

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Sami Räsänen	
Työn nimi Ikääntyneet pankin mobiilipalvelujen käyttäjinä	
Päiväys	24.9.2017
Sivumäärä/Liitteet	53/9
Ohjaaja(t) Ilkka Virolainen, Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) -	
Tiivistelmä	
<p>Teknologian kehitys on digitalisoinut yhteiskuntaa Suomessa vauhdilla ja tämä sama ilmiö näkyy myös pankkipalveluissa, jotka ovat jo nyt pitkälti sähköisiä ja matkalla entistä enemmän kohti mobiiliratkaisuja. Pankkien tarjoamat tunnistautumisratkaisut ovat ratkaisevassa osassa myös monien julkisten palvelujen käyttämisen mahdollistajina, joten niillä on vahva yhteiskunnallinen merkitys.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ikääntyneiden asiakkaiden valmiuksia käyttää pankin mobiilipalveluja ja sähköisiä tunnistautumisratkaisuja sekä ymmärtää, millaista tukea he tähän tarvitsevat.</p> <p>Teoriaosuudessa on käsitelty pankkitoimintaa, mobiilipalveluita ja uuden teknologian käytön omaksumista sekä asiakaspalvelua ja asiakaskokemuksen kehittämistä palvelumuotoilun keinoin. Myös muutosjohtamisen teoriaa ja prosessia esitellään hieman.</p> <p>Tutkimus toteutettiin määrällisenä kyselytutkimuksena, jonka mausteena oli hieman laadullista otetta. Vastaukset kerättiin puhelinhaastatteluissa, joita tehtiin 66 kappaletta. Vastaukset monivalinta- ja asteikkokysymyksiin kirjattiin suoraan sähköiselle kysymyslomakkeelle ja avoimet kommentit kirjoitettiin muistiin. Kyselyvastausten perusteella pystyttiin muodostamaan numeerista pohjaa kehitystyölle ja avointen vastausten kautta haettiin uusia kehitysideoita ja näkökulmia.</p> <p>Tutkimustuloksista saattoi todeta henkilökohtaisen opastamisen tärkeyden ikääntuneille asiakkaille sekä perhepiirin merkityksen tuen tarjoajana muutostilanteissa. Ne, joilla mobiililaite jo oli, myöskin käyttivät sitä varsin aktiivisesti. Pankin mobiilipalvelun käytön lisäämiseen ei kuitenkaan ollut kovin suurta halukkuutta, vaikkakin niiden turvallisuus koettiin olevan erittäin korkealla tasolla ja saadun tuen määrä riittävänä. Iällä oli huomattavissa vaikutuksista tuloksiin, mutta sukupuolella ei juurikaan.</p> <p>Tulosten pohjalta muotoiltiin ohjeita pankin henkilöstölle, jotta ikääntyneiden palvelukokemusta saataisiin muokattua entistä positiivisempaan suuntaan digitaalisista palveluista puhuttaessa. Tärkeitä asioita olivat muun muassa opastamisen tempo ja neuvojan kärsivällisyys, käytetyn kielen kansantajuisuus sekä harjoitteleminen riittävästi useine toistoinen.</p> <p>Tulevaisuuden muutostahti ei tule olemaan ainakaan yhtään hitaampi, joten iäkkäiden palveluun panostamisella on suuri merkitys koko väestön pitämässä osana aktiivista yhteiskuntaa.</p>	
Avainsanat Pankki, mobiilipalvelu, asiakaspalvelu, asiakaskokemus, muutosjohtaminen	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Sami Räsänen			
Title of Thesis Elderly people as users of mobile banking services			
Date	24.9.2017	Pages/Appendices	53/9
Supervisor(s) Ilkka Virolainen, Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners -			
Abstract			
<p>The technological evolution has digitalized the Finnish society in a rapid pace and this same phenomenon can be seen also in banking services, which are already mainly digital and aiming towards mobile solutions. Identification services provided by banks are essential for people to be able to use most public services, so they hold a strong social significance.</p> <p>The purpose of this thesis was to research the readiness of elderly people to use mobile banking services and electric identification, but also to understand what kind of support they need in order to use these.</p> <p>The theoretical part deals with banking, mobiler services and adopting the new technology, customer service and developing the customer experience with the means of service design. Also, the theory and process of change management is introduced.</p> <p>The research was conducted as a quantitative survey, with a qualitative twist. Answers were collected in 66 phone interviews. Answers to multiple choice and scale questions were registered in a digital surveys form by the interviewer and open comments were written down. By using the collected data, it was possible to lay a numeric ground to development process and through open comments answerers could express their new ideas and points of view.</p> <p>Though these findings it was possible to observe the importance of personal assistance for elderly people and the significance of their family as a support in transformation. Those who already had a mobile device also used it quite actively. There was not much willingness to increase the use of mobile banking services, even though the safety of those services was considered high and the receive support was deemed sufficient. Age was noticed to be a factor in results but gender did not seem to make that much difference.</p> <p>On grounds of the results i compiles some instructions for the advisors in bank X, so that the customer experience in digital banking services could be sculpted to a more positive direction. Some of the important things were the pace of service and the patience of the adviser, the understandability of the dialogue and hands-on practicing with multiple repeats.</p> <p>The pace of change will not be any slower in the future, so investing in the service of the elderly has a great significance in keeping the whole population as active members of our society.</p>			
Keywords Bank, mobile service, customer service, customer experience, change management			