



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

VERKKOPALVELUIDEN TOIMIVUUS

Case Keiteleen Osuuspankki

TEKIJÄ/T: Iiro Anttonen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anttonen Iiro Johannes	
Työn nimi Verkkopalveluiden toimivuus – case Keiteleen Osuuspankki	
Päiväys 07.10.2014	Sivumäärä/Liitteet 52 / 3
Ohjaaja(t) Pentti Mäkelä ja Jari Lindén	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Keiteleen Osuuspankki	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytteenä tehdyn tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Keiteleen Osuuspankin asiakkaiden suhtautumista pankin tarjoamiin verkkopalveluihin. Pyrkimyksenä on samalla saada tietoa heidän yleisestä suhtautumisestaan verkossa asiointiin sekä kerätä asiakkailta mielipiteitä ja arvioita pankin palveluista, jotta voidaan selvittää niiden pohjalta heidän kokonaistyytyväisyyden laadukkuutta pankin palveluita kohtaan.</p> <p>Toimeksiantaja eli Keiteleen Osuuspankki on perustettu vuonna 1904 ja se kuuluu POP Pankki –ryhmään. Pankilla on vuonna 2001 perustettu haarakonttori, joka sijaitsee Viitasaaressa. Pankin tarjoamiin palveluihin kuuluvat jokapäiväiset pankkipalvelut ja mm. pitkän aikavälin säästämis- ja sijoittamisvalikoimat.</p> <p>Tämän opinnäytetyön teoriassa käsitellään verkkopalveluiden erilaisuutta, käyttäjäkeskeisyyttä ja niiden kehittymistä Suomessa. Sen lisäksi perehdytään tarkemmin finanssipuolen verkkoliiketoimintaan kuten verkkopankkiin ja sen osa-alueisiin, jotta ne olisivat mahdollisimman käyttäjäystävälliset. Asiakkuudenhallinnan ja asiakastyytyväisyyden merkitystä yrityksen toimintaan käsitellään lyhyesti niin, että tuodaan esille näkökulmia, joilla yritys pystyy parantamaan kannattavuuttaan tai asiakasuskollisuutta.</p> <p>Tutkimuksen toteutustavaksi valittiin kvantitatiivinen kyselytutkimus. Kyselylomakkeet laitettiin jakoon 9.12.2013 pankin konttoriin asiakkaiden oma-aloitteista täyttöä varten. Kattavan eli tässä tapauksessa 80 vastauksen saantiin kului lähes kolme kuukautta. Kyselylomake sisälsi strukturoituja kysymyksiä ja avoimissa kysymyksissä asiakkaille annettiin vapaus antaa palautetta ja kehitysehdotuksia pankin palveluita kohtaan.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi, että Keiteleen Osuuspankin asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, eikä mitään hälyyttävää vastauksista löytynyt, mikä aiheuttaisi toimenpiteitä Keiteleen Osuuspankille. Eniten kehitettävää löytyy asiakkaiden ohjaamisessa verkkopalveluiden pariin. Pankin verkkopalvelut ovat uudistuneet syksyllä 2014, joten niiden kehittämiseen ei voida ottaa kantaa, koska tutkimme vanhojen verkkopalveluiden laatua.</p> <p>Jatkotutkimuksena kannatan Keiteleen Osuuspankille asiakastyytyväisyyskyselyä, jossa tutkittaisiin uudistuneita verkkopalveluita. Samalla kvalitatiivista kantaa tutkimuksen teossa voisi ottaa huomioon, jotta päästäisiin syvemmälle asiakkaiden ajatusmaailmaan. Tutkimuksen voisi toteuttaa myöhemmin, kunhan asiakkaat ovat sopeutuneet nykyisiin verkkopalveluihin.</p>	
Avainsanat pankkipalvelut, verkkopalvelut, verkkoliiketoiminta	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Anttonen Iiro Johannes			
Title of Thesis Functionality of online services – case Keiteleen Osuuspankki			
Date	07.10.2014	Pages/Appendices	52 / 3
Supervisor(s) Pentti Mäkelä and Jari Lindén			
Client Organisation /Partners Keiteleen Osuuspankki			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis is to find out Keiteleen Osuuspankki's customers attitudes towards online services offered by the bank. The aim is aswell to get information about their general attitude towards online services and also collect customers' opinions and assessments of the bank's services, in order to determine the basis of their overall satisfaction with the quality of services of the bank.</p> <p>Keiteleen Osuuspankki was established in 1904 and it's part of the POP Bank Group. The bank's branch office was founded in 2001, which is located in Viitasaari. The bank offers everyday banking services and for example long-term savings and several investing options.</p> <p>This thesis deals with the theory of network diversity, user-centered action and their development in Finland. In theory we also take a closer look into the financial side of online business such as online banking and its sub-regions, in order to be as user-friendly as possible. The importance of the company's operations such as customer relationship management and customer satisfaction are briefly discussed to illustrate their views on how the company is able to improve its profitability and customer loyalty.</p> <p>Implementation of the study was selected as the quantitative survey. Questionnaires were placed 09.12.2013 in the bank hall where customers were able to spontaneously fill them. Comprehensive, in this case, 80 the answer of access took almost three months to collect. The questionnaire contained structured questions and open questions where customers were given the freedom to provide feedback and suggestions to develop the bank's services.</p> <p>The research showed that Keiteleen Osuuspankki's customers were very satisfied with their service, and nothing alarming in the answers were found, which would cause measures to Keiteleen Osuuspankki. Most developed can be found in guiding customers to use or learn to use bank's online services. Bank's online services have been renewed in the autumn of 2014, so it's not possible to take a position of that development as we study the old web services quality.</p> <p>I support a customer satisfaction survey as a further investigation to Keiteleen Osuuspankki which examines in a renewed web services. At the same time qualitative research should be considered to take into account, in order to reach deeper into customers' idea into the world. The study could be carried out later on, as long as customers have adapted to existing network services.</p>			
Keywords bank services, online servives, online business			