Lisäksi vapaaehtoinen haastateltava kertoo käyttäneensä sovellusta vähintään viikoittain useiden kuukausien ajan. Kysymykset on laadittu kartoittamaan MobilePay -sovelluksen käyttökokemuksia. Tässä haastattelussa ei paljasteta vapaaehtoisen haastateltavan henkilöllisyyttä hänen omasta pyynnöstään eikä opinnäytetyöntekijöiden käyttökokemuksia ole eritelty erikseen, jotta haastatteluosuus on mahdollisimman todenmukainen ja rehellinen.

Opinnäytetyöntekijät kuuluivat sovelluksesta ensimmäistä kertaa Danske Bankin konttorissa. Opinnäytetyöntekijät eivät olleet aikaisemmin kuulleet sovelluksesta, vaikka kyseistä sovellusta oli mainostettu laajasti mm. televisiossa (Halme 2014). Vapaaehtoinen haastateltava kertoi kuulleensa sovelluksesta avopuolisoltaan, jolla on käytössä kyseinen sovellus. Avovaimon suosittelemana myös vapaaehtoinen haastateltava latsi ja rekisteröi sovelluksen itselleen. Vapaaehtoinen myöntää, että tutun ihmisen suosittelemana hän latsi ja rekisteröi sovelluksen. Muussa tapauksessa lataaminen ja rekisteröiminen olisi saattanut jäädä.

4.2 Käytännökokemuksia lataamisesta ja rekisteröimisestä

Palvelu ladataan älypuhelimeen App Storesta, Google Playstä tai Windows Phone Storesta. Riippuen puhelimesta. Sen lataaminen käy alle viidessä minuutissa. Lisäksi käyttäjä saa luettavakseen sopimusehdot.

Käyttäjien mielestä lataaminen oli selkeää ja helppoa. Lisäksi palvelun selkeät ohjeet ja ulkoasu helpottivat palvelun lataamista ja rekisteröintiä. Palvelun lataamista ja rekisteröimistä uskaltaa suositella myös sellaiselle henkilölle, joka ei ole kokenut sovellusten lataaja tai rekisteröijä, sillä seuraamalla ohjeita tarkkaan sovelluksen lataaminen ja rekisteröinnin pitäisi onnistua kätevästi ilman ulkopuolista apua.



Kuva 11. MobilePay:n lataaminen. (Danske Bank 2014e).

Kun käyttäjä on ladannut MobilePay -sovelluksen ja syöttänyt palveluun nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron, hän saa palvelusta tekstiviestin puhelimeensa, jossa on sovelluksen aktivointikoodi. Tämä koodi syötetään pyydettyyn kohtaan ja rekisteröinti voi jatkua.



Kuva 12. Vaihe 1 Aktivointikoodin syöttäminen palveluun. (Antila 2014).

Seuraavassa vaiheessa käyttäjä syöttää palveluun korttitietonsa. Käyttäjätutkimuksessa todettiin, että tämä vaihe on rekisteröinnin haasteellisin osuus, sillä käyttäjät saattavat joutua kirjautumaan omaan nettipankkiinsa saadakseen tarvittavat tiedot palveluun.

Danske Bank on tietoinen siitä, että lataaminen ja rekisteröinti voisi olla vieläkin helpompaa, jos kaikki lataamiseen ja rekisteröimiseen liittyvät asiat olisivat yhdessä paikkaa esimerkiksi Tanskan tapaan käyttäjän omassa pankkikortissa (Häll 2014).

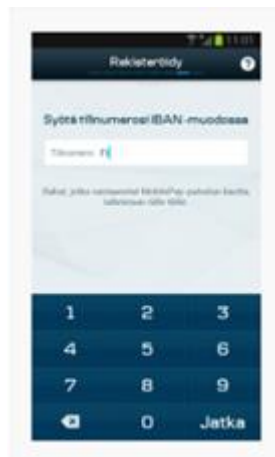
Opinnäytetyöntekijät kohtasivat molemmat ongelmia vaiheessa kaksi, sillä heillä oli pankin suunnalta rajoitus verkkomaksujen suhteen. Ongelma ratkesi helposti verkkopankissa muuttamalla oman kortin maksurajoituksia. Tämä kannattaa ottaa huomioon, jos rekisteröinti ei onnistu, sillä todennäköisesti ongelman syy löytyy maksukortin verkkomaksurajoituksista. Vapaaehtoinen haastateltava ei tähän ongelmaan törmännyt, sillä hänen kortillaan ei ollut näitä rajoituksia.

Verkkomaksurajoista varoitellaan myös Danske Bankin nettisivuilla sekä MobilePay -sovellus antaa vielä huomautuksen asiasta rekisteröinnin alkuvaiheessa. Näin käyttäjä osaa varautua ongelmaan ja tietää ongelman mahdollisen aiheuttajan.



Kuva 13. Vaihe 2 Korttitietojen syöttäminen palveluun. (Antila 2014).

Kolmannessa vaiheessa palveluun syötetään oma tilinumero IBAN -muodossa. Käyttäjällä on vastuu antaa palveluun tietonsa oikein ja siksi pitää olla tarkkana, että tiedot kirjataan palveluun oikein. Tällöin palvelun käyttö sujuu ongelmitta ja sen käyttäminen on turvallista.



Kuva 14. Vaihe 3 Tilinumeron syöttäminen palveluun. (Antila 2014).

Lopuksi palveluun syötetään nelinumeroinen omavalintainen tunnusluku. Tunnusluku takaa palvelun turvallisen käytön ja siitä täytyy pitää hyvää huolta eikä saa päästää muiden käsiin. Tämän jälkeen palvelu on valmis käytettäväksi.

saa laskun. Varsinainen laskun jakaminen tapahtuu sovelluksen avulla niin, että toinen maksaa oman osuutensa laskusta. Näin säästetään kaupassa tai ravintolassa aikaa kun vain toinen maksaa ja jonottaa.

Vapaaehtoinen haastateltava koki, että sovellus on helpottanut paljon hänen arkeaan. Nykyään sovellusta käyttämällä hän jakaa kätevästi kaikki ostokset ja laskut avovaimonsa kanssa puoliksi. Käyttörajojen puitteissa vapaaehtoinen haastateltava on kokeillut siirtää suurempiakin summia.

Vapaaehtoinen haastateltava kertoi kerran kohdanneensa sovelluksessa ongelman. Hän oli lähettänyt avovaimolleen vahingossa kaksi kertaa rahaa. Ensimmäisellä kerralla sovellus oli kertonut sen olevan poissa käytöstä, jolloin hän oli toistanut lähetä rahaa -toiminnon ja myöhemmin saanut ilmoituksen kahteen kertaan maksetusta rahasta. Onneksi kyseessä oli avovaimo, joten käyttäjän oli helppo saada rahansa takaisin pyytämällä tätä maksamaan ylimääräisen rahan takaisin. Vapaaehtoiselle käyttäjälle tapahtuma opetti kuitenkin sen, että rauhallisuus kannattaa eikä kiireessä kannata moneen kertaan yrittää lähettää rahaa, jos huomaa sovelluksen toimivan huonosti. Muuten vapaaehtoinen haastateltava on aina ollut tyytyväinen sovelluksen tarjoamaan palveluun.

Opinnäytetyön tekijöitä ei mietityttänyt kauaakaan sovelluksen turvallisuus, sillä heillä oli Danske Bankin tuki takanaan. Jos jokin asia jäi mietityttämään, sitä saattoi kysyä suoraan pankin edustajalta. Opinnäytetyötekijät pitävät pankkia sovelluksen kehittäjänä luotettavana vaihtoehtona kuten vastaajatkin olivat kyselyssä ilmoittaneet.

Sovellus koettiin käytännölliseksi ja arkea helpottavaksi palveluksi muutamia ilmenneitä kehitysideoita lukuun ottamatta. Kaikki käyttäjät aikovat jatkaa sovelluksen käyttämistä myös tulevaisuudessa.

5 KEHITYSIDEAT

MobilePay:ta käytettäessä ilmeni muutamia kehitysideoita. Kehitysideat liittyvät itse palvelun helppokäyttöisyyttä lisäävien ominaisuuksien lisäämiseen sekä markkinointiin. Näitä ideoita on työstetty yhdessä opinnäytetyöntekijöiden sekä vapaaehtoisen haastateltavan toimesta ja ne koetaan tärkeiksi kehitysideoiksi. Kehitysideat pyrkivät parantamaan palvelun käyttöä sekä tuomaan tunnettuutta palvelulle.

5.1 Tilin saldon näkeminen

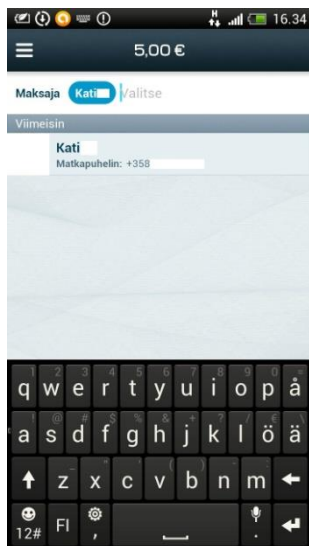
Ensimmäinen kehitysidea selkeytyi nopeasti palvelua käytettäessä. Palveluun kirjautuessa olisi käytännöllistä tietää, kuinka paljon rahaa on käytettävissä tilillä, jotta tietää paljonko rahaa voi sovelluksen avulla lähettää toiselle käyttäjälle. Tällöin käyttö olisi paljon sujuvampaa, eikä tarvitsisi erikseen käydä esimerkiksi verkkopankissa tarkastamassa tilin saldoa.

Nyt opinnäytetyöntekijät käyttävät kilpailevan pankin Pivo -sovellusta katsoakseen tilin saldon ja kirjautuvat vasta sen jälkeen MobilePay -palveluun. Toiminta nopeutuisi ja helpottuisi paljon jos toiseen sovellukseen ei tarvitsisi kirjautua ensin vaan tilin saldo löytyisi myös MobilePay -sovelluksesta.

5.2 Sovelluksen yhtenäistäminen

Toinen kehittämisidea tuli vapaaehtoisen haastateltavan suunnalta. Hän käyttää puhelinta HTC One X. Hän kertoo usein hämmentyneensä siinä vaiheessa, kun hän on valinnut vastaanottajaa. Vapaaehtoisella haastateltavalla on vain yksi henkilö, jonka kanssa hän käyttää sovellusta, joten hän ei tarvitse tekstikenttää etsiäkseen jotain tiettyä henkilöä yhteystietolistasta. Alkuvaiheessa, kun ei ole montaa henkilöä, joiden kanssa käyttää sovellusta, olisi hyvä jos tekstinsyöttökentän tilalla olisi palvelun oma valmis hyväksymis- nappinsa.

Tällä hetkellä palvelu ei näytä minkäänlaista valmista hyväksymis- nappia, josta pitäisi painaa päästäkseen eteenpäin vastaanottajan valitsemisen jälkeen. Eteenpäin pääsee ainoastaan puhelimen omalla tekstinsyöttökentällä, joka ilmestyy näytön alareunaan. Tekstin syöttökentästä painetaan enter- nappia, joka sattuu olemaan vapaaehtoisena haastateltavan puhelimesta vain kuvana. Tämä aiheuttaa lisää hämmennystä, sillä heti ei tajua miten pääsee eteenpäin ja mistä painaa. Enter- nappia painaessa palvelu aktivoituu eteenpäin. Tekstinsyöttökenttä tulee ikään kuin tielle, kun vastaanottajaa valitaan. Tästä tulee tunne, että tekstinsyöttökentän alle jää jotain tärkeää.



Kuva 16. Esimerkki kehitysideasta HTC One X -puhelimesta. (Danske Bank 2013a).

On hämmentävää että, palvelun lopussa hyväksytään tapahtuma palvelun omasta valmiista napista eli "pyyhkäisemällä" esimerkiksi lähetä rahansiirto- pyyntö eikä puhelimen tekstinsyöttökentästä, kuten aikaisemmin painamalla Enter -napin kuvaa.



Kuva 17. Esimerkki kehitysideasta Samsung -puhelimesta. (Danske Bank 2013a).

Myös molemmat opinnäytetyöntekijät ovat huomanneet kyseisen haitan käyttäessään sovellusta. Heidän Samsung -merkkiset puhelimet antavat kuitenkin tekstinsyöttökenttään selkeän val. -painikkeen, josta on helposti pääteltävissä, että päästäkseen eteenpäin käyttäjän tulee hyväksyä vastaanottaja painamalla val. -painiketta. Vaikka päätelmä eteenpäin pääsemiseksi onkin helpompaa, se ei poista kuitenkaan sitä tosiasiaa, että myös molemmat opinnäytetyöntekijät ovat vapaaehtoisen haastateltavan rinnalla kokeneet, että tekstinsyöttökentän taakse jäisi jotain tärkeää. Tekstinsyöttökenttä koetaan vielä turhaksi, kun yhteystietolistassa on vain muutama käyttäjä.

Opinnäytetyöntekijät ehdottavatkin, että palveluun lisättäisiin oma valmis hyväksymis- nappinsa vastaanottajan valitsemisen yhteyteen ja joka toimisi "pyyhkäisemällä" kuten viimeinen tapahtuman hyväksymis- kohta tapahtuman viimeisessä hyväksymisvaiheessa. Näin palvelun käyttö olisi entistäkin selkeämpää. Sovellus toimisi saman kaavan mukaan loppuun asti eikä siihen tarvitsisi sekoittaa puhelimen omaa tekstinsyöttökenttää varsinkaan siinä vaiheessa, kun tuttu ja sovelluksen piirissä on vain muutama. Lisäksi tekstinsyöttökenttä toimii eri puhelimessa erilailla, mikä saattaa sekoittaa käyttäjiä.

5.3 Tutustumistilaisuuden järjestäminen

Kolmas kehitysidea koskee palvelun tunnettuutta. Vapaat tutustumistilaisuudet lisäävät palvelun tunnettuutta ja turvallisuudentunnetta. Tilaisuuksissa ihmiset saisivat vapaasti kysyä sovelluksen herättämistä kysymyksistä sekä testata sovellusta turvallisessa ja osaavassa ympäristössä. Vaikka palvelu onkin helppokäyttöinen, löytyy vielä sellaisia ihmisiä, jotka ovat melko kokemattomia kännykän käyttäjiä eivätkä he välttämättä tule koskaan lataamaan palvelua ilman asiantuntevaa auttajaa. Nämä tutustumistilaisuudet olisivat myös hyviä markkinointitilaisuuksia, joissa voitaisiin mainostaa myös pankin muuta tarjontaa.

5.4 Nuorille suunnattu markkinointi

Palvelua on markkinoitu elokuvateatterissa ja televisiossa, mutta se ei ole tavoittanut suurinta osaa nuorista tutkimuksen mukaan. Erityisesti sosiaalinen media on tällä hetkellä hyvin suosittu tapa hankkia ja saada tietoa.

Nykyään bloggaaminen todella suosittua ja se tavoittaa päivittäin suuren määrän nuoria. Danske Bank voisi tehdä yhteistyötä suosittujen bloggaajien kanssa ja saada näin näkyvyyttä sovellukselle blogeissa. Nuorten tuntemat bloggaajat voisivat esitellä blogeissaan MobilePay -sovellusta ja kertoa omista käyttäjäkokemuksistaan palvelun parissa. Näin nuoret tavoitettaisiin ja saataisiin innostumaan sovelluksen käytöstä. Blogeissa mainostaminen on uudenlainen tapa mainostaa tuotteita tai palveluita internetissä ja antaa kuvan siitä, että tuote tai palvelu vastaa nykypäivää.

Esikuvat ovat nuorille tärkeitä ja heidän henkilökohtaiset suosituksena vaikuttavat herkemmin nuoriin. Bloggaajien rinnalla myös julkisuudenhenkilöt ovat varteenotettava yhteistyökumppani Danske Bankille.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia Danske Bankin toimeksiannosta MobilePay-sovelluksen tunnettuutta ja käyttäjäkokemuksia. Tutkimukseen osallistui 94 vastaajaa Turun Ammattikorkeakoulusta ja siinä kartoitettiin sovelluksen tunnettuutta. Tehty kysely toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena ja siihen sai vastata kymmenen päivän ajan.

Tuloksista kävi ilmi, että vastaajia mietityttää erityisesti sovelluksen turvallisuus ja sen tarpeellisuus. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että sovellus ei ollut kovin tunnettu vastaajien keskuudessa. Kävi ilmi, että monikaan ei tiedä sovelluksen olemassa olosta ja sen tuomista mahdollisuuksista. Kehitysideana oli, että pankki järjestäisi pieniä tutustumistilaisuuksia, jossa sovellus tulisi tunnetummaksi potentiaalisille käyttäjille.

Opinnäytetyötä varten tehtiin myös käyttäjäkokemushaastattelu. Käyttäjäkokemushaastattelussa haastateltiin kolmea sovelluksen aktiivista käyttäjää, yhtä vapaaehtoista koulun ulkopuolelta ja opinnäytetyöntekijöitä. Heidän kokemuksiaan ja kehitysideoitaan selvitettiin käyttäjähaastatteluosiossa. Käyttäjäkokemustutkimuksen perusteella palvelu on käytännöllinen ja tarpeellinen sovellus.

Haasteena opinnäytetyön tekemisessä koettiin palvelun huono tunnettuus ihmisten keskuudessa sekä luotettavien lähteiden löytäminen. Lähteiden puutetta korjattiin haastatteleamalla Danske Bankin Salon konttorin johtajaa Mikko Halmetta sekä Danske Bankin Suomen liiketoiminnan kehityksen Chief consultant Ari Hälliä Helsingissä Suomen pääkonttorissa. Haasteeksi koettiin myös vapaaehtoisten haastateltavien löytäminen.

Kehitysideana saatiin tilin saldon lisääminen palveluun sekä oman valmiin hyväksymis- napin lisääminen palveluun, jotta palvelun käyttö olisi

yhdenmukaista ja samanlaista kaikilla sen käyttäjillä. Muita kehitysideoita olivat yhteistyö nuorten esikuvien esimerkiksi bloggaajien ja julkisuudenhenkilöiden kanssa sekä tutustumistilaisuuksien järjestäminen. Näin markkinointi paranisi ja tunnettuus kasvasi.

Opinnäytetyön tutkimuksen ja käyttökokemushaastattelun perusteella toimeksiantaja on saanut muutamia parannusehdotuksia sekä tietoa siitä, missä voitaisiin vielä parantaa ja mitä kehittää. Tämä opinnäytetyö vastasi myös mitä mieltä ihmiset ovat mobiililla maksamisesta nykyään ja minkälaisia mielteitä heillä on asiasta. Opinnäytetyön aiheesta on tulevaisuudessa mahdollista tehdä jatkotutkimuksia. Yksi esimerkki voisi olla MobilePay:n yritysversion tutkiminen.

LÄHTEET

Antila Lassi 2014. Esittelyssä Danske Bankin MobilePay -todellinen haastaja käteiselle. Cafinland. Viitattu 20.08.2014

<http://www.cafi.fi/esittelyssa-danske-bankin-mobilepay-todellinen-haastaja-kateiselle/>

Cortés Sanna 2014. Mobiililla maksaminen raivaa perinteisiä korttipäätteitä tieltään -pienyrittäjät säästävät pitkän pennin. Yle. Viitattu 28.06.2014

http://yle.fi/uutiset/mobiili_maksaminen_raivaa_perinteisia_korttipaatteita_tieltaan_-_pienyrittajat_saastavat_pitkan_pennin/7031300

Danske Bank 2014a. Aloittaminen. Viitattu 19.06.2014

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx>

Danske Bank 2014b. Ehdot. Viitattu 19.06.2014

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx>

Danske Bank 2014c. Hinnat. Viitattu 19.06.2014

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx>

Danske Bank 2014d. Lähettäminen. Viitattu 19.06.2014

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx>

Danske Bank 2014e. Mainosmateriaali. Skannattu 01.09.2014

Danske Bank 2014f. Sopimusehdot. Viitattu 19.06.2014

http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopalvelut/MobilePay%E2%80%93sovelluksen_sopimusehdot.pdf

Danske Bank 2014g. Turvallisuus. Viitattu 19.06.2014

[http://www.danskebank.fi/fi-fi-Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx](http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx)

Danske Bank 2014h. Usein kysyttyä. Viitattu 02.07.2014

[http://www.danskebank.fi/fi-fi-Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/Mobilepay.aspx?sc_cid=Mobilepay|Internal|Redirect|0001](http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/Mobilepay.aspx?sc_cid=Mobilepay|Internal|Redirect|0001)

Danske Bank 2014i. Vinkit. Viitattu 19.06.2014

[http://www.danskebank.fi/fi-fi-Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx](http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/mobilepay.aspx)

Danske Bank 2013a. Kuvankaappaus MobilePay -sovelluksesta. Kaapattu 22.12.2013

Danske Bank 2013b. MobilePay korvaa käteisen. Viitattu 16.06.2014

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20131210-MobilePay-korvaa.aspx> MobilePay korvaa käteisen. Viitattu 10.12.2013.

Elisa Lompakko 2014. Lompakon ominaisuudet puhelimesasi. Viitattu 20.08.2014

<http://elisa.fi/lompakko/>

Halme Mikko 2014. Salon konttorijohtaja. Danske Bank. Haastattelu 17.02.2014

Häll Ari 2014. Suomen liiketoiminnan kehityksen Chief consultant. Danske Bank. Haastattelu 10.06.2014

Manninen Kari 2013. Mobiilikukkaro tulee vauhdilla. Savon Sanomat. Viitattu 09.09.2014

<http://www.savonsanomat.fi/uutiset/talous/mobiilikukkaro-tulee-vauhdilla/1742995>

PayEx 2014. Siirry kärkejoukkoon tulevaisuuden maksutavan avulla. Viitattu 20.08.2014

[http://payex.fi/yritys/tuotteet/kaikki-
tuot-
teet/mobiilimaksaminen/mobiilimaksualusta?gclid=CPy7IP2yksACFWfqcgodeQ
QALA](http://payex.fi/yritys/tuotteet/kaikki-
tuot-
teet/mobiilimaksaminen/mobiilimaksualusta?gclid=CPy7IP2yksACFWfqcgodeQ
QALA)

MobilePay -kysely malli

MobilePay -kysely

1. Sukupuolesi? *

- nainen
- mies

2. Ikäsi? *

- 18-20 -vuotias
- 21-23 -vuotias
- 24-26 -vuotias
- 27-29 -vuotias
- yli 30 -vuotias

3. Asuinpaikkakuntasi? *

- Salo
- Turku
- Raisio
- Tammisaari
- Somero

Paimio

Muu

4. Asuinpaikkasi sijainti? *

maaseudulla

kaupungin keskustassa

taajama-alueella

5. Minkä pankin asiakas olet? *

Danke Bank

Osuuspankki

Nordea

Säästöpankki

Lähitapiola

POP -pankki

Aktia

Muu

6. Mistä olet kuullut MobilePay sovelluksesta? *

tutuilta

internetistä

lehdestä

tv:stä

elokuvateatterista

pankista

en ole kuullut, mutta markkinointi tavoittaisi minut parhaiten?

muualta, mistä?

7. Oletko ladannut MobilePay -sovelluksen älypuhelimeesi? *

kyllä

ei

8. Oletko rekisteröitynyt MobilePay -sovelluksen käyttäjäksi? *

kyllä

ei

9. Oletko ollut MobilePay -sovellukseen tyytyväinen, miksi/miksi et? *

98 merkkiä jäljellä

10. Haluaisitko osallistua lyhyeen käyttäjätutkimus haastatteluun opinnäytetyötä varten liittyen MobilePay -sovelluksen käyttäjäkokemuksiin? Jätä siinä tapauksessa sähköpostiosoite tähän. Valituille haastateltaville palkinnoksi jalkapallon MM -kisojen 2014 Tanskan virallinen pelipaita (Adidas) itselle tai lahjaksi.

30 merkkiä jäljellä

11. Minkä takia et ole ladannut MobilePay -sovellusta älypuhelimeesi? *

- en ole kuullut siitä
- turvallisuus mietityttää
- tutuilla ei ole sovellus käytössä
- lataaminen ei onnistunut/ en osaa ladata sitä
- en omista älypuhelinia
- en omista suomalaista matkapuhelinnumeroa
- en omista suomalaista pankkitiliä
- en omista suomalaista maksukorttia
- olen suunnitellut lataavani sovelluksen myöhemmin
- muu syy, mikä?

12. Minkä takia et ole rekisteröitynyt MobilePay -sovelluksen käyttäjäksi? *

- turvallisuus mietityttää
- tutuilla ei ole sovellusta käytössä
rekisteröinti ei onnistunut, miksi?
- _____

- opettelu vie liikaa aikaa
- olen suunnitellut rekisteröityväni myöhemmin
muu syy, mikä?
- _____

13. Mobiilimaksamisen yleistyminen on hyvä asia? *

täysin samaa mieltä ○○○○○ täysin eri mieltä

14. Minkälaisia ajatuksia mobiilimaksaminen sinussa herättää? *

erittäin positiivisia ○○○○○ erittäin negatiivisia

15. Pankit herättävät enemmän luottamusta mobiilimaksamisen kehittäjinä kuin muut tahot? *

täysin samaa mieltä ○○○○○ täysin eri mieltä

16. Onko sinulla mobiilimaksamiseen liittyviä epäilyksiä, minkälaisia?

100 merkkiä jäljellä

17. Haluatko osallistua leffalippujen arvontaan? Jätä siinä tapauksessa yhteystietosi tähän, jolla saamme sinuun yhteyden. Yhteystietojasi käytetään vain arvontaa varten.
