

”Kun siihen tottuu, niin se on helpottava tekijä.”

Ikäihminen verkkopankin käyttäjänä

Nina Juuri

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Vuorovaikutteinen teknologia
Pro gradu -tutkielma
Ohjaaja: Markku Turunen
Kesäkuu 2014

Tampereen yliopisto

Informaatiotieteiden yksikkö

Vuorovaikutteinen teknologia

Nina Juuri: ”Kun siihen tottuu, niin se on helpottava tekijä.” Ikäihminen verkkopankin käyttäjänä

Pro gradu -tutkielma, 70 sivua, 5 liitesivua

Kesäkuu 2014

Tutkielma tarkastelee yli 70-vuotiaiden verkkopankin käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä verkkopankin käytöstä. Tavoitteena on selvittää, miksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja kuinka aloitus sujui. Lisäksi selvitetään, minkälaisia ikäihmiset ovat verkkopankin käyttäjinä, minkälaisia kokemuksia heillä on käytöstä sekä kuinka he kokevat verkkopankin turvallisuuden.

Tutkielman pääasiallinen tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen. Tutkimusaineisto koostuu kymmenestä haastattelusta. Tutkielman teoreettisena viitekehystenä toimivat teknologian hyväksymisen ja omaksumisen mallit sekä niihin pohjautuvat tutkimukset. Aiemmat tutkimustulokset rakentavat kehykset tutkielman aiheelle. Aiemmissa tutkimuksissa on tutkittu syitä, miksi ikäihmiset eivät käytä verkkopankkia tai miksi käyttö on lopetettu. Tämä tutkielma lähestyy aihetta niiden henkilöiden näkökulmasta, jotka ovat onnistuneesti jatkaneet verkkopankin käyttöä. Tutkielma tuottaa laadullista tietoa rajatun käyttäjäryhmän kokemuksista ja näiden tulosten pohjalta muodostetaan tietoa, jota voidaan hyödyntää sekä suunniteltaessa sähköisiä palveluja ikäihmisille että mahdollisissa jatkotutkimuksissa. Tutkielman tulokset sekä tukevat aiempaa tutkimusta että avaavat tarkasteltavaksi uusia näkökulmia.

Tulokset osoittavat, että jatkuva tuen saatavuus on tärkeää ikäihmisen onnistuneen verkkopankin käyttökokemuksen kannalta. Saatavilla oleva tuen määrä vaikuttaa sekä verkkopankin käyttöönottoon, että jatkamispäätökseen. Verkkopankin käyttäjinä ikäihmiset ovat aktiivisia ja tyytyväisiä. Tyytyväisiä ollaan käytön aikana kohdatuista haasteista huolimatta. Tyytymättömyyttä kuitenkin herättää lähivuosina tapahtuneet pankkipalveluiden rakennemuutokset, joista koetaan aiheutuvan haittaa erityisesti ystäville ja tutuille jotka eivät käytä verkkopankkia. Myös verkkopankkia käyttävä ikäihminen arvostaa edelleen henkilökohtaista palvelua ja asioi tarpeen mukaan pankin konttorissa. Turvallisuuden kokemisen osalta tulokset osoittavat, että verkkopankkien turvallisuus ei ole aihe, josta ikäihminen on huolissaan. Turvallisuuden tunne kuitenkin kasvaa mitä enemmän ikäihmisellä on tietoa ja kokemusta verkkopankin käytöstä.

Avainsanat ja -sanonnat: ikäihminen, verkkopankki, haastattelututkimus, teknologian hyväksyminen, teknologian käyttöönotto

Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	5
2.	Verkkopankeista ja ikäihmisistä.....	7
	2.1. Perinteisestä pankkiasioinnista sähköiseen.....	7
	2.2. Ikäihmiset verkkopankin käyttäjinä Suomessa.....	8
3.	Teknologian hyväksyminen ja käyttöönotto.....	10
	3.1. Teknologian hyväksymisen ja käyttöönoton malleja.....	10
	3.2. Verkkopankin käytön hyväksyminen ja käyttöönotto.....	12
4.	Ikäihminen ja teknologia.....	14
	4.1. Ikäihmisen teknologian hyväksyminen ja käyttöönotto.....	14
	4.2. Ikäihmisen verkkopankin käyttöönotto.....	16
	4.3. Käytettävyys ikäihmisen kannalta.....	18
5.	Tutkielman toteutus.....	20
	5.1. Tutkimuskysymykset ja motivaatio.....	20
	5.2. Aineistonkeruu.....	21
	5.3. Osallistujat.....	23
	5.4. Aineiston analyysi.....	24
6.	Ikäihminen verkkopankin käytön aloittajana.....	27
	6.1. Syyt verkkopankin käytön aloitukseen.....	27
	6.2. Aloitusvaiheen epävarmuus ja haasteellisuus.....	30
	6.3. Aloitusvaiheen haasteista selviämisen keinot.....	31
	6.4. Turvallisuuden kokeminen aloitusvaiheessa.....	33
7.	Ikäihminen verkkopankin käyttäjänä.....	35
	7.1. Käytössä olevat verkkopankin ominaisuudet.....	35
	7.2. Verkkopankin käyttötavat.....	36
	7.3. Verkkopankin käytön hyödyt.....	38
	7.4. Verkkopankin käytön haasteet.....	39
	7.5. Verkkopankin käytön jatkamiseen motivoivat tekijät.....	42
	7.6. Luottamus ja turvallisuuden kokeminen.....	44

7.7. Suhtautuminen pankkipalveluiden muutoksiin	48
8. Tulosten tarkastelua ja pohdintaa	51
8.1. Verkkopankin käytön aloituspäätös on ulkoisten ja sisäisten tekijöiden summa.....	51
8.2. Ikäihmisten asenne verkkopankkia kohtaan ja sen vaikutus käyttöaikomukseen	54
8.3. Verkkopankin käytössä kohdataan haasteita.....	55
8.4. Jatkuva tuen saatavuus on tärkeää.....	56
8.5. Ikäihminen kokee verkkopankin hyötyjen ylittävän hankaluudet.....	58
8.6. Verkkopankkia ei aina käytetä yksin.....	59
8.7. Tieto ja kokemus lisäävät turvallisuuden tunnetta	60
8.8. Pankkipalveluiden muutoksia pidetään negatiivisina.....	61
9. Yhteenveto.....	63
Viiteluettelo	67
Liite 1 Haastattelulupalomake	71
Liite 2 Haastattelurunko	72
Liite 3 Yhteenveto havainnoista	74

1. Johdanto

Useat palvelut ovat muuttuneet sähköiseen muotoon. Muutos koskee myös pankkiasiointia, jossa on siirrytty yhä enemmän sähköisiin ja internetpohjaisiin palveluihin. Samalla pankkipalvelut ovat kokeneet myös muita isoja rakennemuutoksia, kun konttoripalveluita on supistettu vähentyneen käytön takia. Useimmat pankkien asiakkaat pystyvät hyödyntämään sähköisiä palveluita, mutta edelleen on olemassa käyttäjäryhmiä, joille sähköistyminen tarkoittaa palveluiden huonoa saatavuutta. Yksi näistä käyttäjäryhmistä on ikääntyneet henkilöt. Vaikka ikäihmiset yhä kasvavissa määrin käyttävät tietokonetta sekä internetiä, on heidän joukossaan edelleen henkilöitä, jotka eivät käytä näitä palveluita. Tämän myötä myös sähköiset palvelut, kuten verkkopankki, jäävät helposti hyödyntämättä.

Aina syy olla käyttämättä tietokonetta ja internetiä sekä niiden kautta mahdollistuvia sähköisiä palveluita, ei johdu siitä, etteikö ikäihminen haluaisi käyttää näitä palveluita. Verkossa asiointiin positiivisesti suhtautuminen ei aina riitä, vaan ikäihminen saattaa tarvita opastusta teknologian kanssa, jotta käyttö onnistuu. Mattilan ja muiden [2003] mukaan osa ikäihmisistä on kokeillut verkkopankin käyttöä, mutta lopettaneet sen pettymyksien jälkeen. Pettymystä aiheuttaa esimerkiksi osaamattomuuden tunne, joka johtuu harjoittelun ja opastuksen puutteesta.

Yleisesti katsoen teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa tarkastelevaa tutkimusta on olemassa paljon. Monet näistä tutkimuksista tarkastelevat myös ikäihmisten teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa. Myös verkkopankkeja koskevaa tutkimusta on tehty, mutta usein tutkimukset koskevat iältään nuoria ja keski-ikäisiä henkilöitä. Eli juuri verkkopankin käytön hyväksyntään ja käyttöönottoon keskittyvää tutkimusta ei ole tehty paljon ikäihmisten osalta. Lisäksi tutkimukset keskittyvät usein syihin, joiden vuoksi verkkopankkia ei haluta käyttää. Käyttöönoton jälkeistä tutkimusta, joka koskee ikäihmisten verkkopankin käyttöä, ei juuri ole olemassa.

Tämä tutkielma lähestyy aihetta tarkastelemalla verkkopankin käyttöönottaneiden ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä. Ikäihmisten kertomien kokemusten kautta voidaan tunnistaa tekijöitä, joiden perusteella he ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja onnistuneet jatkamaan sitä. Lisäksi saadaan kuvaus ikäihmisestä verkkopankin käyttäjänä, eli millaista käyttö heidän mielestään on, millaisia haasteita he ovat kohdanneet ja kuinka näistä haasteista on selvitty. Tutkielman kulkua ohjaamaan asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset.

- Miksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja kuinka aloitus sujui?
- Minkälaisia ikäihmiset ovat verkkopankin käyttäjänä ja minkälaisia kokemuksia käyttö on tuonut mukanaan?
- Mitä mieltä ikäihmiset ovat verkkopankin turvallisuudesta ja luottavatko he siihen?

Tutkimuskysymysten ohjaamana saatiin kuvaus ikäihmisen verkkopankin käyttöönoton kokemuksista ja ikäihmisistä verkkopankin käyttäjinä sekä heidän suhtautumisestaan turvallisuuteen.

Tutkimustuloksista tehdyt havainnot osoittavat, että saatavilla oleva tuen määrä on yksi tärkein tekijä muodostamassa onnistunutta ja miellyttävää verkkopankin käyttöprosessia ikäihmiselle. Saatavilla oleva tuen määrä vaikuttaa niin ikäihmisen verkkopankin käyttöönotto- kuin jatkamispäätökseen. Tuen saatavuuden merkitys korostuu erityisesti käyttöönoton yhteydessä, jolloin ikäihmisen verkkopankin käyttö on epävarmaa ja usein myös haasteellista. Todennäköisyys lopettaa verkkopankin käyttö korostuu, jos käyttö tuntuu hankalalta eikä ympäriltä löydy tukea auttamaan yli haasteiden. Lisäksi tulokset osoittavat, että ikäihmiset kohtaavat haasteita erityisesti verkkopankin käyttöönoton yhteydessä. Myös tämä korostaa tuen saatavuuden merkitystä. Haasteista huolimatta ikäihmiset kokevat olevansa tyytyväisiä käyttämäänsä palveluun. Verkkopankin käytössä arvostetaan erityisesti sitä, että laskut voi maksaa kotona jonottamatta ja mihin vain kellonaikaan.

Tutkielman tulokset auttavat ymmärtämään ikäihmistä niin verkkopankin käytön aloitusvaiheessa sekä myöhemmin aktiivisena verkkopankin käyttäjänä. Tunnistamalla käytön aloitusvaiheen haasteet voidaan niihin varautua paremmin sekä auttaa ikäihmisiä selviämään niistä. Tällöin heillä on parempi mahdollisuus hyödyntää verkkopankkia sekä muita sähköisiä palveluita. Lisäksi ikäihmisten kuvaus kokemuksistaan verkkopankin käyttäjänä lisää tietoa käytön aloituksen jälkeisistä tapahtumista.

Tutkielma rakentuu siten, että aluksi luvussa 2 tarkastellaan, mitä muutoksia pankkipalveluissa on tapahtunut viimeisten vuosien aikana sekä millainen verkkopankkia käyttävien ikäihmisten tilanne on Suomessa. Luvussa 3 esitellään teknologian hyväksymisen ja käyttöönoton tutkimukseen tarkoitettuja malleja sekä verkkopankkeihin liittyviä tutkimuksia, jotka pohjautuvat esiteltyihin malleihin. Neljännessä luvussa jatketaan aiempien tutkimuksien esittelyä. Luku 4 sisältää ikäihmisten teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa tarkastelevien tutkimusten läpikäyntiä. Lisäksi esitellään ikäihmisten verkkopankin käyttöön liittyvää aiempaa tutkimusta sekä mitä käytettävyys tarkoittaa ikäihmisten kannalta. Aiempien tutkimusten tuloksiin nojautuen tämä tutkielma lähtee selvittämään muun muassa millaisia syitä nykyään verkkopankkia käyttävillä ikäihmisillä on ollut verkkopankin käyttöönottoon ja ovatko he kohdanneet samanlaisia haasteita kuin aiemmissä tutkimuksissa on nostettu esiin.

Tutkielman toteutusta käsitellään luvussa 5. Aluksi esitellään tutkimusta ohjaavat tutkimuskysymykset sekä tutkielman aiheen valintaan motivoineet tekijät. Lisäksi käydään läpi tutkielman kulku aineiston keruusta analyysiin. Luvussa 6 ja 7 esitellään tutkielman tulokset. Ensin esitellään mitä tulokset kertovat ikäihmisestä verkkopankin käytön aloittajana ja sen jälkeen tarkastellaan ikäihmistä verkkopankin käyttäjänä. Luvussa 8 tarkastellaan tutkielman tuloksia tarkemmin sekä pohditaan niitä suhteessa aiempaan tutkimukseen. Lopuksi luvussa 9 vedetään tutkielman anti yhteen sekä esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

2. Verkkopankeista ja ikäihmisistä

Tässä luvussa esitellään tutkielman kannalta keskeisten käsitteiden ja ilmiöiden taustaa. Aluksi esitellään lyhyesti mitä käsitteellä verkkopankki tarkoitetaan tämän tutkielman yhteydessä. Samalla tarkastellaan kuinka useimmat pankkipalvelut ovat muuttuneet sähköiseen muotoon ja mitä seurauksia sillä on ollut. Näiden jälkeen tarkastellaan internetiä ja verkkopankkia käyttävien ikäihmisten tilannetta Suomessa.

2.1. Perinteisestä pankkiasioinnista sähköiseen

Pankki on yritys, joka luvanvaraisesti hoitaa asiakkaidensa maksuliikennettä ja omaisuutta sekä ottaa vastaan talletuksia ja myöntää luottoja [Ylikoski ja muut, 2006]. Pankit tarjoavat erilaisia palveluita, kuten maksuliikenteen hoitoa ja sijoitusneuvontaa. Kuluttajat ja yritykset käyttävät pankkipalveluita muun muassa kahden osapuolen väliseen rahansiirtoon [Ylikoski ja muut, 2006].

Pankkipalvelut ovat kokeneet suuria rakennemuutoksia, joista suurimpia on mahdollisuus hoitaa pankkiasiat sähköisesti kotona [Tinnilä, 2012]. Rakennemuutoksella tarkoitetaan sitä, että fyysisten pankkikonttoreiden määrä on vähentynyt ja niiden korvaajana toimii sähköinen pankkiasiointikanava kuten verkkopankki. Suomessa pankit ovat siirtäneet toimintaansa internetiin jo 1990-luvun puolivälistä lähtien [Karjaluoto, 2002]. Ensimmäinen internetin välityksellä käytettävä verkkopankki otettiin käyttöön Suomessa vuonna 1996 [Pikkarainen et al., 2006; Mattila, 2001].

Sähköisellä pankkiasioinnilla (Electronic Banking) tarkoitetaan informaatiota tai palvelua, jota pankki tarjoaa sähköisten jakelukanavien kuten tietokoneen, television, puhelimen tai matkapuhelimen kautta [Karjaluoto, 2002]. Nykyään tyypillisin sähköisen pankkiasioinnin muoto Suomessa on internet-yhteyden kautta tietokoneella käytettävä verkkopankki [Karjaluoto, 2002]. Lisäksi yleistynyt pankkiasiointikanava on mobiilipankki. Mobiilipankilla tarkoitetaan verkkopankkia, jota käytetään internetillä varustetun mobiililaitteen selaimen tai pankkiasiointiin tarkoitettun sovelluksen kautta.

Verkkopankit ovat vaihtoehtoinen palvelukanava esimerkiksi fyysisille pankkikonttoreille. Ylikosken ja muiden [2006] mukaan vaihtoehtoisten palvelukanavien perimmäinen tarkoitus on palvella kuluttajia entistä paremmin tarjoamalla vaihtoehtoja perinteisten palvelutapojen rinnalla. Heidän mukaansa verkkoliiketoiminnan ei siis ole tarkoitus korvata olemassa olevia palvelukanavavaihtoehtoja vaan täydentää niitä [Ylikoski ja muut, 2006]. Kuten tutkielman kohdassa 8.8 tullaan osoittamaan, käytännössä asia ei aina ole näin: osa pankeista keskittää toimintaansa nykyään niin paljon verkkoon, että perinteisiksi katsottuja palvelukanavia vähennetään ja verkon ulkopuolella tapahtuvien palveluiden maksuja korotetaan. Muutoksista johtuen pankin asiakkaiden pitää omaksua uusia asiointitapoja ja taitoja. Näiden tapojen ja taitojen omaksuminen ei kuitenkaan ole aina yksinkertaista. Esimerkiksi verkkopankin käyttö vaatii sekä internet-yhteyden, että tietokoneen ja taitoja käyttää kyseisiä välineitä. Toisaalta useat pankit tarjoavat nykyään tarpeelliset laitteet asiakaspalvelutiloissaan sekä henkilökohtaista opastusta. Tämän vuoksi omien laitteiden puute ei aina muodostu esteeksi verkkopankkipalveluiden käytölle [Ylikoski ja muut, 2006].

Tässä tutkielmassa verkkopankilla tarkoitetaan tietokoneella käytettävää internet-pohjaista pankkipalvelua, joka on suunnattu henkilöasiakkaille. Tutkielma ei tarkastele muita sähköisiä pankkiasioinnin kanavia kuten mobiilipankkia.

2.2. Ikäihmiset verkkopankin käyttäjinä Suomessa

Finanssialan Keskusliiton teettämän tutkimuksen [2011a] mukaan lähes puolet 65-85-vuotiaista ikäihmisistä käyttää internetiä. Ikäihmisistä alle 70-vuotiaat ovat aktiivisimpia internetin käyttäjiä, mutta myös 75-79-vuotiaiden internetin käyttö on yleistynyt ja heistä jo 40 prosenttia (n=94) käyttää internetiä [Finanssialan Keskusliitto, 2011]. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteisen KÄKÄTE-projektin (Käyttäjälle kätevä teknologia) teettämän tutkimuksen mukaan vain 26 prosentilla (n= 393) 75-79-vuotiaista on mahdollisuus käyttää internetiä [Stenberg ja Virkkunen, 2011]. Erot näiden kahden tutkimuksen tuloksissa johtuvat todennäköisesti erosta vastaajien määrässä. Finanssialan Keskusliiton tutkimuksen tulokset 75-79-vuotiaiden internetin käytön osalta perustuvat 94 vastaajan tietoihin, kun taas KÄKÄTE-projektin teettämän tutkimuksen tulokset perustuvat 393 vastaajan tietoihin. Molempien tutkimusten tulokset osoittavat, että suuri osa suomalaisista ikäihmisistä ei käytä internetiä ja näin ollen internetissä tarjottavia palveluita, kuten verkkopankkia.

Finanssialan Keskusliiton teettämän, ikäihmisten säästämistä ja maksutapoja tutkivan tutkimuksen [2013] mukaan verkkopankin käyttö laskunmaksukanavana on kasvanut ikäihmisten keskuudessa verrattuna tutkimusta edeltäneisiin vuosiin. Tarkasteltaessa tutkimuksen tuloksia niiden ikäryhmien osalta, jotka koskevat myös tätä tutkielmaa, voi huomata, että vielä 70-74-vuotiaiden keskuudessa verkkopankki on tavallisin laskujenmaksutapa 55 prosentin (n= 146) osuudella. Kun tarkastellaan ikäryhmiä tästä ylöspäin, ei tilanne ole enää sama. Vuonna 2013 75-79-vuotiaiden keskuudessa suoraveloitus oli lähes yhtä suosittu maksutapa verkkopankin ohella, kun taas 80-85-vuotiaiden keskuudessa suoraveloitus oli suosituin maksutapa. Lisäksi maksupalvelua ja laskunmaksuautomaattia käytettiin edelleen jokaisessa ikäryhmässä, joita tutkimuksessa [Finanssialan Keskusliitto, 2013] tarkasteltiin.

Edellä mainitun perusteella voidaan päätellä, että tasan ja yli 70-vuotiaiden suomalaisten joukossa on edelleen paljon henkilöitä, jotka eivät ole omaksuneet verkkopankkia pääasialliseksi pankkiasioiden hoitamisen tavaksi. Tästä huolimatta näyttää siltä, että pankkipalvelut muuttuvat ja ikäihmisten suosimat palvelut joko kallistuvat tai poistuvat kokonaan. Esimerkiksi ikäihmisten suosiossa ollut maksutapa suoraveloitus päättyi vuoden 2014 alussa ja muuttui suoramaksuksi [”Suoraveloituksesta suoramaksuun,” 2014].

Karjaluodon ja muiden [2002] tutkimuksen mukaan verkkopankin käyttöön vaikuttavat sekä tietokoneen käyttökokemus että asenne tietokoneita kohtaan. Mattila ja muut [2003] osoittavat tutkimuksessaan samanlaisia tuloksia. Heidän [Mattila et al., 2003] mukaansa hankaluudet tietokoneen ja internetin käytössä ovat suurimmat esteet verkkopankin käyttöönotolle yli 65-vuotiaiden keskuudessa. Lisäksi henkilökohtaisen palvelun puute, huoli kalliista aloitusmaksusta

sekä turvallisuudesta ovat esteinä ikäihmisten verkkopankin käytölle [Mattila et al., 2003]. Edellä mainittuja tutkimuksia ja niiden tuloksia tarkastellaan tarkemmin neljännen luvun toisessa kappaleessa.

Pankkipalveluiden muutokset voivat aiheuttaa osalle käyttäjistä pakon tunteen verkkopankin käyttöön. Tällaista pakon tunnetta voivat aiheuttaa esimerkiksi lähimmän pankkikonttorin sulkeminen tai palveluhintojen nousu. Jos ikäihminen pakotetaan käyttämään tietokonetta ja verkkopankkia, se voi vaikuttaa negatiivisesti käyttökokemukseen. [Aula, 2005]

Kuten edellä mainitut tutkimukset osoittavat, ikäihmisen verkkopankin käyttöönotolle on olemassa useita erilaisia esteitä sekä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa negatiivisesti käyttöönotkokokemukseen. Tämä tutkielma pureutuu aiheeseen selvittämällä verkkopankkia käyttävien ikäihmisten kokemuksia sekä käytön aloitusvaiheessa, että myöhemmin kokeneempina verkkopankin käyttäjänä. Tässä tutkielmassa käsitellään sellaisten henkilöiden kokemuksia, jotka ovat ylittäneet aloituksen esteet ja ottaneet verkkopankin käyttöön.

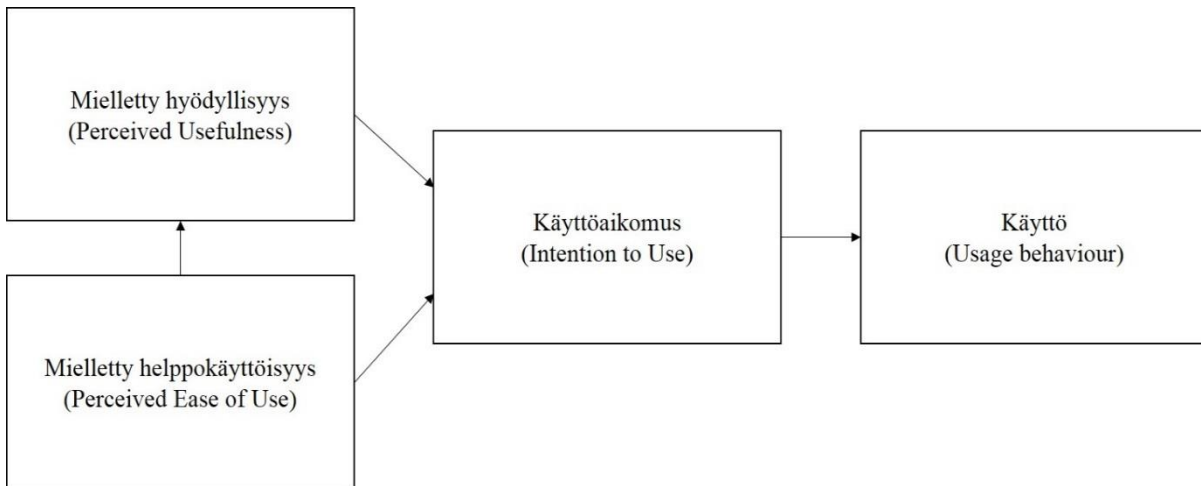
3. Teknologian hyväksyminen ja käyttöönotto

Tässä luvussa käydään läpi tutkielman kannalta tärkeitä aiempia tutkimuksia sekä niiden teoreettista taustaa. Aluksi tarkastellaan malleja, joita on hyödynnetty myöhemmin esiteltävissä teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa tarkastelevissa tutkimuksissa. Näiden jälkeen esitellään verkkopankkien käytön hyväksymistä ja käyttöönottoa koskevien tutkimusten keskeisimpiä tuloksia. Erityisesti ollaan kiinnostuneita siitä, mitkä tekijät ovat tutkimusten mukaan vaikuttaneet verkkopankin käytön hyväksymiseen ja käyttöönottoon. Tämän luvun toisessa alakappaleessa esiteltyjen tutkimusten tuloksiin palataan myöhemmin luvun 8 alakappaleissa, joissa tutkimusten tuloksia tarkastellaan suhteessa tämän tutkielman tuloksiin.

3.1. Teknologian hyväksymisen ja käyttöönoton malleja

Teknologian hyväksymismalli (Technology Acceptance Model, TAM) [Davis, 1989] kuvaa tekijöitä, jotka vaikuttavat henkilön päätökseen käyttää uutta teknologiaa, eli tekijöitä joiden perusteella henkilö hyväksyy teknologian ja ottaa sen käyttöön. TAM-malli on alun perin kehitetty tutkimaan teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa työympäristössä, mutta se on myöhemmin laajentunut koskemaan yleisesti uuden teknologian käyttöönottoa. TAM-malli pohjautuu *perustellun toiminnan malliin* (Theory of Reasoned Action, TRA) [Fishbein and Ajzen, 1975].

TAM-mallin [kuva 1] mukaan ennen teknologian varsinaista *käyttöä* (Usage Behaviour) syntyy *käyttöaikomus* (Intention to Use). Käyttöaikomukseen vaikuttavat sekä *mielletty hyödyllisyys* (Perceived Usefulness) että *mielletty helppokäyttöisyys* (Perceived Ease of Use). Mielletty hyödyllisyys tarkoittaa sitä, kuinka paljon käyttäjä uskoo järjestelmän käytön tehostavan hänen toimintaansa. Eli kokeeko käyttäjä, että järjestelmän käytöstä on hänelle hyötyä. Mielletty helppokäyttöisyys tarkoittaa sitä, kuinka helppona käyttäjä pitää järjestelmän käyttöä. Eli kuinka vaivattomasti käyttäjä kokee järjestelmän käytön sujuvan. TAM-mallin mukaan mielletty helppokäyttöisyys vaikuttaa miellettyyn hyödyllisyyteen, joten mitä helpompi järjestelmää on käyttää, sitä hyödyllisempi sen koetaan olevan. [Davis, 1989]



Kuva 1. Teknologian hyväksymismalli [Davis, 1989]

TAM-mallista on tehty useita laajennoksia [mm. Malhotra ja Galletta, 1999; Venkatesh and Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003]. Kyseistä mallia voidaan hyödyntää sellaisenaan erilaisten teknologioiden tutkimuksessa, mutta mallin kehittäminen tietynlaista teknologiaa varten tuo lisähyötyä erilaisten teknologioiden tutkimukseen [Renaud and van Biljon, 2008]. TAM-mallista kehitettyjä laajennoksia on käytetty paljon myös verkkopankin käytön hyväksymisen ja käyttöönoton tutkimuksessa [mm. Cheng et al., 2006; Pikkarainen et al., 2004.]. Näitä tutkimuksia tarkastellaan lähemmin seuraavassa kappaleessa sivulta 12 alkaen.

Innovaatioiden diffuusioiteoria (The Innovation Diffusion Theory, IDT) [Rogers, 1995] kuvaa innovaatioiden eli uutuuksien omaksumisprosessia. Kyseinen teoria pyrkii ennustamaan todennäköisyyden, jolla innovaatio, kuten uusi tuote, omaksutaan sekä innovaation omaksujien määrää. Innovaatioiden diffuusioiteoriaa käytetään usein kuluttajatutkimuksessa. Mallia on kritisoitu siitä, että se esittää liian yksinkertaistetun kuvan todellisuudesta.

Rogersin [1995] mukaan innovaation omaksumiseen vaikuttaa viisi erilaista tekijää: 1) *Suhteellinen hyöty* (Relative Advantage) eli onko innovaatio parempi verrattuna edelliseen ratkaisuun. Paremmuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, mitä uutta hyötyä innovaatio tuo sen omaksujalle. Hyöty voi olla taloudellista, sosiaalista tai käytännöllistä. Hyödyn kokeminen perustuu omaksujan itsensä kokemuksiin ja uskomuksiin; 2) *Yhteensopivuus* (Compatibility) eli kuinka hyvin innovaatio sopii omaksujan arvomaailmaan, tarpeisiin ja aiempiin kokemuksiin. Mitä paremmin innovaatio sopii yhteen omaksujan arvojen kanssa, sitä todennäköisemmin hän omaksuu sen; 3) *Monimutkaisuus* (Complexity) tarkoittaa sitä kuinka helppokäyttöinen ja ymmärrettävä innovaatio on. Innovaatio omaksutaan sitä todennäköisemmin, mikä vähemmän se vaatii ylimääräistä opettelua; 4) *Kokeiltavuus* (Triability) eli onko innovaatiota mahdollista kokeilla ennen sen varsinaista hankintaa ja käyttöönottoa. Kokeilumahdollisuus poistaa käyttöönoton epävarmuustekijöitä ja omaksuminen on todennäköisempää; 5) *Näkyvyys* (Observability) eli kuinka näkyviä innovaation käytöllä saavutetut tulokset ovat. Tämä auttaa arvioimaan innovaation hyötyjä ja sitä kautta helpottaa

sen omaksumista. Rogersin [1995] teoriaan pohjautuvia tutkimuksia tarkastellaan kappaleissa 3.2 ja 4.2.

Domestikaation (Domestication) [Morley and Silverstone, 1990; viitattu lähteessä Talsi, 2014] käsite on myös yksi näkökulma teknologian omaksumisen tutkimukseen. Teknologian domestikaatioprosessissa eli kotouttamisessa teknologia omaksutaan ja muokataan omiin tarpeisiin sopivaksi. Kotouttaminen tapahtuu ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksessa toisiinsa. Käyttäjä ei yksin pysty vaikuttamaan teknologian omaksumisprosessin nopeuteen tai onnistumiseen vaan myös teknologian ominaisuuksilla on merkitystä. Esimerkiksi teknologian helppokäyttöisyys ja tarpeellisuus vaikuttavat kotouttamisprosessiin siinä missä käyttäjän osaamiseen liittyvät ominaisuudet. Talsin mukaan esimerkiksi käyttäjän teknologisten taitojen puute on yksi este teknologian omaksumiselle.

Talsi [2014] toteaa väitöskirjassaan, että teknologian omaksumisprosessit ovat samankaltaisia huolimatta teknologiatyypistä. Suurempi vaikutus on teknologian käyttäjien elämäntilanteella sekä ympäröivän yhteiskunnan ja sosiaalisten verkostojen asettamilla tavoitteilla ja vaatimuksilla. Omaksumisen jälkeen kotouttaminen jatkuu päättymättömänä prosessina. Muutokset teknologiassa, käyttäjän taidoissa, perhesuhteissa tai elämäntilanteessa, voivat aiheuttaa tilanteen, jossa jo omaksuttu teknologia joudutaan uudelleen arvioimaan. Myös tämän tutkielman tulokset tukevat tulosta kotouttamisprosessin jatkuvuudesta. Kappaleessa 8.6 osoitetaan, että ikäihmisen verkkopankin kotouttamisprosessi jatkuu myös käyttöönoton jälkeen ja sitä tuetaan muun muassa erilaisilla käyttötavoilla.

3.2. Verkkopankin käytön hyväksyminen ja käyttöönotto

Pikkarainen ja muut [2004] tutkivat suomalaisten yksityiskäyttäjien verkkopankin hyväksyntää muodostamansa TAM-mallin laajennoksen avulla. Tutkimuksen [Pikkarainen et al., 2004] mukaan mielletty hyödyllisyys ja verkkopankin käytöstä saatavilla oleva tiedon määrä olivat pääasialliset tekijät jotka vaikuttavat verkkopankin käyttöönottoon. Sen sijaan koetulla turvallisuudella ja yksityisyydellä ei todettu olevan suurta vaikutusta verkkopankin käyttöönottoon [Pikkarainen et al., 2004]. Kuluttajat siis käyttävät verkkopankkia sen tuomien hyötyjen vuoksi ja mitä enemmän käyttäjät saavat tietoa verkkopankista ja sen käytöstä, sitä enemmän he tulevat tietoiseksi sen tarjoamista hyödyistä. Tämän tutkielman tulokset tukevat Pikkaraisen ja muiden [2004] tuloksia. Kappaleessa 8.1 tullaan näyttämään, että mielletty hyödyllisyys sekä saatavilla oleva tiedon määrä ovat tärkeitä tekijöitä vaikuttamassa ikäihmisten verkkopankin käyttöönottoon.

Cheng ja muut [2006] tutkivat verkkopankin käyttöönottoa teoreettisella mallilla, joka pohjautuu osin TAM-malliin. Tutkimus koskee 19-60-vuotiaita Hongkongilaisia. Kuten Pikkarainen ja muut [2004] myös Cheng ja muut [2006] tulivat tutkimuksellaan siihen tulokseen, että mielletty hyödyllisyys vaikuttaa eniten asiakkaan aikomukseen käyttää verkkopankkia. Heidän mukaan mielletty helppokäyttöisyys sen sijaan ei suoranaisesti vaikuta käyttöönottoaikomukseen, vaikka se vaikuttaa miellettyyn hyödyllisyyteen, joka taas vaikuttaa verkkopankin käytön hyväksyntään [Cheng

et al., 2006]. Tutkimuksessa [Cheng et al., 2006] tarkasteltiin tarkemmin myös mielletyn verkkoturvallisuuden vaikutusta verkkopankin käytön omaksumiseen ja tulokset osoittavat, että koettu verkkoturvallisuus vaikuttaa vahvasti verkkopankin käyttöönottoon. Tämä tulos eroaa sekä Pikkaraisen ja muiden [2004] tutkimuksen tuloksista, että tämän tutkielman tuloksista. Kappaleessa 8.7 tullaan osoittamaan, että harva ikäihmisistä pohtii verkkopankin turvallisuutta ennen sen käyttöönottoa.

Mäenpää ja muut [2008] tutkivat suomalaisten kuluttajien käsityksiä verkkopankeista siitä näkökulmasta, kuinka verkkopankin *tuttuus* (Familiarity) vaikuttaa käsityksiin. Tutkimuksessa [Mäenpää et al., 2008] tuttuudella tarkoitettiin sitä, kuinka tutuksi verkkopankki on käyttäjälle tullut esimerkiksi käyttökertojen perusteella. Tutkimuksen [Mäenpää et al., 2008] mukaan turvallisuus ei ole suuri huoli käyttäjälle riippumatta siitä, kuinka hyvin hän tuntee verkkopankin. Mäenpään ja muiden [2008] tutkimustulokset tukevat tämän tutkielman kappaleessa 8.7 tehtyjä havaintoja ikäihmisten suhtautumisesta verkkopankin turvallisuuteen.

Lee ja muut [2005] kritisoivat, että useat verkkopankin käyttöönottoa käsittelevät tutkimukset tekevät suoraviivaisen kahtiajaon *omaksujien* (Adopter) ja *kieltäytyjien* (Non-adopter) välille. Heidän [Lee et al., 2005] mukaansa pitäisi huomioida, että kieltäytyjien ryhmä sisältää usein heterogeenisyyttä eli erilaisuutta. Erilaisuudella tarkoitetaan sitä, että kieltäytyjien joukossa on myös potentiaalisia tulevia verkkopankin käytön omaksuvia henkilöitä. Tämän vuoksi he ovat jakaneet kieltäytyjien ryhmän *pysyviin kieltäytyjiin* (Persistent Non-adopter) ja *potentiaalisiin omaksujiin* (Prospective Adopter).

Innovaatioiden diffuusioteoriaan [Rogers, 1995] pohjautuvassa tutkimuksessa Lee ja muut [2005] vertailivat kieltäytyjien ja omaksujien ryhmiä toisiinsa. He löysivät enemmän eroavaisuuksia pysyvien kieltäytyjien ja potentiaalisten omaksujien väliltä kuin potentiaalisten omaksujien ja jo *käyttöönottaneiden* (Current Adopter) väliltä. Leen ja muiden [2005] mukaan verkkopankin käyttöönottaneet henkilöt mieltävät kätevyyden ja nopean palvelun yhtä tärkeiksi kuin kieltäytyjät. Heidän mukaansa kieltäytyjät kokevat verkkopankin käyttöön liittyvän enemmän riskejä kuin käyttöönottaneet ja maksuautomaattien (ATM) käyttäjät alkavat käyttää verkkopankkia todennäköisemmin kuin sellaiset, jotka eivät ole sitä käyttäneet. Lisäksi Lee ja muut toteavat tutkimuksessaan, että tietokoneen käyttö työelämässä nostaa todennäköisyyttä sille, että verkkopankin käyttöä vielä omaksumaton käyttäjä omaksuu sen. Sen sijaan tietokoneen käyttö viihdykkeenä ei lisännyt todennäköisyyttä verkkopankin käytön omaksumiselle. Potentiaaliset omaksijat kantavat enemmän huolta transaktioiden turvallisuudesta kuin omaksijat.

Tässä tutkielmassa ei tehty vertailua verkkopankista kieltäytyjien ja käyttöönottaneiden välillä, mutta tulokset tukevat Leen ja muiden [2005] tutkimustuloksia verkkopankin käyttöönottaneiden osalta. Luvun 8 viidennessä alakappaleessa osoitetaan, että verkkopankkia käyttävä ikäihminen kokee kätevyyden ja nopeuden verkkopankin hyväksi puoliksi. Lisäksi verkkopankin turvallisuudesta ei kanneta erityistä huolta, kuten luvun 8 seitsemännessä alakappaleessa osoitetaan.

4. Ikäihminen ja teknologia

Tässä luvussa tarkastellaan aiempia tutkimuksia, jotka käsittelevät ikäihmisten ja teknologian välistä suhdetta. Lisäksi käydään läpi käytettävyyden teoreettista taustaa ikäihmisten kannalta.

Aluksi esitellään ikäihmisten teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa tarkastelevien tutkimusten keskeisimpiä tuloksia. Näiden jälkeen tarkastellaan tutkimuksia, jotka käsittelevät ikäihmisten verkkopankin käyttöönottoa sekä asenteen muodostumista verkkopankkeja kohtaan. Lopuksi tarkastellaan mitä käytettävyys tarkoittaa käsitteenä sekä käytännössä ikäihmisten kannalta.

Tässä luvussa esiteltyjen tutkimusten tulokset ovat keskeisiä tämän tutkielman kannalta, koska ne avaavat taustoja ikäihmisten teknologian käyttöön sekä verkkopankin käyttöön ja käyttämättömyyteen johtavista syistä. Esiteltyjen tutkimusten tuloksiin palataan myöhemmin tutkielman luvun 8 alakappaleissa, joissa tutkimusten tuloksia tarkastellaan suhteessa tämän tutkielman tuloksiin.

4.1. Ikäihmisen teknologian hyväksyminen ja käyttöönotto

Renaud ja van Biljon [2008] tutkivat ikäihmisten matkapuhelimen käytön hyväksyntää ja käyttöönottoa ja kehittivät TAM-malliin sekä teknologian kotouttamiseen pohjautuvan *ikäihmisten teknologian hyväksyntä- ja käyttöönottomallin* (Senior Technology Acceptance & Adoption model for Mobile technology, STAM). STAM-malli kuvaa ikäihmisten teknologian hyväksymisprosessia jossa ohjaavina tekijöinä toimivat matkapuhelimen käyttöönottoon vaikuttavat tekijät. Renaud ja van Biljon toteavat tutkimuksessaan [2008], että TAM-mallia voidaan hyödyntää erilaisten teknologioiden tutkimuksessa, mutta mallin kehittäminen erityisesti tietynlaista teknologiaa varten tuo lisähyötyjä. STAM-malli on suunnattu erityisesti ikäihmisten matkapuhelimen käytön tutkimusta varten, mutta se soveltuu myös muuhun ikäihmisten teknologian käyttöä tarkastelemaan tutkimukseen.

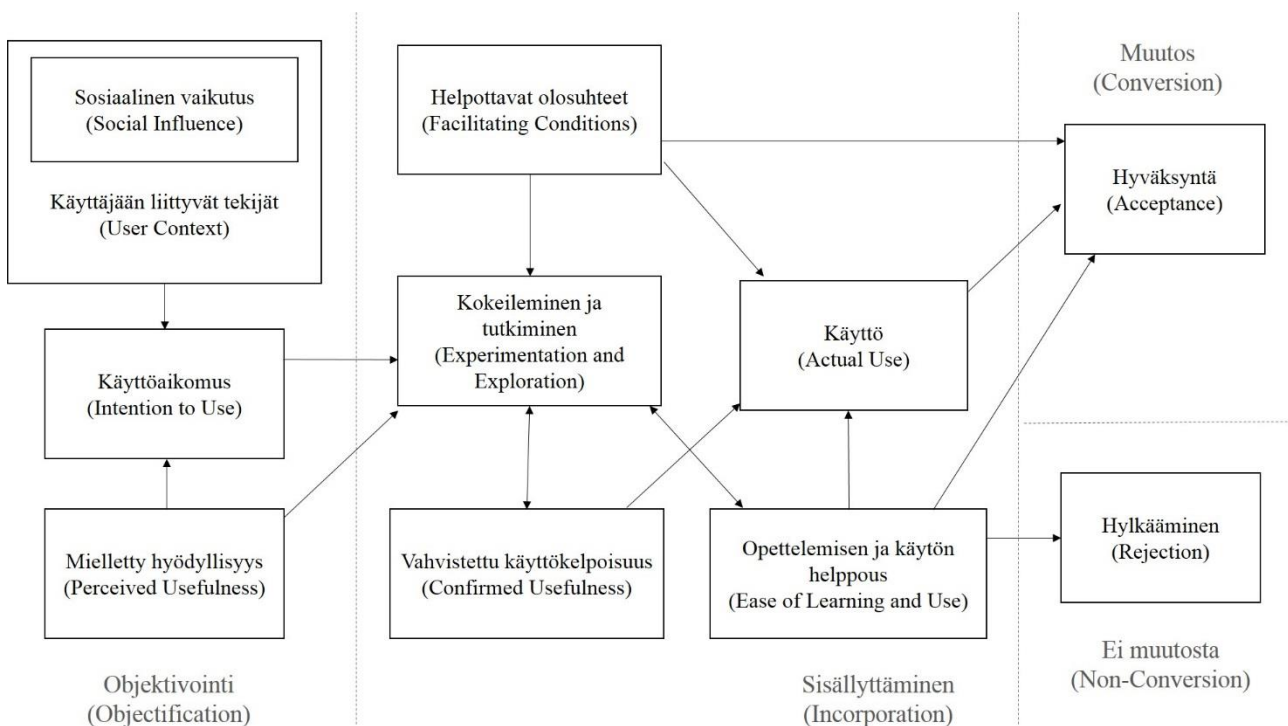
STAM-mallin [kuva 2] mukaan teknologian käyttöönottoaikomukseen vaikuttavat sekä *käyttäjään liittyvät tekijät* (User Context) sekä *mielletty hyödyllisyys* (Perceived Usefulness). Käyttäjään liittyviä tekijöitä ovat muun muassa käyttäjän henkilökohtaiset ominaisuudet kuten ikä ja toimintakyky sekä ulkopuolinen *sosiaalinen vaikutus* (Social Influence) eli yksilön havainnot muiden mielipiteistä liittyen siihen, pitäisikö hänen käyttää tietynlaista teknologiaa vai ei.

Mallin mukaan käyttäjä muodostaa ensimmäisen mielipiteensä käytön helppoudesta ensin *kokeilemalla ja tutustumalla* (Experimentation and Exploration) uuteen teknologiaan. Tämän kokeiluvaiheen kokemukset vaikuttavat *vahvistettuun käyttökelpoisuuteen* (Confirmed Usefulness). Vahvistettu käyttökelpoisuus tarkoittaa sitä, kuinka hyödyllinen käytetty teknologia on sen käyttäjälle. Hyödyllisyys muodostuu niistä teknologian ominaisuuksista, joita käyttäjä oppii käyttämään. Esimerkiksi verkkopankissa tarjotaan mahdollisuus maksaa laskuja. Kun käyttäjä oppii tämän toiminnon, hänelle syntyy siitä hyötyä ja samalla koko palvelun hyöty kasvaa.

Malli sisältää myös vaiheen *opettelemisen ja käytön helppous* (Ease of Learning and Use). Tämä on tärkeä vaihe mallissa, koska ikäihmisillä on todettu olevan hankaluuksia uusien laitteiden käytön

opettelussa sekä epäonnistumisen pelkoa. Lopullinen *käyttö* (Actual Use) muotoutuu kokeilun sekä opetteluun ja käytön helppouden kautta. [Renaud ja van Biljon, 2008]

Renaud ja van Biljon [2008] haastavat tutkimuksessaan ajatuksen, että itse teknologian käyttö tarkoittaisi sen hyväksyntää. Eli vaikka teknologia, kuten verkkopankki, olisi jo otettu käyttöön, se ei välttämättä tarkoita sitä että sen käyttäjä on hyväksynyt teknologian käytön. Tämän vuoksi mallissa on huomioitu myös vaihe *hylkääminen* (Rejection). He korostavat mallissaan sosiaalista vaikutusta (Social Influence), koska ikäihmisten ystävien ja sukulaisten mielipiteillä on todettu olevan vaikutusta ikäihmisten käyttäytymiseen. Juuri sosiaalisten tekijöiden vaikutuksen huomiotta jättäminen on todettu olevan yksi TAM-mallin heikkous [Malhotra and Galletta, 1999].



Kuva 2. Ikäihmisten teknologian hyväksyntä- ja käyttöönottomalli [Renaud ja van Biljon, 2008]

Tämän tutkielman tuloksien perusteella STAM-malli soveltuu myös ikäihmisten verkkopankin käytön tutkimukseen. Esimerkiksi juuri sosiaalinen vaikutus on myös tämän tutkielman tulosten mukaan tärkeä vaikuttava tekijä verkkopankin käyttöaikomukseen, kuten luvun 8 ensimmäisessä alakappaleessa tullaan osoittamaan. Poikkeuksena STAM-malliin tämän tutkielman tulokset osoittavat, että sosiaalinen vaikutus voi myös johtaa suoraan kokeilun ja tutkinnan vaiheeseen. Tässä tapauksessa sosiaalisella vaikutuksella tarkoitetaan ulkopuolista suosittelua. Kyseistä ilmiötä on kuitenkin hyvä tutkia vielä lisää testaamalla STAM-mallia ikäihmisten verkkopankin käytön tutkimuksen yhteydessä.

4.2. Ikäihmisen verkkopankin käyttöönotto

Lähdekartoituksessa ei löytynyt kuin yksi tutkimus, joka koski ikäihmisten verkkopankin käyttöönottoa. Useat verkkopankin käytön *hyväksyntää* (Acceptance) ja *käyttöönottoa* (Adoption) tarkastelevat tutkimukset koskevat alle 65-vuotiaita henkilöitä [mm. Cheng et al., 2006; Pikkarainen et al., 2004].

Mattila ja muut [2003] tutkivat yli 65-vuotiaiden suomalaisten verkkopankin käyttöönottoa palvelumarkkinoinnin näkökulmasta. Heidän tutkimuksensa [Mattila et al., 2003] mukaan ikäihmiset kuuluvat myöhäiseen enemmistöön verkkopankin käyttöönottajien joukossa. Tämä tarkoittaa sitä, että ikäihminen ottaa verkkopankin käyttöön myöhemmin kuin keskivertona muut yhteiskunnan jäsenet. Myöhäiseen enemmistöön kuuluvilla henkilöillä uskotaan olevan negatiivisempi ja skeptisempi asenne teknologiaa kohtaan ja tämän vuoksi uutta teknologiaa ei käyttöönoteta heti ensimmäisten joukossa [Rogers, 1995; Mattila et al., 2003].

Mattilan ja muiden [2003] tutkimuksen mukaan suurimmat esteet verkkopankin käyttöönottoon yli 65-vuotiailla ovat hankaluudet tietokoneen ja internetin kanssa sekä henkilökohtaisen palvelun puute. Lisäksi käyttöönottoon estävästi vaikuttavia tekijöitä ovat ikäihmisten huoli kalliista aloitusmaksusta sekä turvallisuudesta. Tutkijoiden [Mattila et al., 2003] mukaan osa ikäihmisistä on kokeillut verkkopankin käyttöä, mutta lopettanut pettymyksiensä jälkeen. Pettymykset johtuivat osaamattomuuden tunteesta joka taas johtui harjoittelun ja opastuksen puutteesta. Tutkimukseen [Mattila et al., 2003] osallistuneet ikäihmiset kokivat, että verkkopankkien sivuilta puuttuu tarpeellisia opasteita ja käytön aikana on lähes mahdotonta saada neuvoja. Tämän tutkielman luvun 8 kolmannessa ja neljännessä alakappaleessa osoitetaan, että ikäihmiset kohtaavat hankaluuksia verkkopankin käytön aikana ja tällöin tuen merkitys kasvaa.

Mattila ja muut [2003] huomasivat tutkimuksessaan, että ikäihmisten oletukset niin sanotusta perinteisestä verkkopankin käyttäjästä voivat vaikuttaa heidän verkkopankin käytön omaksumiseensa. Perinteisellä verkkopankin käyttäjällä tarkoitetaan tässä tapauksessa nuorta ja tietoteknisesti osaavaa henkilöä. Ikäihmisen verkkopankin käytön omaksumiseen voi vaikuttaa hidastavasti esimerkiksi se, että hän luulee olevansa liian iäkäs käyttämään verkkopankkia. Verrattuna muihin pankin asiakkaisiin ikäihmisillä on vahvemmat kuvitelmat ja näkemykset verkkopankkiasioinnista [Mattila et al., 2003].

Helpottaakseen ikäihmisten verkkopankin käytön omaksumista Mattila ja muut [2003] ehdottavat, että ikäihmisille järjestettäisiin enemmän verkkopankin käyttökoulutusta. Lisäksi tutkijat [Mattila et al., 2003] ehdottavat, että henkilökohtainen palvelu voitaisiin tuoda paremmin mukaan verkkopankin käyttöliittymään. Mattila ja muut [2003] ehdottavat, että henkilökohtaisuuden lisäämiseksi verkkopankin sivut voitaisiin kehittää kolmiulotteisesti ja lisätä niihin äänitunniste. He myös lisäisivät mahdollisuuden soittaa pankkivirkailijalle videoyhteyden kautta.

Karjaluoto ja muut [2002] tutkivat suomalaisten asenteen muodostumista verkkopankin käyttöä kohtaan. Tutkimus [Karjaluoto et al., 2002] ei koske ainoastaan ikäihmisiä, mutta tutkimukseen osallistuneista 1167 osallistujasta 210 kappaletta (18 prosenttia) oli yli 65-vuotiaita. Tutkimuksen

[Karjaluoto et al., 2002] mukaan sekä aiempi tietokoneiden käyttökokemus että asenne tietokoneita kohtaan vaikuttavat verkkopankin käyttöön ja asenteeseen sitä kohtaan. Karjaluoto ja muut [2002] toteavat tutkimuksessaan, että pankit ovat kehittäneet verkkopankkinsa lähinnä asiakasryhmälle, joka koostuu hyvätuloisista keski-ikäisistä. Näin ollen esimerkiksi iäkkäämpien henkilöiden ryhmä on jäänyt vähemmälle huomiolle palveluiden markkinoinnissa. Tutkimuksen [Karjaluoto et al., 2002] mukaan erityisesti ikäihmisillä on todettu olevan negatiivinen asenne sähköisiä palveluita kohtaan ja siksi heidät pitäisi ottaa paremmin huomioon myös markkinointinäkökulmasta. Karjaluoto ja muut [2002] ehdottavat, että pankkien olisi hyvä tarjota verkkopankin käyttöopastuksen lisäksi myös tietokoneen käyttöopastusta. Paremman tietoteknisen osaamisen myötä myös asenne verkkopankkia ja sen käyttöä kohtaan paranisi.

Karjaluodon ja muiden [2002] tutkimuksen mukaan vahva sosiaalinen kontakti pankin henkilökunnan kanssa vaikuttaa negatiivisesti asenteeseen verkkopankkia ja sen käyttöä kohtaan. Mitä paremmin käyttäjät tuntevat verkkopankin ja sen käytön, sitä vähemmän painoarvoa he laittavat sosiaaliselle kontaktille. Mattilan [2001] tutkimuksen mukaan juuri iäkkäämmät asiakkaat arvostavat fyysistä pankissa käyntiä ja henkilökohtaista palvelua. Tämä voi olla yksi tekijä, joka selittää ikäihmisten negatiivisia asenteita sähköisiä palveluita kuten verkkopankkeja kohtaan. Ikäihmiset kokevat, että pankissa käynti tarjoaa hyötyjä joita verkkopankki ei tarjoa. Pankin konttorissa vierailu käy esimerkiksi liikunnasta ja se on myös sosiaalinen tapahtuma [Aula, 2005; Zaphiris et al., 2003].

Tämän tutkielman tulokset tukevat Mattilan [2001] löydöstä siitä, että ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua. Merkkejä ikäihmisten negatiivisesta asenteesta verkkopankkia kohtaan ei kuitenkaan havaittu. Verkkopankin käyttäjien keskuudessa negatiivinen asenne nousi enemmän esiin keskusteltaessa hankaluudesta saada henkilökohtaista palvelua, kuten luvun 8 viimeinen alakappale osoittaa.

Wessman ja muut [2013] tutkivat miten ikäihmiset kokevat teknologian käytön jokapäiväisessä elämässään. Tutkimukseen osallistui 23 yli 75-vuotiasta henkilöä, joista 19 oli naisia ja 4 miehiä. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös ikäihmisten verkkopankin käyttöä, mutta erikseen ei eroteltu kuinka moni osallistujista käyttää verkkopankkia. Tutkimuksen mukaan ikäihmiset kokevat kännykän ja arkiteknologian hyödyllisimmäksi ja haastavimmaksi puolestaan koetaan tietotekniikka. Ikäihmiset tarvitsevat tuekseen tietoteknistä osaamista sekä osaamisen tukemista ja koulutusta. Lisäksi tutkimuksen tulokset osoittavat, että on tärkeää pitää yllä myös vaihtoehtoista palvelutarjontaa niille, jotka eivät halua käyttää teknologiaa.

Verkkopankin käytön osalta eniten ongelmia tuottivat verkkopankkitunnukset, joiden käytön koettiin olevan teknisesti haastavaa. Ikäihmiset kokivat, etteivät he hallitse verkkopankkiasiointia tarpeeksi turvallisesti. He, jotka eivät halunneet hankkia verkkopankkitunnuksia tai ylipäätään tietokonetta, kokivat pankkiasioinnin olevan nykyään haastavaa. Pankkiasioinnin siirtyminen internetiin koettiin olevan yhteiskunnan ikääntyneille heittävä haaste ylitse muiden. Erityisesti niille ikäihmisille, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia tai läheisiä avustamassa, maksupalvelu tai suoraveloitus oli tärkeä laskujenmaksutapa. [Wessman ja muut, 2013]

Tutkimuksen [Wessman ja muut, 2013] mukaan teknologian pitäminen pelottavana johtui siitä, ettei sitä koettu tutuksi tai luotettavaksi. Epäluottamusta oli noussut esiin erityisesti juuri pankkiasioinnin yhteydessä. Teknologiasta kieltäytymisen syitä olivat muun muassa periaatteet, kuten se, että ennenkin on pärjätty ilman sekä käytön opetteluun hankaluus ja sitä kautta koettu ajan haaskaus.

4.3. Käytettävyys ikäihmisen kannalta

ISO 9241-11 -standardi [Suomen standardisoimisliitto, 2000] määrittelee käytettävyyden mittana, miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrättyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä joka on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Tavoitteella puolestaan viitataan tavoiteltuun lopputulokseen. Tuloksellisuudella tarkoitetaan tarkkuutta ja täydellisyyttä, jolla käyttäjä saavuttaa määritetyt tavoitteet. Tehokkuus tarkoittaa sitä, missä suhteessa voimavaroja käytetään tarkkuuteen ja täydellisyyteen, kun tavoitteita saavutetaan. Miellyttävyydellä viitataan tyytyväisyyteen ja tarkoitetaan myönteistä suhtautumista tuotteen tai palvelun käyttöön. Käyttötilanne tarkoittaa käyttäjiä, tehtäviä, laitteita sekä fyysistä ja sosiaalista ympäristöä, jossa tuotetta tai palvelua käytetään.

Jakob Nielsen [1993] määrittelee käytettävyyden opittavuuden, tehokkuuden, muistettavuuden, virheettömyyden ja miellyttävyyden kautta. Nielsenin mukaan käytettävyyttä voidaan arvioida esittämällä kysymykset

- Kuinka helposti tuotteen käyttämisen oppii?
- Kuinka vaivatonta toimintojen käyttäminen on oppimisen jälkeen?
- Kuinka hyvin tuotteen käyttö muistuu mieleen tauon jälkeen?
- Kuinka virheettömästi tuotetta käytetään?
- Kuinka miellyttävää tuotteen käyttö on?

Ikääntyneet ihmiset ovat potentiaalisia verkkopankin käyttäjiä siinä missä nuoremmat ihmiset. Iän myötä ihmiskeho kokee muutoksia ja nämä olisi tärkeä ottaa huomioon suunniteltaessa verkkopalveluita ikäihmisille. Iän myötä tulevia ongelmia voivat olla muun muassa näön ja käsien motoriikan heikkeneminen, oppimisen hidastuminen sekä muistivaikeudet [Helin, 2005]. Tämä tarkoittaa sitä, että halutun toiminnon löytäminen näytöltä vaikeutuu ja uusien toimintojen oppiminen sekä hiiren käyttö voi olla työlästä. Kehon muutosten myötä verkkopalveluiden esteettömyys nousee tärkeään asemaan käytettävyyden lisäksi. Huomioimalla esteettömyys mahdollistetaan myös lukulaitteita tai muita apuvälineitä käyttävien henkilöiden mahdollisuus käyttää verkkopalveluita.

Liikenne- ja viestintäministeriön toimenpideohjelman 2011-2015 "Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa" mukaan tietoyhteiskuntakehitykseen kuuluu useimpien palveluiden siirtyminen verkkoon ja tästä todetaan olevan hyötyä monelle. Palvelujen sähköistyminen voi esimerkiksi

parantaa palveluiden saatavuutta asuinpaikasta riippumatta. Raportissa kuitenkin myönnetään, että sähköinen palveluympäristö ei ole kaikille mahdollinen. Jotta kaikkien käyttäjien on helpompi hyödyntää sähköisiä palveluita, pitää palvelut suunnitella mahdollisimman laajaa käyttäjäkuntaa ajatellen. [Liikenne- ja viestintäministeriö, 2011]

5. Tutkielman toteutus

Tässä luvussa kuvataan tutkielman tutkimuskysymykset sekä aiheen valintaan motivoineet taustatekijät. Lisäksi esitellään tutkielmassa käytetyt tutkimusmenetelmät, tutkielman toteutusprosessi sekä osallistujat.

Ensin esitellään tutkielman tutkimuskysymykset sekä taustaa. Sitten tarkastellaan aineistonkeruumenetelmää sekä tapaa, jolla aineisto kerättiin tähän tutkielmaan. Kolmannessa alakappaleessa esitellään tutkielmaan osallistuneiden henkilöiden tutkielman kannalta oleelliset perustiedot. Lopuksi neljännessä alakappaleessa esitellään aineiston analyysissä käytettyä menetelmää ja analyysin toteutuksen vaiheita.

5.1. Tutkimuskysymykset ja motivaatio

Tämän tutkielman keskeisin päämäärä on selvittää, minkälaisia kokemuksia tasan ja yli 70-vuotiailla ikäihmisillä on ollut matkalla verkkopankin käytön aloituspäätöksestä nykyhetkeen verkkopankin käyttäjänä. Tutkielma kuvaa, mitkä tekijät verkkopankin käyttöönotossa ja käytössä ovat aiheuttaneet ikäihmisille haasteita, mitkä onnistumisia ja millä keinoilla haasteista on selvitty. Lisäksi saadaan syvempää näkemystä siitä, mitä mieltä ikäihmiset ovat käyttämistään verkkopankeista ja pankkipalveluiden rakennemuutoksista.

Tutkielma tarkastelee mielipiteitä ja kokemuksia verkkopankin käytön alussa sekä nykyhetkessä, jotta verkkopankkia nykyään käyttävää ikäihmistä voidaan ymmärtää paremmin. Tutkielmaa ohjaavat seuraavat kysymykset.

- Miksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja kuinka aloitus sujui?
- Minkälaisia ikäihmiset ovat verkkopankin käyttäjänä ja minkälaisia kokemuksia käyttö on tuonut mukanaan?
- Mitä mieltä ikäihmiset ovat verkkopankin turvallisuudesta ja luottavatko he siihen?

Tutkielma sai alkunsa motivaationsa siitä, että tutkimuksien [Finanssialan Keskusliitto, 2011; Stenberg ja Virkkunen, 2011] mukaan edelleen on paljon ikäihmisiä, jotka eivät käytä internetiä ja näin ollen verkkopankkia. Aihe on ajankohtainen, koska rakennemuutokset pankkipalveluissa ovat aiheuttaneet useiden ikäihmisten suosimien maksutapojen kallistumista ja muuttumista. Näistä tärkeimpänä voi nostaa esiin suoraveloituksen korvaamisen e-laskulla tai suoramaksulla vuoden 2014 alussa [”Suoraveloituksesta suoramaksuun,” 2014].

Useat ikäihmisten teknologian käyttöä tarkastelevat tutkimukset keskittyvät etsimään syitä siihen, miksi teknologiaa ei käytetä. Tämä tutkielma lähestyy teknologian käyttöä sitä käyttävien ikäihmisten näkökulmasta. Tutkielman tuloksien perusteella voidaan tunnistaa verkkopankin käytön aloitukseen ja jatkamispäätökseen vaikuttavia syitä. Verkkopankin käyttöönottoprosessin tunnistetut haasteet ja selviytymiskeinot auttavat ymmärtämään, mitkä ovat kriittisiä tekijöitä jatkamispäätöksen kannalta ikäihmisten näkökulmasta. Lisäksi ikäihmisten omakohtaiset kokemukset ja mielipiteet verkkopankin

käytöstä ja ominaisuuksista auttavat ymmärtämään, mitä toiveita ja tarpeita ikäihmisillä on verkkopankin käyttäjänä. Lisäksi verkkopankkia käyttävien ikäihmisten kokemusten kautta voidaan paremmin ymmärtää, millaisia haasteita verkkopankin käytön aloittavilla ikäihmisillä on ja kuinka näihin haasteisiin voidaan paremmin varautua ja auttaa käyttäjiä selviytymään ongelmista.

5.2. Aineistonkeruu

Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää verkkopankkia käyttävien ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä, joten kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Haastattelu ja kysely ovat yleisiä aineistonkeruumenetelmiä, etenkin laadullisessa tutkimuksessa [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Tuomen ja Sarajärven [2009] mukaan asiaa on järkevää kysyä henkilöltä itseltään, kun ollaan kiinnostuneita siitä, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii.

Tämän tutkielman aineisto kerättiin haastatteluiden avulla. Hirsjärven ja Hurmeen [2011] mukaan haastattelu on tiedonkeruumuodoista käytetyimpiä. Haastattelussa henkilöiden vastauksiin voidaan reagoida ja saada selville syvempää tietoa kuin esimerkiksi kyselyssä [Hirsjärvi ja Hurme, 2011]. Myös Aula [2005] toteaa, että kyselyissä tärkeää tietoa voi jäädä saamatta, kun haastateltavien vastauksiin ei voida reagoida.

Tuomi ja Sarajärvi [2009] toteavat haastattelun eduksi joustavuuden. Kun kysymykset ja vastaukset esitetään suullisesti ja kyseessä on vuorovaikutustilanne, on haastattelijalla mahdollisuus muun muassa oikaista väärinkäsityksiä sekä käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Esimerkiksi postikyselyssä jokainen vastaaja saa samanlaisen kyselylomakkeen ja kyselyn lähettäjä voi vain toivoa, että vastaaja haluaa ja kykenee ilmaisemaan itseään tarkoittamallaan tavalla kirjallisesti [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Kyselylomakkeen täyttämistä voi myös haitata esimerkiksi alentunut näkökyky.

Koska tämän tutkielman tavoitteena on selvittää ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä, oli haastattelu luonteva valinta aineistonkeruumenetelmäksi. Haastatteluiden aikana valittu menetelmä osoittautui hyväksi. Mahdollisuus lisäkysymysten esittämiseen oli tärkeää, koska osa haastateltavien vastauksista ja käytetyistä termeistä vaati selvennystä. Keskustelunomaisen haastattelun aikana lisäkysymysten esittäminen sujui luontevasti.

Hirsjärven ja Hurmeen [2011] mukaan haastattelu ei ole täysin ongelmaton tiedonkeruun muoto ja haastattelijalta vaaditaan taitoa sekä kokemusta, jotta haastattelu etenee joustavasti. Haastattelun luotettavuus saattaa heikentyä, jos haastateltava antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia [Hirsjärvi ja Hurme, 2011]. Tuomen ja Sarajärven [2009] mukaan haastattelu on kallis ja aikaa vievä aineistonkeruumuoto.

Haastattelumenetelmät voidaan jakaa haastattelutyyppeihin ja yksi näistä on teemahaastattelu [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille osallistujille samat, mutta haastattelija voi vaihtaa kysymysten järjestystä sekä sanamuotoa. Haastateltavat sen sijaan voivat vastata kysymyksiin omin sanoin, koska vastauksia ei ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Teemahaastattelussa

haastattelurunko kohdennetaan teemoihin, joista keskustellaan. Haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa eikä yksityiskohtaisille kysymyksille ole tarvetta. Ennalta määritetyt haastattelun teemat ovat kaikille haastateltaville samat. [Hirsjärvi ja Hurme, 2011]

Teemoihin liitetään tarkentavia kysymyksiä, jotka auttavat saavuttamaan tutkielman tavoitteen eli löytämään tutkielman kannalta tarkoituksenmukaisia vastauksia [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Tämän tutkielman teemat perustuvat aiempiin, aihealueeseen liittyviin tutkimuksiin. Teemojen valinta olemassa olevaan tietoon perustuen on ominaista teemahaastattelulle [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Aiemmat tutkimukset esitellään luvuissa kolme ja neljä.

Tätä tutkielmaa varten toteutettiin kymmenen haastattelua. Ensimmäiset viisi haastattelua toteutettiin vuoden 2012 syyskuussa sekä marraskuussa ja toiset viisi haastattelua toteutettiin vuoden 2013 tammikuussa ja helmikuussa. Haastatteluiden kestot jakautuivat 30 minuutin ja 51 minuutin välille keskiarvon ollessa 40 minuuttia. Kaikki haastattelut äänitettiin ja tämän jälkeen kirjoitettiin tekstimuotoon tekstinkäsittelyohjelmalla.

Eskolan ja Vastamäen [2007] mukaan haastattelutilan ei kannata olla liian muodollinen tai virallinen, jottei haastateltava koe oloaan epävarmaksi. He [Eskola ja Vastamäki, 2007] toteavat myös, että tutkija ei useinkaan pääse niin lähelle haastateltavaa kuin toivoisi, jos tilavalinta aiheuttaa haastateltavalle epävarmuutta. Tämän vuoksi tutkielman haastattelut järjestettiin haastateltavan valitsemassa paikassa. Kahdeksan haastateltavaa halusi järjestää haastattelun kotonaan ja kaksi muualla. Haastatteluilla on suurempi mahdollisuus onnistua, jos ne tehdään haastateltavalle tutussa ja turvallisessa ympäristössä kuten kotona [Eskola ja Vastamäki, 2007]. Kaksi muualla järjestettyä haastattelua sovittiin haastateltaville harrastustoiminnan kautta tuttuihin tiloihin.

Haastattelutilanteen on hyvä olla mahdollisimman rauhallinen, jotta itse haastattelu ansaitsee osapuolten kaiken huomion [Eskola ja Vastamäki, 2007]. Jokainen haastattelu järjestettiin rauhallisessa paikassa, jotta haastattelulla olisi mahdollisimman vähän häiriötekijöitä. Yhdessä haastattelussa, joka järjestettiin muualla kuin haastateltavan kotona, tuli yksi ulkopuolinen keskeytys. Keskeytys ei kestänyt kauan ja haastattelua päästiin jatkamaan normaalisti. Myös yhdessä haastateltavan kotona tehdyssä haastattelussa tuli yksi keskeytys, kun haastateltavan puhelin soi. Haastateltava vastasi puheluun, mutta haastattelua jatkettiin siitä, mihin se jäi heti puhelun jälkeen.

Sosiaalisesti suotavien vastauksien riski [Hirsjärvi ja Hurme, 2011] oli todellinen tämän tutkielman yhteydessä, koska aihe on haastateltaville hyvin henkilökohtainen, heidän omiin kokemuksiin ja tunteuksiin perustuva. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan [2011] sosiaalisesti suotavat vastaukset voivat heikentää haastattelun luotettavuutta. Haastateltavat pyrittiin saamaan kertomaan kokemuksistaan ja mielipiteistään avoimesti luomalla haastattelutilanteesta luonteva ja luotettava. Ennen haastattelua osallistujia muistutettiin siitä, että ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia, vaan jokainen vastaus ja mielipide on sekä tärkeä että tarpeellinen tutkielman kannalta. Haastateltaville myös kerrottiin, että halutessaan he voivat pyytää haastattelun keskeytystä. Yhtään haastattelua ei jouduttu keskeyttämään lopullisesti.

Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun sekä haastattelun nauhoitukseen. Nauhoituslupalomake löytyy liitteestä 1. Lisäksi ennen haastattelua haastateltaville kerrottiin, että haastattelun nauhoite jää vain allekirjoittaneen käyttöön.

Haastattelu sisälsi kolme eri teemakokonaisuutta. Ensimmäiseksi selvitettiin osallistujien verkkopankin käytön taustoja eli kartoitettiin osallistujien aiemmin pankkiasioiden hoitamiseen käyttämät palvelut, syitä miksi he ovat aloittaneet käyttää verkkopankkia sekä tuntemuksia ja kokemuksia verkkopankin käytön aloitukseen liittyen. Toinen teemakokonaisuus käsitteli osallistujien kokemuksia verkkopankin käyttäjänä. Tämän teeman yhteydessä selvitettiin, mihin verkkopankkia käytetään tällä hetkellä, millaiseksi asiointi verkkopankissa koetaan tällä hetkellä ja mitä kokemuksia käytöstä on. Lisäksi selvitettiin, mitä taitoja verkkopankin käytön koetaan vaativan ja mikä motivoi käyttämään verkkopankkia. Kolmantena ja viimeisenä teemakokonaisuutena käsiteltiin luottamusta ja turvallisuutta. Tämän teeman kohdalla selvitettiin käyttäjien näkemystä heidän luottamuksestaan verkkopankkia kohtaan sekä suhtautumista muuhun teknologiaan. Lisäksi tiedusteltiin turvallisuuden kokemista ennen verkkopankin käyttöä sekä nyt tällä hetkellä verkkopankin käyttäjänä.

Haastattelun aihealue ja teemasisältö esiteltiin haastateltaville jo haastattelupyynnön yhteydessä, mutta teema-alueet selitettiin uudestaan ennen haastattelua. Jokainen haastattelu noudatti samaa teemarunkoa ja kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset lähes samassa muodossa. Lisäksi osassa haastatteluista kysyttiin lisäkysymyksiä valmiiden kysymysten lisäksi, jos haastateltavan vastaus vaati tarkennusta tai se johdatteli kiinnostavaan aihealueeseen, josta kaivattiin lisätietoa. Haastattelurunko löytyy liitteestä 2.

5.3. Osallistujat

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöillä, joilta tietoa kerätään, on kokemusta ja tietoa tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon [Tuomi ja Sarajärvi, 2009]. Tähän tutkielmaan haastateltavaksi valittiin vain tasan tai yli 70-vuotiaita henkilöitä, jotka käyttävät verkkopankkia. Tutkielmaan haastateltiin yhteensä kymmenen henkilöä.

Osallistujia etsittiin ikäihmisille tietokonekurseja järjestävän ATK Seniorit Mukanetti ry:n kautta. Mukanetti ry:n kursseilta osallistujia yritettiin saada osallistumaan haastatteluun esittelemällä haastattelun aihe ja tarkoitus. Kyseistä kautta haastatteluun suostui kaksi henkilöä. Loput kahdeksan osallistujaa löytyivät tutkielman tekijän tuttavien kautta. Haastatteluun osallistuneille annettiin kiitokseksi osallistumisesta kahvipaketti tai kahvi ja pulla, riippuen siitä missä haastattelu järjestettiin.

Haastatteluihin osallistui kolme miestä ja seitsemän naista ja iältään osallistujat olivat 70-82-vuotiaita. Jokainen osallistuja oli käyttänyt tietokonetta vähintään kolme vuotta, enimmillään noin 30 vuotta. Kaikki osallistujat käyttivät haastatteluhetkellä verkkopankkia. Osallistujien pisin verkkopankin käyttökokemus oli noin kymmenen vuotta ja lyhyin noin puoli vuotta. Suurin osa osallistujista oli aloittanut verkkopankin käytön 60-70-vuotiaana. Jokaisella, paitsi kahdella, oli

kokemusta tietokoneen käytöstä jo ennen verkkopankin käytön aloitusta. Lähes jokainen osallistujista käytti verkkopankkia noin kerran viikossa, mutta osa myös useammin ja osa harvemmin. Kuusi haastatteluun osallistujista käytti haastatteluhetkellä Osuuspankin tarjoamaa verkkopankkia. Loput neljä haastateltavaa jakautuivat puoliksi Nordean ja Säästöpankin tarjoamien verkkopankkien käyttäjiksi. Tutkielmassa ei varsinaisesti arvioida verkkopankkien käytettävyyttä, mutta käytetyllä palvelulla voi olla merkitystä ikäihmisten käyttökokemuksiin, joten palveluntarjoajat on syytä huomioida. Haastatteluun osallistujien taustatiedot on esitelty taulukossa 2.

Tunniste	Sukupuoli	Ikä	Tietokoneen käyttöaika (noin)	Verkkopankin käyttöaika (noin)	Käytössä oleva verkkopankki	Verkkopankin käyttökerrat
H1	Mies	72	34 vuotta	16 vuotta	Osuuspankki	1 krt/vko
H2	Nainen	70	20 vuotta	6 kuukautta	Osuuspankki	1 krt/vko
H3	Nainen	73	10 vuotta	10 vuotta	Osuuspankki	1 krt/vko
H4	Nainen	73	4 vuotta	2 vuotta	Osuuspankki	2 krt/kk
H5	Mies	82	10 vuotta	5 vuotta	Säästöpankki	1 krt/vko
H6	Nainen	74	16 vuotta	7 vuotta	Säästöpankki	1 krt/vko
H7	Mies	75	10 vuotta	5 vuotta	Osuuspankki	1 krt/kk
H8	Nainen	77	10 vuotta	1 vuosi	Nordea	2-3 krt/kk
H9	Nainen	73	15 vuotta	10 vuotta	Osuuspankki	1 krt/vko
H10	Nainen	72	3 vuotta	3 vuotta	Nordea	lähes päivittäin

Taulukko 2. Osallistujien taustatiedot

5.4. Aineiston analyysi

Tämän tutkielman aineiston analysointi perustuu sisällönanalyysiin sekä teemoitteluun. Tuomen ja Sarajärven [2013] mukaan analyysin tarkoitus on luoda selkeä sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. He kuvaavat sisällönanalyysin prosessina, jossa aineisto järjestetään selkeään, tiiviiseen ja yhtenäiseen muotoon, jotta luotettavien johtopäätösten tekeminen helpottuu [Tuomi ja Sarajärvi, 2013].

Sisällönanalyysi voi olla aineistolähtöistä, teoriaohjaavaa tai teorialähtöistä [Tuomi ja Sarajärvi, 2013]. Tämän tutkielman analyysitapa on suureksi osaksi aineistolähtöinen. On kuitenkin vaikea toteuttaa täysin aineistolähtöistä tutkimusta, sillä havainnot saattavat pohjautua olemassa olevaan tietoon ja teoriaan. Voidaan siis sanoa, että aineistolähtöisyyden lisäksi analyysissä on teoriaohjaavia piirteitä. Teoriaohjaavalle analyysille on ominaista, että aiempaa tietoa käytetään pohjana uusien

näkökulmien avaamiseen [Tuomi ja Sarajärvi, 2013]. Tämän tutkielman tutkimusasetelma sekä käytetyt menetelmät ovat kuitenkin tutkielman tekijän itse määrittämiä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta. Pelkistämisvaiheessa esimerkiksi haastatteluaineisto tiivistetään tai pilkotaan osiin siten, että tutkimukselle oleellinen informaatio säilyy. Aineiston pelkistämisen pohjana toimii tutkimustehtävä, johon perustuen aineistosta etsitään olennaiset ilmaukset. [Tuomi ja Sarajärvi, 2013]

Aineiston käsittely aloitettiin litteroimalla haastattelut. Haastattelujen tekstimuotoon kirjoittamisen jälkeen tutkielman analyysi aloitettiin lukemalla koko aineisto läpi samalla muistiinpanoja tehden. Muistiinpanot koostuivat haastatteluissa esille tulleista kiinnostavista ilmiöistä, kuten esimerkiksi ikäihmisten verkkopankin käytössä kohtaamat haasteet ja kuinka verkkopankkia haasteista huolimatta pidetään erittäin hyödyllisenä.

Aineisto luettiin läpi useaan otteeseen kunnes siitä oli hyvä yleiskuva. Yleiskuvan muodostamisen jälkeen aineistoa aloitettiin pelkistää ja ryhmitellä erilaisten aihealueiden mukaan. Ryhmittelyvaiheessa hyödynnettiin teemoittelua. Teemoittelu vaikutti sopivalta tavalta aloittaa aineiston jäsentäminen, koska aineisto oli kerätty teemahaastattelun avulla. Teemoittelu on Tuomen ja Sarajärven [2013] mukaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan. Tarkoituksena on kirjata ylös, mitä mistäkin teemasta on sanottu ja tämän jälkeen vertailla eri teemojen esiintymistä aineistossa. Aineiston pilkkominen teemoihin on yleensä helppoa, koska haastattelun teemoista muodostuu jo itsessään jäsenitys aineistoon.

Kuten Sarajärvi ja Tuomi [2013] sanovat, teemahaastattelun runko toimi hyvänä aineiston jäsentäjänä. Aineiston pääteemat pysyivät samakaltaisina kuin teemahaastattelurungon teemat. Aineiston syvällisempi tarkastelu toi kuitenkin esiin myös uusia teemoja, joita ei käytetty haastattelurungossa.

Aineistoa pyrittiin edelleen pelkistämään ja ryhmittelemään ensimmäisen teemahaastattelurungon mukaisen jäsentelyn jälkeen. Pelkistäminen ja ryhmittely toteutettiin alleviivaamalla haastatteluaineiston sitaateista tutkielman kannalta mielenkiintoisia ilmauksia ja lausumia. Alleviivausten viereen merkittiin sisältöä kuvaava käsite, kuten esimerkiksi *mahdollisuus käyttää kotona*, *virheiden pelko* ja niin edelleen. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin edelleen ja niille annettiin sisältöä kuvaava nimike, kuten esimerkiksi *koettu haaste*, *koettu hyöty* ja niin edelleen. Muistiinpanot tehtiin taulukoiden ja käsitekarttojen avulla. Erityisesti käsitekartat helpottivat kokonaiskuvan muodostamista aineistosta.

Aineiston analyysi sujui hyvin, koska muodostunut teemarunko tuki aineiston käsittelyä aikaan nojaavana prosessina. Ikäihmisen verkkopankin käyttö on polku, jonka hän on päättänyt aloittaa ja jatkaa tai lopettaa. Koko tämä polku sisältää kokemuksia. Haastattelut antoivat hyvän kuvauksen ikäihmisen verkkopankin käytön aloituksesta jatkamiseen, huolimatta siitä, että ikäihmisen verkkopankin käytön kehitystä ei voitu seurata kuluvassa ajassa.

Haasteita aineiston analyysissä aiheuttivat teemojen sisältöjen yhteydet toisiinsa. Ikäihmisen kokemukset nykyhetkenä näyttävät olevan osittain sidoksissa alun kokemuksiin. Tämän vuoksi verkkopankin käyttöä aloittavan sekä käyttävän ikäihmisen kokemuksia ei voi tarkastella täysin toisistaan irrallaan. Siksi analyysissä esiintyneet teemakokonaisuudet käsitellään omina kokonaisuuksinaan luvuissa 6 ja 7 ja lopuksi tuloksia tarkastellaan kokonaisuutena luvun 8 alakappaleissa.

Seuraavat kaksi lukua käsittelevät tämän tutkielman analyysin tuloksia. Tulosten elävöittämiseksi tekstin joukkoon on liitetty suoria lainauksia haastateltavien vastauksista. Haastatteluiden suoriin lainauksiin on lisätty tarpeen mukaan sulkuihin tutkijan selvennös asiayhteydestä. (...) -merkintä lainauksen edessä tarkoittaa, että lainattu kohta on katkaistu pidemmästä lauseesta.

6. Ikäihminen verkkopankin käytön aloittajana

Tässä luvussa esiteltävät tulokset antavat kuvauksen ikäihmisestä verkkopankin käytön aloittajana. Luku käsittelee ikäihmisen syitä aloittaa käyttää verkkopankkia sekä aloitusvaiheen kokemuksia nykyään verkkopankkia käyttävien ikäihmisten näkökulmasta. Lisäksi selvitetään, mitä ajatuksia turvallisuus herätti ikäihmisissä ennen verkkopankin käyttöä ja käytön aloitusvaiheessa. Tuloksien perusteella tunnistetaan tekijöitä, jotka ovat kriittisiä ikäihmisen verkkopankin käytön jatkamisen kannalta.

Aluksi tarkastellaan syitä, joiden perusteella ikäihminen tekee verkkopankin käytön aloituspäätöksen. Tämän jälkeen käsitellään ikäihmisten verkkopankin käytön aloitusvaiheen kokemuksia. Sitten käydään läpi keinoja, joiden avulla ikäihmiset selvisivät käytön alussa kohdatuista haasteista. Viimeisenä otetaan katsaus siihen, kuinka ikäihmiset suhtautuivat verkkopankin turvallisuuteen ennen verkkopankin käyttöä ja käytön alussa.

6.1. Syyt verkkopankin käytön aloitukseen

Haastatteluista nousi esille useita erilaisia syitä, joiden vuoksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käyttämisen. Käytön aloitukseen vaikuttivat ikäihmisten halu pysyä mukana kehityksessä, itsenäisyyden säilyttäminen ja kokeilunhalu sekä verkkopankin käytön mielletty hyödyllisyys. Lisäksi ystävien, sukulaisten ja palveluntarjoajan suositukset, tiedottaminen sekä apu koettiin merkittäviksi syiksi käytön aloitukselle. Muuttunut elämäntilanne ja saatavilla olevat välineet vaikuttivat myös ikäihmisten verkkopankin käytön aloituspäätökseen.

Haastatteluissa ilmeni, että ikäihmisille on tärkeää tuntee pysyvänsä mukana tietoyhteiskunnan kehityksessä. Verkkopankin käytön koetaan olevan ”tätä päivää” ja käytön opettelu tarpeelliseksi kehityksessä mukana pysymiselle. Kymmenen vuotta sitten verkkopankin käytön aloittanut haastateltava kertoi käytön aloituspäätöksen lähteneen liikkeelle siitä, että käytön opettelusta on hyötyä tulevaisuudessa. Hän koki, että hänen on joka tapauksessa opeteltava verkkopankin käyttö joskus tulevaisuudessa ja sen vuoksi se oli parasta tehdä heti.

”Ja sitten kun seuras niin kun kehitystä, niin tietysti ajatteli, että no nää on tulevaisuutta kaikki. Että parasta opetella heti.” –H9

Kehityksessä mukana pysymisen tema ilmeni jo useita vuosia sitten verkkopankin käytön aloittaneiden sekä vasta lähivuosina verkkopankkia käyttäneiden henkilöiden kertomuksissa. Noin vuoden verkkopankkia käyttänyt haastateltava kertoi yhden hänen aloitussyistään olleen se, että verkkopankin käyttö on ”tätä päivää”.

”No totta kai sitten, se on tätä päivää. Kyllä se on niin kun lähdeittävä siitä, että vaikka ollaan vanhoja, niin kyllä meidänkin on ne kaikki asiat opittava itte tekeen.” –H8

Sen lisäksi, että verkkopankin käytön koetaan olevan osa tietoyhteiskunnan kehityksessä mukana pysymistä, koetaan sen olevan todiste siitä, että ikäihminen on edelleen itsenäinen ja osaava. Lähes jokainen haastateltava mainitsi hyväksi asiaksi mahdollisuuden hoitaa pankkiasiat verkkopankissa itsenäisesti. Verkkopankin käytön aloitussyiksi nousi kuitenkin pikemminkin uteliaisuus ja kokeilunhalu kuin tarve kokea itsenäisyyttä.

”Onhan se niin kun hyvää aivotyötä ja tämmöstä, että pysyy virkeenä kun itte hoitaa näitä asioita. Ja kai uteliaisuus, että kuinka mä pärjään, mutta hienostihan se meni.” –H6

Verkkopankin käyttömahdollisuus kotona ilman pankin konttorissa jonotusta tuotiin haastatteluissa esille verkkopankin käytön aloitukseen vaikuttavana asiana. Haastateltavat kertoivat arvostavansa verkkopankissa asiointin helppoutta ja mukavuutta verrattuna konttorin tiskillä tai maksuautomaatilla asiointiin.

”Oon joskus katsonut niitä jonoja ja muuta, että voi ihmisraasuja kun ne siellä tuhraa.” –H1

Haastatteluiden perusteella yleisin syy verkkopankin käytön aloitukselle on muilta saadut suositukset ja kehotukset. Ystävien ja sukulaisten kertomat kokemukset, sekä suorat kehotukset verkkopankin käytön aloittamiseen, saivat ikäihmiset kiinnostumaan verkkopankin käytöstä. Osa haastateltavista teki verkkopankin käytön aloituspäätöksen täysin ystävien ja sukulaisten suositusten pohjalta, mutta osa punnitsi myös muita tässä luvussa esiteltyjä syitä.

Läheisten suositusten lisäksi palveluntarjoajan eli pankin jakama tieto verkkopankin hyödyistä toimi ikäihmisten verkkopankin käytön aloitukseen vaikuttavana tekijänä.

”Tuolta pankistahan sitä aina niin kuin suositellaan kyllä.” –H5

Eräs haastateltavista kertoi omistaneensa verkkopankkitunnukset jo kolmen vuoden ajan ennen kuin hän otti ne oikeasti käyttöön. Viimeisen sysäyksen käytön aloitukselle antoi pankin suositus, tai niin kuin haastateltava tilanteen kuvaili, ”komennus”.

”Ne komensi mut pankista hakeen ja opetteleen.” –H7

Haastateltava kertoi, että hän oli hankkinut verkkopankkitunnukset alun perin ystäviensä suosituksesta. Hän ei kuitenkaan malttanut tutustua verkkopankin käyttöön, koska hän piti tuolloin käyttämäänsä laskujenmaksutapaa käteväenä ja edullisena. Tuolloin hän käytti maksuihin suoraveloitusta sekä maksupalvelua, jossa laskut lähetetään postin kautta tai viedään itse kirjekuoressa pankkiin. Lopulta, kolme vuotta verkkopankkitunnusten hankinnan jälkeen, muutto uudelle paikkakunnalle, palveluntarjoajan kehotukset ja läheisten lupaama apu saivat haastateltavan

muuttamaan mielensä ja hän otti verkkopankin käyttöön pääasiallisena pankkiasioiden hoitopaikkana.

”Eikä se loppujen lopuks niin vaikee ollutkaan” –H7

Eräs haastateltavista aloitti verkkopankin käytön pankin konttorissa sijaitsevalla tietokoneella. Hänellä ei tuolloin ollut kotona käytössä internetiä, mutta hän kiinnostui verkkopankin käytöstä palveluntarjoajan suosituksesta.

”No se tuli ihan sillain, että kun kävi pankissa asioimassa, niin siellä kun sitten tuli nää automaatit (tietokoneet) sinne, niin mä olin melkein heti sitten valmis asioimaan siellä. Että kun ne (palveluntarjoaja) informoi sen sitten, niin mulle kyl sitten kävi se homma.” –H3

Joskus läheisiltä saatu suosittelu voi olla hyvin voimakasta, kuten eräs haastateltavista kertoo.

”Tyttäret yllytti. Yllyttivät sitten niin ja opettivat.” –H4

Läheiset voivat myös vahvistaa päätöstä verkkopankin käytön aloituksesta. Eräs haastateltava päätti aloittaa verkkopankin käytön palveluntarjoajan suosituksesta, mutta myös sukulaisten positiiviset kokemukset ja apu tukivat hänen päätöstään.

”Kato mulla on veljen vaimo ollu postissa ja hän oli jo, sitten tiesi miten nämä hommat toimii, niin hän sitten neuvoi pitkästi näissä asioissa.” –H3

Joskus ystävien suositukset painavat enemmän kuin esimerkiksi oman puolison. Yhden haastateltavan puoliso vastusti haastateltavan ajatusta verkkopankin käytön aloittamisesta, mutta lopulta verkkopankkia käyttävän ystävän suositus oli merkittävämpi.

”Mä innostuin sitten, mutta mies pisti vastaan niin kun asiaan voi pistää vastaan sillä tietämyksellä, mutta sit siitä mä lähdin sitten tätä hommaa hoitaan.” –H10

Yhteistä heillä, joiden suositukset ikäihmisten verkkopankin käytön aloitukseen vaikuttivat, on se, että heistä jokaisella oli kokemusta verkkopankin käytöstä. Muiden positiiviset kokemukset ja suosittelet rohkaisivat ikäihmisiä itse kokeilemaan verkkopankin käyttöä. Usein suosittelu johti vain näennäiseen käytön aloitukseen tai kiinnostukseen, mutta varsinaiseen aktiiviseen verkkopankin käyttöön vaikuttivat myös muut tekijät, kuten verkkopankin mielletty hyödyllisyys tai läheisiltä saatu apu.

6.2. Aloitusvaiheen epävarmuus ja haasteellisuus

Kahdeksan kymmenestä haastateltavasta kertoi tunteneensa epävarmuutta ja jännitystä verkkopankin käytön alussa.

”Mutta se vaan sattuu niin hassuun aikaan se harjottelu sitten ja oikeen tosi paikan eteen kun oli nää kaikki surut ja murheet, että oli kyllä ihan hirveetä.” –H2

Suurin osa kohdatuista haasteista liittyi käytön epävarmuuteen. Haastateltavat kuvailivat kokeneensa epävarmuutta ja jännitystä verkkopankin käytön alussa. Nämä tuntemukset liitettiin pelkoon virheistä, joita esimerkiksi laskua maksaessa saattaa tapahtua. Virheellisten syötteiden ja nappien painallusten pelättiin aiheuttavan jotain peruuttamatonta ja kiellettyä.

”Joo epävarmuus joka ainoassa vaiheessa ja muuta, että menikö ja onnistuko ja onko tää.” –H1

”Kyllä ihan jännitti sillä tavalla, että jos mä meen jotain siellä möhlimään ja tekemään jotain semmosta luvatonta, että tää menee ihan, kaikki ihan sekaisin.” –H2

Epävarmuuden myötä verkkopankin käyttöön suhtauduttiin varovaisesti. Haastatteluiden perusteella esimerkiksi laskujenmaksulomakkeen erittäin tarkka läpikäynti ja tarkistaminen olivat verkkopankin käytön alussa ikäihmisille hyvin yleistä.

”No lähinnä tietysti se, että kauheen tarkkaan niin kun tavallaan katto, katoin, varmistin moneen kertaan et on oikein näppäily. Niin kun esimerkiks nää viitetiedot ja kaikki mitä siin nyt on, että tota. Et jos vertaa nykyiseen käyttöön niin paljon huolettomammin käyttää. Et silloin oli niin kun pikkusen kumminkin silleen varovainen.” –H9

Haastateltavien kertomuksista nousi esille haasteellisia kokemuksia verkkopankin käytettävyyteen liittyen. Haastateltavat kertoivat kohdanneensa haasteita niin toimintojen löytämisessä kuin loppuunsaattamisessa.

”No kyl siinä ensin alkuun jotenkin... Jotenkin vaan se pitää olla niin tarkka että. Ja oli jotain vaikeuksia, etten mä päässy niinku heti, heti niin kun laskun maksuunkaan. Et mä painoin ja se meni johonkin muualle.” –H4

”Ei niitä kaikkia heti tietysti muistanut, että muuten se oli kauheen selvää. Kaikki paitti se, että mä en sitä niin kun tahtonut alkuun osata kattoo, että mä hyväksyn sen (laskun maksu). Nyt se on ihan ok. Kun muutaman kerran se meni sillain, että mikä tässä nyt on vikana kun ne ei mee.” –H8

”Ensimmäinen virhe kun mulla noin, maksoin ensimmäisiä laskuja kun mä noin pistin pilkun kohdalle pisteen. Juu ja eikä menny. Ei hyväksy niin. (...) Siinä tuli joku huomautus ja mä kävin kysymässä tuol, että mikä tässä on. (...) Kyllä siinä aina joku tulee, niin, että ei ole oikein ja kysymysmerkki siinä rahan kohdalla, mutta en mä sitä nytten käsittänyt, että kumpi.” –H7

Kaksi haastateltavista kertoivat kokemustensa olleen hyviä verkkopankin käytön alusta alkaen. He eivät maininneet kohdanneensa mitään erityisiä haasteita. Toinen näistä haastateltavista kertoi kuitenkin, ettei ole koskaan täysin ymmärtänyt, kuinka verkkopankki toimii. Tästä huolimatta hän ei ole kokenut epävarmuutta verkkopankin käytön alussa. Kyseinen haastateltava oli saanut alusta alkaen tukea läheisiltään verkkopankin käytössä.

”No ei mun mielestäni muuta kuin, että kyl se ensin tietysti tuntuu, että miten se rahaliikenne lähtee toimimaan. Kun tuolla vaan jossain taivaalle menee nämä näin, niin se ei meinannu mennä niin kuin jakeluun ollenkaan, et kuin se toimii. Enkä mä vielääkään ymmärrä kuin se toimii, mutta kyllä se vaan toimii.” –H3

Toinen käytön alusta asti hyväksi kokenut haastateltava koki käytön olleen heti helppoa. On kuitenkin huomioitava, että kyseinen haastateltava oli aiemmin työskennellyt pankin konttorissa ja hänellä on kokemusta verkkopankkia vastaavien palveluiden käytöstä ja niiden toimintaperiaatteista. Hän oli kuitenkin jäänyt jo eläkkeelle ennen verkkopankin käytön aloitusta.

”No se tuntu kamalan helpolta kun sehän ohjaa koko ajan. Ja mähän oon pankissa tottunut, kun meillähän oli ne näyttöpäätteet kun me tehtiin. Kaikki asiat hoidettiin niin kun koneella, siis joka asia ja se siellä jo ohjas, joten olihan se sillä tavalla se perus ajatus ihan sama ja sillä tavalla tuttu. Noudattaa vaan sitä mitä se sanoo ja menee niiden ohjeiden mukaan.” –H6

Jokainen haastateltavista on kuitenkin päässyt yli käytön alussa kohtaamistaan haasteista ja näitä selviytymiskeinoja käsitellään seuraavassa kappaleessa.

6.3. Aloitusvaiheen haasteista selviämisen keinot

”Tottakai, eihän siitä noin ihan ominpäin ois varmaan mitään tullutkaan.” –H5

Kuten edellinen kappale osoittaa, monet ikäihmisistä kohtaavat haasteita käyttäessään verkkopankkia ensimmäisiä kertoja. Haasteista huolimatta jokainen haastatelluista henkilöistä päätti jatkaa verkkopankin käyttöä. Haastattelujen mukaan saatavilla olevan tuen määrällä on paljon vaikutusta siihen, että ikäihmiset selviävät käytön aloituksen haasteista. Haastateltavat kertoivat saaneensa apua

verkkopankin käytössä niin palveluntarjoajalta, sukulaisilta kuin ystäviltä. Näiden tahojen avulla haastateltavat selvisivät käytön alun hankaluuksista. Aina hankaluuksista selviämiseen ei kuitenkaan tarvita ulkopuolista apua vaan myös omat keinot nousivat esiin haastateltujen selviytymiskertomuksista.

Lähes jokainen haastatelluista kertoi kysyneensä apua palveluntarjoajalta. Palveluntarjoajalta haettiin apua konttorista, eikä esimerkiksi verkkosivujen kautta. Konttoriin menoa ei koettu ongelmaksi ja jokainen oli saanut kokemaansa ongelmaan apua.

”Siinä tuli joku huomautus ja mä kävin kysymässä tuol (pankin konttorissa), että mikä tässä on.”
–H7

Läheisten, kuten sukulaisten ja ystävien apu, oli haastateltavien mukaan tärkeässä asemassa verkkopankin käytön alussa. Sukulaisista avuksi valikoituivat omat lapset tai joku, jolla on kokemusta verkkopankin käytöstä. Nämä samat avunlähteet toimivat usein myös rohkaisevana tekijänä verkkopankin käytön aloitukselle.

”Mä oon nyt kaikki opit saanut ystävältäni.” –H10

”Mä sain vähän niin kun kurssia noilta jälkikasvulta.” –H5

Ystävät, jotka auttoivat haastateltavia alkuun verkkopankin käytön alussa, olivat usein ikätovereita, joilla on kokemusta verkkopankin käytöstä.

”Kato mulla on veljen vaimo ollu postissa ja hän oli jo sitten, tiesi miten nämä hommat toimii, niin hän sitten neuvoi pitkästi näissä asioissa.” –H3

Osa haastateltavista ei kertomansa mukaan kokenut tarvetta turvautua kenenkään ulkopuolisen apuun, vaan he kehittivät itse keinot selvittää käytön alussa kohdatuista haasteista.

”No en, kyllä mä ne ite sitten melkein aina vaan yritin järkeillä, että mistä kautta se sitten menee.”
–H4

Eräs haastateltavista kertoi hyödyntäneensä lähellä sijainnutta pankkiautomaattia tarkistaessaan, että oliko laskunmaksu mennyt onnistuneesti läpi ensimmäisillä verkkopankin käyttökerroilla. Kohdatessaan epävarmuutta laskunmaksun onnistumisesta, hän oli jo ehtinyt sulkea tietokoneensa. Hänen mukaansa oli nopeampaa käydä pankkiautomaatilla tarkistamassa tilin saldo verrattuna siihen, että hän olisi joutunut avaamaan tietokoneen ja verkkopankin uudestaan. On hyvä huomioida, että

kyseinen haastateltava aloitti verkkopankin käytön noin kymmenen vuotta sitten, jolloin tietokoneet ja internet-yhteydet eivät olleet yhtä nopeita kuin nykyään.

6.4. Turvallisuuden kokeminen aloitusvaiheessa

”En mä sitä oikein epäillyt oo ikääni. Turvallisuutta.” –H5

Suuri osa haastateltavista ei kokenut epäilleensä verkkopankin turvallisuutta käytön alussa. Turvallisuudesta huolehtimista ei pidetty tarpeellisena, koska pankki oli hoitanut velvollisuutensa luotettavasti ja turvallisesti myös ennen haastateltavien verkkopankin käytön aloitusta. Haastateltavat rinnastivat aiempiin kokemuksiin pohjautuvan turvallisuuden tunteen myös verkkopankin käyttöön. Osa haastateltavista kertoi, ettei edes koskaan käytön alussa ollut osannut ajatella turvallisuutta.

”En mä osannut aatellakaan sitä sillain. En osannut ajatella, ei ollut oikein sellasta. Mä luotin, tottakai, että pankit hoiti mun asiani ok.” –H10

”Ei osannu oikeen ottaa ja ajatella, että se vois olla turvatonta.” –H1

”Kyllä mä oon uskonut, että se on ihan ok. Ei mulla mitään sellasia pelkoja oo ollut.” –H8

Osa haastateltavista kertoi epäilleensä verkkopankin turvallisuutta. Epäilykset nousivat esiin sen takia, ettei haastateltavilla ollut omasta mielestään tarpeeksi tietoa siitä miten verkkopankki käytännössä toimii. Lisätiedot verkkopankin toiminnasta lisäsivät luottamusta siihen, että verkkopankin käyttö on turvallista.

”Kyllähän sitä silloin ajattelin, että voi hyvä aika, että mitenhän sellanen sitten oikein toimii. Mutta sitten kun (veljen vaimo) selvitti, että miten se oikein toimii, niin kyllä sitä sitten niinku alkoi pikkuhiljaa luottamaan.” –H3

Suurella osalla haastateltavista oli jo ennen verkkopankin käyttöä kokemusta siitä millainen verkkopankki on. Osa oli seurannut verkkopankin käyttöä, kun esimerkiksi heidän lapsensa auttoivat heitä pankkiasioiden hoitamisessa. Sillä, että verkkopankin käyttö on perusperiaatteiltaan selkeä asia aloittelijalle, voi olla merkitystä myös verkkopankin käytön turvallisuuteen suhtautumisessa.

”Eikä silloin ollut tapetilla ollenkaan tämmönen (tietoturvallisuus) ja tunnuksillahan sinne on aina menty sisään ja ajattelin, että nää nyt riittää ja eihän tässä oo mitään. Tää on tää murtotekniikka kehittynyt sen jälkeen ja kyl se periaatteessa tuntu silloin turvallisemmalta.” –H1

Eräs haastateltavista kertoi alkaneensa epäilemään verkkopankin turvallisuutta, koska hän ei täysin ymmärtänyt verkkopankin toimintalogiikkaa.

”Mut kyl se alkuunsa tuntu kyllä aika oudolta, että sinne sitten jotain numeroita lyödään ja et onko se kuinka turvallista ensinnäki, sitä mietin.” –H3

7. Ikäihminen verkkopankin käyttäjänä

Tässä luvussa esiteltävät tulokset antavat kuvauksen ikäihmisestä käyttökokemusta keränneenä verkkopankin käyttäjänä. Luku käsittelee ikäihmisten kokemuksia verkkopankin käytetyistä ominaisuuksista ja käytön hyödyistä sekä haastekohdista. Lisäksi tarkastellaan tekijöitä, jotka motivoivat ikäihmistä jatkamaan verkkopankin käyttöä. Näiden lisäksi kuvataan miten ikäihmiset kokevat luottamuksen ja turvallisuuden suhteessa verkkopankin käyttöön. Lopuksi tarkastellaan mitä ajatuksia pankkipalveluissa tapahtuneet muutokset ovat aiheuttaneen verkkopankkia käyttävissä ikäihmisissä.

7.1. Käytössä olevat verkkopankin ominaisuudet

”Jos ei muista aina, onko joku lasku tullu maksettua, niin sieltähän sen näkee.” –H5

Pankkien peruspalveluihin kuuluvat Finanssialan Keskusliiton [2011b] mukaan tili jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon, tilinkäyttöön oikeuttava tilinkäyttöväline sekä maksujen välitystä koskevien toimeksiantojen hoitaminen. Verkkopankki on yksi pankin tarjoama palvelukanava, jonka kautta käyttäjä voi itsenäisesti hoitaa pankkiasioitaan kuten laskujenmaksua sekä tili- ja korttitietojen tarkastelua. Lisäksi pankit tarjoavat verkkopankissa mahdollisuuden vakuutuksien ja sijoitusten käsittelyyn.

Haastattelujen perusteella useimmat ikäihmiset käyttävät verkkopankissa vain niin sanottuja perustoimintoja kuten laskunmaksua ja tilitietojen tarkastelua. Toistuvien laskujen maksuun useimmat käyttävät edelleen jo ennen verkkopankkia käytettyä suoraveloitusta. Osa on jo ottanut käyttöön e-laskut.

”E-laskuja ollaan opeteltu ja muutama ollaan pistetty ja katottu, että meneekö ne kahteen kertaan niitä seurataan että kun maksaa laskun ja tekee samalla e-laskun, että huomaako ne, että ne on samat.” –H1

Kuusi haastateltavista ei ollut vielä tutustunut e-laskuihin. Heistä jokainen oli kuitenkin kuullut termin e-lasku ja he tiesivät, että suoraveloitus päättyy vuoden 2014 alussa. Hyväksi koetusta suoraveloituksesta ei haluttu luopua ennen kuin on pakko.

”Onks se e-lasku sit, mä en oo oikein sitäkään selvittänyt, että onks se sit sellanen, että se tulee tänne koneelle.” –H4

”Sitten vasta kun se on ajankohtaista. Tää vuosi menee vielä nuo suoraveloitukset.” –H8

Jokainen haastateltava koki, että verkkopankin perustoimintoja on helppo käyttää. Harvemmin käytetyt ominaisuudet olivat aiheuttaneet osalle haasteita ja osa ei edes harkinnut käyttävänsä muita kuin tuntemiaan palveluita verkkopankissa. Käytettyihin ominaisuuksiin liittyviä ongelmia tarkastellaan tarkemmin kappaleessa 7.4. Yksi haastateltavista kertoi hoitavansa laskujen maksut ja tilitietojen tarkastelun verkkopankissa, mutta tilisiirrot omien tiliensä välillä hän tekee edelleen pankin konttorissa.

”No ehkä tuntuu vaan, että kun mä teen sen pankin tiskillä siinä ja kirjoitan nimeni siihen. Ehkä siinä on joku tämmöinen vanhanaikainen juttu.” – H4

”Se on vähän semmoinen asia justinsa, että sen haluaa tehdä ihmisen kanssa. Tehdä jonkun tämmöisen kanssa, vaikka se tietysti ihan samalla tavalla käy.” – H4

Kukaan haastatelluista ei kertonut käyttävänsä verkkopankin sijoittamiseen liittyviä palveluita, mutta yksi mainitsi mielenkiinnosta tarkastelevansa pörssikursseja verkkopankin sivuilla. Lisäksi osa haastateltavista seurasi verkkopankin kautta satunnaisesti lainaeriään sekä korttiluottojaan.

”Kyllä mä käyn kattomassa tuolla noita pörssikursseja, vaikkei mulla mitään oo. Mutta mielenkiinnolla vaan käyn kattomassa.” – H7

7.2. Verkkopankin käyttötavat

Pankit ohjeistavat käyttäjiään huolehtimaan verkkopankkitunnuksiensa turvallisuudesta ja suosittelevat ettei tunnuksia koskaan luovuteta muille henkilöille. Toisin sanoen verkkopankkitunnukset ovat tarkoitettu vain henkilökohtaiseen käyttöön. Haastateltavien kertomuksista ilmeni, että verkkopankkia ei aina käytetä yksin vaan jopa usein yhdessä esimerkiksi puolison tai oman lapsen kanssa. Tämä kappale huomioi haastatteluissa muut esille tulleet verkkopankin käyttötavat paitsi perinteisen henkilökohtaisen käyttötavan. Henkilökohtaisella käyttötavalla tarkoitetaan sitä, että käyttäjä käyttää verkkopankkia pääasiassa yksin.

Yksi haastateltavista kertoi, että laskujenmaksua helpottaakseen he maksavat laskuja verkkopankissa usein yhdessä puolisonsa kanssa. Raha-asioiden käsittely ja lomakkeiden täyttäminen vaativat tarkkuutta ja iän myötä tarkkuus voi heikentyä. Haastateltavan mukaan parina työskentely helpottaa muun muassa pitkän viitenumeron oikein kirjoittamista. Haastateltava oli harkinnut hankkivansa viivakoodinlukijan, jotta viitenumeron syöttäminen olisi vielä helpompaa. Hankinta oli kuitenkin vasta harkinnan alla ja toistaiseksi parina työskentely toimii viivakoodinlukijan korvaajana.

”(...) me paljon lasketaan laskut parina (puolison kanssa) ja siellä esimerkiks tää viite, niin toinen lukee ja toinen kirjoittaa. Se tekee hirveen paljon helpommaks.” – H1

Kaksi haastateltavista kertoi, että heidän läheisensä olivat toimineet apuna verkkopankin käytössä maksamalla laskut haastateltavan puolesta haastateltavan omilla verkkopankkitunnuksilla. Apuna olivat toimineet niin omat lapset, puoliso kuin ystävät.

”Meidän tytär, että et sää äiti sitä ikinä opi käyttään, et sää opi. Niin kun mä maksoin sillä ennen mun laskut.” – H10

Molemmat haastatelluista tiesivät, ettei omia verkkopankkitunnuksia saisi antaa ulkopuolisille. Apuna toimineet henkilöt olivat heille kuitenkin niin läheisiä, että he luottivat tunnukset heidän käyttöönsä. Toinen haastateltavista kohtasi kerran tilanteen, jossa hän joutui kertomaan pankkivirkailijalle, että hänen puolisonsa on käyttänyt hänen verkkopankkitunnuksiaan. Haastateltava tunsi toimineensa väärin, koska pankkivirkailija muistutti häntä siitä, ettei tunnuksia saa koskaan luovuttaa muille.

”No olihan se kuule ja vähän kuin ois tuntenut itsensä rikolliseksi, että tekis jotain laitonta vaikei siinä ollut mitään laitonta.” – H2

Tilanne ei kuitenkaan muuttunut pankkivirkailijan muistutuksen jälkeen, vaan edelleen haastateltava antoi puolisonsa käyttää hänen pankkitunnuksiaan tarpeen mukaan. Haastateltavan mielestä oli parempi, että hänen puolisonsa hoitaa heidän pankkiasiansa, koska hän ei itse tuolloin omasta mielestään osannut käyttää verkkopankkia. Myöhemmin hänen puolisonsa on kuollut ja haastateltava on itse aloittanut käyttämään verkkopankkia.

Yksi haastateltavista kertoi hänen lapsensa hoitaneen hänen pankkiasiansa ennen haastatellun omilla tunnuksilla, mutta nykyään hän käyttää verkkopankkia itse. Kun hän kohtaa ongelmia verkkopankin käytössä, saa hän apua ystävältään. Usein apuna toimiva ystävä tekee haasteelliselta tuntuvan asian hänen puolestaan käyttämällä verkkopankkia haastatellun tunnuksilla nähdessä esimerkiksi hänen henkilökohtaisen rahatilanteensa.

”Kyllä toi mun ystävä sen mulle näyttää, mutta kun mä en viittis vaan kertoo, että paljon mulla on, kun se saa mun tietoni selville.” – H10

Haastateltava koki kuitenkin, että ystävältä saatu apu on ollut hänelle tärkeää ja kyseinen ystävä on henkilö, johon on ”pystynyt tukeutumaan”. Vaikka apuna toimiva henkilö olisi läheinen, voi saatu apu verkkopankin käytössä aiheuttaa huolta yksityisyydestä. Kukaan haastateltavista ei maininnut sukulaisilta saadun avun aiheuttavan huolta yksityisyydestä.

Yksi haastatelluista kertoi itse toimivansa ystävälleen apuna verkkopankin käytössä tekemällä tarvittavat toiminnot ystävänsä verkkopankkitunnuksilla. Hän kertoi tekevänsä tämän opastaakseen ystäväänsä, joka kohtaa usein haasteita verkkopankkia käyttäessään.

”Mä olen joskus joutunut ihan hänen tai hän on pyytännyt niin kun että mä oon maksanut niin kun hänen. Eli käynyt tilillä ihan ja maksanut niitä ja näyttänyt siitä vielä hänelle, että tästä ja tästä.”

– H9

Suurin osa haastateltavista oli jossain vaiheessa saanut hetkellisesti apua verkkopankin käyttöön, mutta eräs haastateltavista kertoi käyttäneensä lähes aina verkkopankkia puolisonsa avustamana.

”Mä en sitä itsenäisesti oikeestaan käyttänyt. Mä aina välillä menin sinne ja mies aina varmisteli, että näin se menee kun se halus että sun täytyy opetella se itte, se oli sitä mieltä ja mua ei kiinnostanu se.” – H2

Kyse oli lähinnä siitä, että haastateltava ei itse ollut kiinnostunut käyttämään verkkopankkia, mutta hänen puolisonsa yritti opettaa häntä, jotta hän voisi tulevaisuudessa hoitaa pankkiasiat itsenäisesti verkkopankissa. Myöhemmin, haastateltavan puolison kuoltua, opetuksesta oli hyötyä ja haastateltava päätti jatkaa verkkopankin käyttöä itsenäisesti. Haastateltava siirtyi siis henkilökohtaiseen käyttötapaan käytännössä vasta sitten kun hänen oli muuttuneen tilanteen myötä pakko.

7.3. Verkkopankin käytön hyödyt

Jokainen haastateltava mainitsi verkkopankin käytössä positiiviseksi asiaksi sen, että pankkiasiat on mahdollista hoitaa kotona, eikä niiden takia tarvitse lähteä pankin konttoriin. Mahdollisuus kotona asiointiin toimi monelle haastateltavista myös käytön aloitukseen motivoivana tekijänä.

”No sehän on jo kaiken kaikkiaan hyvä, että voi kotoo sillä tavalla maksaa.” – H2

”Just toi, että hyvä että se käy täällä kotona niin voi asioida ettei tarte lähte mihinkään.” – H5

Haastattelujen perusteella kotona asioinnin mahdollisuus tuo mukanaan esimerkiksi vapautta asioida pankissa aina ja niin usein kuin itse haluaa. Yksi haastateltavista kuvaa asiaa seuraavasti.

”Than kiva se on kun saa ite hoitaa ja käydä kattomassa. Ei pankkiin kehdannut joka päivä mennä kysyyn, että paljonks siellä nytten on. Se on niin kun mukavuus kun se on tässä kotona. Ei tarvii lähte minnekään kyselee ja olla siellä, jonossa seistä.” – H6

Kotona asioinnin hyödyiksi koettiin myös se, että ei tarvitse jonottaa pankin konttorissa. Laskujenmaksu ja tilitietojen tarkastelu voidaan suorittaa nopeasti omalta kotikoneelta.

”Ja onhan se semmonen niin nopee ja sit pystyy ite niin kun seuraan koko ajan tilitietoja ja tämmöstä kaikkee, että eri kun sitten aina pankissa asioida.” – H4

”Mun mielestä siinä on hyvää, että saa vastauksen heti.” – H3

Sen lisäksi, että osa haastatelluista koki verkkopankin käyttöön liittyvät hinnat negatiivisena asiana, koki osa ne positiivisena asiana. Erona näiden näkemysten välillä on se, että hinnat nähtiin negatiivisena pankin puhelinpalveluiden osalta, kun taas itse verkkopankin käyttömaksun katsottiin olevan edullinen muihin maksutapoihin verrattuna.

”Myönteistä siinä enemmän on kuin kielteistä, koska nehän (palvelumaksut) on kait niin kalliita jos menee tiskiltä maksamaan niin tota.” – H2

Haastateltavat kehuivat, että perustoimintojen kuten laskujen maksaminen ja tilitietojen tarkastelu verkkopankissa ovat helppoja. Esimerkiksi Nordean (H10) ja Säästöpankin (H6) verkkopankkia käyttävät haastateltavat kuvailivat helppoutta seuraavasti.

”Kyllä laskujen maksu on helppoo. Mä käytän sitä usein. Sit just jos käydään kaupassakin, niin jos mä nyt sattumalta oon pistänyt sen laskun (kuitin) johonkin että sitä ei löydy, niin mä katon, että paljon multa on mennyt nyt sitten sinne.” – H10

”Mun mielestä siellä on hyvin selvästi kaikki ja toimivasti. Kun mä oon niin, kun se on niin yksinkertaista mitä mä (käyttää verkkopankissa), kun en mä oo mikään rahaihminen, että mä sijoittasin taikka olisi mitään tämmösiä.” – H6

7.4. Verkkopankin käytön haasteet

Lähes jokainen haastateltava nimesi vähintään yhden haastavan tai epäselvän ominaisuuden käyttämässään verkkopankissa. Suurin osa ominaisuuksista koski verkkopankin käyttöliittymää ja käytettävyyttä. Tässä tutkielmassa ei arvioida yksittäisten verkkopankkien käytettävyyttä, vaan hankaluutta tuottaneiden ominaisuuksien esittelyn on tarkoitus tuoda esille yleisellä tasolla ikäihmisten kohtaamia haasteita verkkopankin käytössä.

Lähes jokaiseen laskunmaksuun tarvittava laskun viitenumero tuotti erälle haastateltavista vaikeuksia.

”Sitten viitenumero. Pitkä viitenumero mikä on ja siitä kapinois kovasti. Mutta se on niin kuin pakko hyväksyy.” – H1

Haastateltava koki viitenumeron tuottavan hankaluutta laskunmaksuun, mutta ymmärsi, että se on tarpeellinen ja siten se on ”pakko hyväksyä”. Haastateltavan haaveissa on hankkia viivakoodin lukija, mutta ainakaan haastatteluhetkellä hän ei ollut sitä hankkinut. Tällä hetkellä hänen laskujenmaksutilannettaan helpottaa yhteistyö puolison kanssa. He maksavat laskut niin sanotusti parina, eli toinen sanelee viitenumeron ja toinen kirjoittaa. Tämä tekee haastateltavan mukaan laskujen maksun paljon helpommaksi.

Eräs haastateltavista kertoi jännittävänsä verkkopankkiin kirjautuessaan sitä, että ehtiikö hän kirjoittamaan tunnusluvun ja salasanan sallitun ajan puitteissa.

”Ainakin se on aika kurjaa kun siitä katotaan siitä, mikä se nyt on kun tarkistetaan ne numerot, kun mennään sinne, sisään kirjaututaan. Tunnukset, niin tunnusluvut. Niin sitä mä aina jännään, että kerkiätkö mä löytämään sen siinä ajassa kun sehän menee sitten se, mutta joka kerta mä oon löytänyt sen sitten ennemmin kuin se... (aika on loppunut).” – H2

Lisäksi sama haastateltava kertoi jännittävänsä tilanteita, joissa hän joutuu hetkeksi poistumaan verkkopankin äärestä sitä käyttäessään.

”Mut jos lähtee jossain vessassa, tai jossain on pakko lähtee käymään, niin ensin vähäsen sohii sitä tai käy jossain (sivulla), että se alkaa siitä se aika. Muutenhan se sitten, jos on pitkä tauko, niin se menee pimeeks.” – H2

Kyseinen haastateltava on käyttänyt verkkopankkia noin puoli vuotta. Hän kertoi, ettei tiedä kuinka pitkä aika hänen jännittämiinsä tilanteisiin, sisään kirjautumiseen ja kirjautumisen säilymiseen, on varattu. Lisäksi hän ei ole koskaan kohdannut ajan päättymistä kyseisissä tilanteissa. Vaikuttaa siis siltä, että kyseisen haastateltavan jännitys johtuu tiedon puutteesta. Kyse voi olla myös ulkopuolisten henkilöiden antamista varoituksista. Haastateltava kertoi jännittäneensä myös tunnuslukujen säilytyspaikan valintaa, koska hänelle oli painotettu hyvän piilotuspaikan tärkeyttä.

Harvoin käytettävien ominaisuuksien käyttäminen on tuottanut osalle haastateltavista vaikeuksia. Yksi haastateltavista kertoi oman kokemuksensa uuden tunnuslukukortin tilaamisesta verkkopankin kautta. Kun tunnuslukukorttia ei pitkän ajan jälkeen kuulunut, meni hän pankin konttoriin tiedustelemaan asiaa. Pankissa hänelle todettiin, että hän ei ollut tehnyt tilausta asianmukaisesti loppuun. Häneltä oli jäänyt tekemättä toimenpiteen hyväksyminen järjestelmässä.

”Siinä se on, että kun niitä harvemmin tekee niin niitä ei meinaa honata, että se täytyy niin hirvittävän tarkasti seurata se ohjelma sieltä sitten, että varmasti tekee sen loppuun saakka. Kyl sit taas jo seuraavalla kerralla tiedän, että jahas näin täs tarvii toimia.” – H3

Haastateltava ei kokenut tilannetta hankalaksi, vaan kokee tietävänsä ensi kerralla miten toimia samassa tilanteessa. On kuitenkin syytä huomioida, että edellä mainitun kaltaisilta tilanteilta voidaan välttyä panostamalla käyttöliittymän ja käytettävyyden arviointiin ja suunnitteluun.

Uudet ominaisuudet kuten e-laskut ovat aiheuttaneet haasteita haastatelluille ikäihmisille. Eräs haastateltava kertoi ensikohtaamisestaan e-laskujen kanssa seuraavasti.

”Nyt oli mulla aika outo juttu, toi kun mä annoin luvan ton puhelinlaskun laittaa tonne sähköpostiin, e-laskuja. Ja mä täällä kattelin... Mä pääsin kattoon, että sulle on tullut Saunalahdelta e-lasku ja mä olin, että milläs mä saan sen tonne, et mil mä maksan? Ja mä olin, että ei herran jumala mä osaa sitä siirtää. Mä kirjottelin kaiken maailman numerot mitä siellä oli, hirveitä viitenumeroita ja vaikka mitä, ja mä olin itte kirjottanut sinne verkkopankkiin, mutta sinnehän pääsee ihan yksinkertaisesti tosta nappia painamalla.” – H10

Haastateltava kertoi pyytäneensä ystäväänsä apuun, koska ei ensin itse ymmärtänyt miten e-laskujen kanssa tulee toimia. Ystävä, jolla oli kokemusta e-laskuista, neuvoi haastateltua ja tämän jälkeen e-laskujen maksuprosessi selkeytyi hänelle.

E-laskut aiheuttivat myös parille muulle haastateltavalle päänvaivaa. Yksi haastatelluista kertoi unohtaneensa vahvistaa hänelle lähetetyt e-laskut.

”Kyllä se noin, mutta siinä mulla tuli vähän hamaa kun en huomannut laittaa niitä aina niin kuin automaattisesti niin kuin vahvistettavaks. Jäi vahvistamatta niin tuli sitten paperilasku sitten.” – H5

Unohduksesta johtuva paperilasku sisälsi lisämaksun. Haastateltava totesi sen olevan hienoa, kun hän ymmärsi, mistä e-laskut saa hyväksytyä automaattisesti ilman, että jokaista tarvitsee vahvistaa erikseen. Tämän jälkeen e-laskujen vahvistaminen ei ole ollut hänelle vaiva, koska jokaista ei tarvitse muistaa tarkistaa.

Toinen haastateltava oli myös kokenut ongelmia e-laskujen vahvistamisessa. Hän oli tottunut verkkopankissa laskuja maksaessaan, että kaikki maksetut laskut voi vahvistaa kerralla. E-laskujen kanssa piti toimia eri tavalla.

”Mulla kävi nimittäin kerran itellä sillä tavalla, että kun mä kirjauduin siihen sitten, että toinen lasku, niin tota se ei ota, se ei ottanutkaan sitä, että niitä ei voi niin kun kerralla. Sanotaan, että on kolme laskua sulla verkkopankissa, näitä e-laskuja niin tota niin ne täytyy jokainen vahvistaa erikseen.” – H9

”Kun mä kuvittelin, että ne menee niin multa jäi. Elikkä mulla oli e-laskuja ja muita laskuja. Mä yritin vetää ne yhdellä kertaa kaikki niin se ei käynyt.” – H9

Haastateltavalta jäi siis epähuomiossa osa e-laskuista vahvistamatta ja hän sai näistä myöhemmin muistutusmaksut. Jälkikäteen hän on ymmärtänyt, kuinka e-laskujen vahvistaminen toimii, mutta häntä harmittaa, etteivät ne hänen kokemuksiensa mukaan toimi samaan tapaan kuin normaalit laskun maksut verkkopankissa.

Se, ettei e-laskuista lähde muuta muistutusta kuin sähköposti, aiheuttaa yhdelle haastateltavista haasteita.

”Kuinka mä tiedän, että sellanen on sinne tullut jos mä en siellä aikoihin käy. Sitten ne vielä lähettää mulle karhun.” – H10

Kukaan haastateltavista ei varsinaisesti ilmaissut tyytymättömyyttään verkkopankkien käyttömaksuihin, mutta palvelunumeroiden hinnoittelusta yhdellä, paljon käyttöapua tarvinneella haastateltavalla, oli huonoja kokemuksia.

”Ja tieksä kun mulle on tullut niin kauheet puhelinlaskut kun mä oon soittanut tonne Nordeaan. Sieltä kuuluu, että palvelemme teitä mahdollisimman pian ja mä kuuntelen sitä ja lasku, ne tiputtaa mulle kauheita laskuja. (...) se on sitten niin hävytöntä, että meitä asiakkaita pannaan maksamaan tommosia maksuja. Se ei kyllä ollenkaan oo oikein.” – H10

Yksi haastateltavista koki myös, että verkkopankin käyttäminen oli kallistunut, mutta hän tyytyi ihmettelemään asiaa ja koki ymmärtävänsä mistä se johtuu.

”Niitä kuluja mä vaan aina ihmettelen kun niitä tulee aina lisää. Mutta kai se vaan niin täytyy olla, täytyy niidenkin saada rahaa” – H6

Yksi haastateltavista toi esiin ongelman, että verkkopankin käyttö vähentää mahdollisia sosiaalisia kanssakäymistilanteita, joita ennen oli pankin konttorissa asioidessa.

”Mutta se on tietysti siinä huono juttu kun aatellaan just näitä tämmösiä vanhoja mummuja niin tuli siellä aina sitten jos sä siellä kävit jatkuvasti siellä pankissa niin aina tuli niin kun juteltua ees jonkun kanssa. Nyt sä sit oot vaan ja möllötät täällä tota konetta katellen.” – H8

7.5. Verkkopankin käytön jatkamiseen motivoivat tekijät

Kysyttäessä haastateltavilta, aikovatko he jatkaa verkkopankin käyttöä, oli vastaus yksimielinen kyllä. Haastateltavat nimesivät useita tekijöitä, jotka motivoivat heitä käyttämään verkkopankkia nyt ja tulevaisuudessa. Suuri osa haastateltavista kertoi motivaationsa verkkopankin käyttöön johtuvan sen kätevyydestä. Kätevyyden koettiin johtuvan siitä, että verkkopankkia on mahdollista käyttää

kotona ja laskuja maksaakseen ei tarvitse lähteä esimerkiksi pankin konttoriin. Verkkopankki on siis aina saatavilla.

”En mä nyt sinne (maksuautomaatille) ainakaan viitti kävellä kun se on kotona.” – H10

”Kun se on paikalla, niin se on käyttökelpoinen kapine.” – H10

”Tottakai se on helpompaa kotona olla pirtissä eikä lähtee tonne.” – H8

”Laiskuus. Paljon helpompi se tossa on tehdä.” – H7

”Helppous. Se on mun mielestäni kaikkein parasta, että mun ei tarte täältä lähteä tonne kylälle hemputtamaan.” – H3

”No mun mielestä se on ainakin se, että mä ajattelen, että tota se on aina tossa saatavilla niin kauan kun yhteydet pelaa.” – H9

”Se justiin tää, että se on se laskun maksu niin käy kivuttomasti.” – H5

Haastateltaville oli tärkeää, että he saavat hoitaa pankkiasiansa rauhassa, ilman ulkoisia häiriötekijöitä. Osalla haastateltavista motivaatio verkkopankin käyttöön syntyi juuri mahdollisuudesta omaan rauhaan ja työtahtiin.

”Ja saa kaikessa rauhassa tehdä niin mikä sen mukavampi on.” – H8

”Jos sä siel tiskillä oot ja niiden papereiden kans sähläät. Se on paljon helpompaa kun sä saat ihan rauhassa olla ja kattoo, ja omaan tahtiin mieltii, et mitä tän kans tehdään.” – H1

Kätevyyden ja kiireettömyyden lisäksi myös mahdollisuus itsenäisyyden kokemiseen katsottiin olevan verkkopankin käyttöön motivoiva tekijä.

”No ehkä se on joku semmonen, että huomaa, että osaa ite jotakin. Osaa vielä jotakin. Niin et sen saa ite tehdä.” – H4

Vain yksi haastateltavista mainitsi verkkopankin hinnan motivoivan sen käyttöön. Monet haastateltavista kuitenkin mainitsivat verkkopankin hinnoittelun hyväksi.

”Kyllä me ennen sen tossa maksan kun meen tonne jonottaan, kun mä saan sen vielä halvemmalla.” –H7

Edellä mainittujen tekijöiden perusteella voidaan päätellä, että lähes kaikki ikäihmistä verkkopankin käyttöön motivoivat tekijät pohjautuvat miellettyyn hyödyllisyyteen. Itsenäisyyden kokeminen perustuu kuitenkin enemmän käyttäjään liittyviin tekijöihin kuin hyödyllisyyden kokemiseen, vaikka sinällään itsenäisyys voidaan myös nähdä hyötynä. Motivaatio verkkopankin käyttöön näyttää siis kumpuavan miellettyjen hyötyjen ja käyttäjään liittyvien tekijöiden pohjalta.

7.6. Luottamus ja turvallisuuden kokeminen

Jokainen haastateltavista koki luottavansa verkkopankkiin. He kertoivat, että verkkopankki on ansainnut heidän luottamuksensa, koska heidän kokemuksensa olivat osoittaneet sen luottamuksen arvoiseksi.

”Kyl mä luotan, kaikki maksut on menny niin kuin ollu. (...). Se on niin kuin väkisin” – H1

”Se vaan tuli sit sellanen, että kun niin kun mitään ei oo huomannu mitään semmosta epäselvää siinä niin. Sitten uskalsi luottaa.” – H4

”Kyl mun täytyy sanoo, että mä oon luottanut siihen sit niin kun sanotaan ihan täydellisesti koko ajan.” – H3

”Kyllä siihen luottaa, pakkohan tähän maailmassa on johonkin luottaa.” – H2

”Kyllä mä luotan. En mä osannut epäillä edes. Kyllä mä luotan.” – H6

Yksi haastateltavista koki, että käyttääkseen verkkopankkia käyttäjällä on pakko olla luottamusta verkkopankkia kohtaan.

”Pakkohan siihen on luottaa. Ei sitä sitten vois ollenkaan ottaa ohjelmaansa jos ei sitä uskois.” – H8

Haastattelujen mukaan uutisoinnit verkkohyökkäyksistä ja tietomurroista ovat antaneet aihetta mieltää omaa luottamusta verkkopankkiin. Yksi haastateltavista koki, etteivät pankit painota turvallisuutta tarpeeksi verkkopankkien ominaisuuksista kertoessaan. Hänen mielestään turvallisuudesta tiedottaminen olisi pankeille kilpailuvaltti, koska hän itse valitsee pankin, jonka verkkopankki vaikuttaa luotettavimmalta.

”No kyllä mä luotan siihen, mutta oon mä monta kertaa miettiny niin kuin nyt kun oli joku hyökkäys tohon nettiin, mikä se oli nyt lehdessä, niin kyllä se tulee vähän joskus mieleen et hitsiläinen että miten se nyt on, että jos ne kaatuis kerran kaikki, että minkälaiset niillä on ne varmistukset. Että ei ne mun mielestä kukaan pankki hirveesti vakuuttele näyttävästi tuolla, että heidän pankissa ei tapahdu mitään semmosta.” – H2

Puhuttaessa luottamuksesta verkkopankkiin yksi haastateltavista sanoi luottavansa sekä verkkopankkiin että omaan harkintakykyynsä. Haastateltava koki, että ihmiset ovat liian herkkiä uskomaan huijausviestejä, joilla kalastellaan verkkopankkitunnuksia. Hän ihmetteli, että kuinka huijarit onnistuvat, koska hän ei itse koskaan luovuttaisi tunnuksiaan kenellekään.

”Mä jotenkin aattelen, että kuinka ihmiset on niin sinisilmäisiä kun ne... Mulle tulee aina vaan tällänen mieleen. Jos mun kohdalle sattus niin olisinko mä sitten niin sinisilmäinen, että mä yhtäkkiä antaisin jonkun tunnusluvun tuolta? (...) Musta tuntuu, että mä oon kuitenkin niin kauheen tarkka sillain, että jos ois jotain pienintäkään semmosta mitä mä epäilisin niin mä ottasin siitä selvän. En mä olis sillain sinisilmäisesti, uskois heti. Mutta ei oo sattunut kohdalle.” – H6

Erilaiset varmistukset ja tunnusten kysyminen useaan kertaan loivat haastateltaville olon, että verkkopankkiin ja sen turvallisuuteen voi luottaa.

”Kyllä mä nyt luotan siihen, kun siinä on se kahdenkertainen hyväksyminen siihen, niin eihän se nyt voi mennä mihinkään muualle. Kun ensin kun aukaisee sen ja sitten kun on maksamassa niin pitää vielä toisen kertaan pistää se turvanumero.” – H7

Yleisesti ottaen keskustelu verkkopankkien turvallisuudesta ei herättänyt haastateltavissa voimakkaita tuntemuksia, mutta kaikilla oli siitä selkeä oma mielipide. Suurin osa haastateltavista puhui verkkopankkien turvallisuudesta rennolla otteella. Haastateltavat korostivat sitä, ettei turvallisuutta kannata epäillä ja murehtia turhaan.

”Yleensäkkään en mä tota, ei tommosia asioita kannata etukäteen pelätä.” – H9

”Ei se siitä pelkäämisestä parane, että kyllä ne sit vie ne rahat tuolta pankista muutoinkin vaikkei olis verkkopankkiakaan.” – H7

Yksi haastateltavista kertoi, että aivan hänen lähipiirissään oli sattunut tapaus, jossa pankkitililtä oli kadonnut suuri summa rahaa. Hän kertoi tapahtuman nostaneen ajatuksia verkkopankin turvattomuudesta, mutta totesi, että oli jo unohtanut koko asian. Tapahtuma ei varsinaisesti ollut

vaikuttanut hänen verkkopankin käyttöönsä ja turvallisuuden tunne palasi taas pian samalle tasolle kuin ennen läheiselle sattunutta tapausta.

”Niin silloin tietysti vähän niin kun mielti sitä, mutta mun tililtäni ei äkkiä nyt kahta tonnia kaapattaiskaan.” – H9

Haastateltavat luottivat kertomansa mukaan siihen, että palveluntarjoaja huolehtii verkkopankin turvallisuudesta.

”Ja sit tää turvallisuustouhu niin se on osaksi sitä pankin hommaa, että kyllä ne on sit helisemässä siellä. Että eihän mun auta kuin tehdä niin kuin ne neuvo. Että mä en siihen pysty niin kuin puuttuu enkä parantamaan ja sen takii sitä turhaa huolii niin kuin ottaa.” – H1

”Kyllä mä nyt olettasin, että ne pitää turvassa siellä ihmisten rahat, koska ei se pankki tuu menestyyn.” – H10

Haastateltavien joukosta löytyi myös muutama henkilö, joille verkkopankin turvallisuus on huolenaihe. Ajatukset turvattomuudesta pohjautuivat suurelta osin mediassa käsiteltyihin tapauksiin tietomurroista ja pankkitietojen kalastelusta.

”Kyllähän se turvallisuus nyttenkin, kyllä sitä mieltii nykyäänkin paljon siitä turvallisuudesta, että ei se oo pois suljettu vieläkään.” – H2

”Nii en tiedä, nii en tiedä kun kaikkee on sattunut. Että onko se nyt sitten kuitenkaan ihan. Onks noi loppujen lopuks sit koskaa noi tietokonejutut niin turvallisia etteikö niissä sitten voi tulla jotain. Ja kokoajan tehdään näitä kaiken maailman häiriöitä, että tota ei sitä kai voi sanoa, että se sata varma juttu on varmastikaan.” – H6

”Ei oo sataprosenttisen turvallisia. Jatkuvasti tulee kuitenkin sitten television tai radion kautta tiedotuksia, että on tehty murtoja joittenkin ihmisten ja monien ihmisten kohdalla viety rahoja.” – H10

Vain yksi haastateltavista kertoi ajattelevansa turvallisuutta aktiivisesti. Muut haastateltavat kokivat, että verkkopankin käyttö ei ole täysin turvallista, mutta he eivät ajattele sitä verkkopankkia käyttäessään.

”Mutta ei se mulle sillain tuu mieleen kun mä noita asioitani hoidan. Mutta kun rupee miettimään nyt, että mahdollisuuksiahan on vaikka kuinka paljon siis mitä tapahtuu.” – H6

Osa haastateltavista viittasi tulotasoonsa puhuttaessa verkkopankkien turvallisuudesta. He kokivat, että heidän on turha murehtia turvallisuutta pienen varallisuuden vuoksi. Eli vaikka joku murtautuisikin heidän tililleen, ei siellä haastateltavien kertoman mukaan olisi paljon vietävää.

”No ei mun rahat kuule, mun rahani on niin pieniä, ettei ne ees hyödy niistä.” – H10

”(...) mulla on niin pienet tulot. Eikä mulla oo siel semmosia rahoja, että tota. Mä en niin sitä ajatellut, että jos joku niin kun pääsee mun tilille, ni sitten, että sitä mä en oo niin kun miettinyt, että pystyykö sitä ees joku. Kyllä mä sen ymmärrän, että koneelle ne voi tulla, mutta pystyyks ne sieltä niin kun kuinka sitten tunnuslukuja ettimään niin tota noin ei siellä ainakaan ole paljon vietävää.” – H9

Haastateltavien turvallisuuden tunnetta lisäsivät verkkopankin tiukat turvatoimenpiteet, kuten tunnuslukujen useat varmistukset.

”Ainakin se on nytten tässä säästöpankissa niin siinä on se, se noin niin, ne kysyy moneen kertaan niitä tunnuslukuja, sitä avainlukua. Taikka noin niin kun laskua maksaa niin sitä tunnuslukua. (...) kyllä se varmaan on, että se vaikee on kenenkään maksaa niin kun mun nimissäni.” – H5

Haastateltavat kertoivat myös itse huolehtivansa pankkiasioinnin turvallisuudesta, esimerkiksi pitämällä verkkopankkitunnukset hyvässä piilossa. Yksi käyttäjistä ihmetteli joidenkin ihmisten tapaa säilyttää tunnuksia lompakossa, joka ei tunnu turvalliselta paikalta.

”Monella ihmisellä näkee, että niillä on se turvakortti lompassa. (...) se (tunnuslukukortti) on hyvin niin kuin sivussa ja vielä vähän hämäyksellä tehty, että siihen ei pääse kiinni helposti.” – H1

”Sitähän ne aina perustaa, että niitä ei saisi säilyttää samassa paikassa” – H5

Yhtenä omana turvallisuuden varmistuskeinona toimii myös tilitietojen tarkastaminen. Tilin tapahtumat ovat käyttäjälleen tuttuja ja niiden läpikäynti antaa varmistuksen, ettei mitään ole viety.

Kyllähän mä aina katton, kun mä tietokoneen avaan, ni katon ensimmäiseksi ne tilitapahtumat.” – H5

Osa haastateltavista oli saanut läheisiltään opetusta siitä, kuinka turvallisuudesta tulee huolehtia. Läheisten opetusten mukaan on tärkeää, että verkkopankin tunnusta ja salasanaa ei säilytetä samassa paikassa. Lisäksi läheiset huolehtivat, ettei ikäihminen avaa mahdollisia huijausviestejä.

”Pistä aina ne tunnusluvut samaan paikkaan ja semmoseen piilopaikkaan ettei niitä ikinä kukaan ei, ku ne on niin tärkeitä. Se painotti sitä mulle hirveesti, ni mua aina alkuunsa jännitti hirveesti, että voi vitsi että oonks mä nyt sit varmaan laittanut sinne kun se piti sen niin tärkeenä.” – H2

”No siitä mä oon keskustellut mun tyttäreni kanssa ja se sano, että saat olla kyllä aika varovainen. Jos sieltä tulee joku huomautus niin älä silloin mee sinne, että älä aukase sivuja ja tota sinne saattaa tulla kyllä ilmoituksia, että siellä saattaa olla jotakin.” – H10

Läheisten kehotukset voivat aiheuttaa ikäihmisissä myös turhaa huolta ja turvattomuuden tunnetta. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan maininnut näin käyneen muuta kuin aivan käytön alussa, kun kaikki oli vielä uutta ja outoa.

7.7. Suhtautuminen pankkipalveluiden muutoksiin

Osa pankeista keskittää toimintojaan ja perinteisiä kassapalveluita karsitaan sekä lopetetaan. Suuren osan pankkipalveluista voi hoitaa itsenäisesti verkossa ja käteistä rahaa on saanut nostettua käteisautomaateista jo useiden vuosien ajan. Lisäksi käteisen käyttäminen on vähentynyt ja kortilla maksaminen yleistynyt. Laskujenmaksuautomaatteja lopetetaan.

Haastateltavat kertoivat itse asioivansa pankin konttorissa enää hyvin harvoin. Konttorissa asioinnille ei ole enää tarvetta, koska suurin osa pankkipalveluista on mahdollista hoitaa verkkopankissa. Lisäksi haastatteluun osallistuneet nostavat käteistä automaattista konttorissa käynnin sijaan. Haastateltavat toivat esiin huolensa pankkien tiskipalveluiden supistamisesta ja sen vaikutuksista niihin ikäihmisiin, jotka eivät käytä verkkopankkia tai käteisautomaatteja. Palveluiden supistamisen ei koettu suoranaisesti vaikuttavan haastateltavien omaan palvelun saantiin ja kokemukseen, mutta huoli ikätovereiden pärjäämisestä aiheutti negatiivista suhtautumista muutoksiin. Haastateltavat kokivat, että jokaisella pitäisi olla vapaus valita miten ja missä pankkiasiat hoidetaan.

”(...) mä en sitä nyt niin kun näin moraalisesti oikein hyväksy. Että täytyy olla semmonen kun ollaan asiakkaita kuitenkin, meillä sellanen valinnanvapaus.” – H9

Pankin konttorin tiskillä asioinnin hinnoittelu nostettiin esiin yhtenä negatiivisena asiana keskusteltaessa palveluiden muutoksista. Haastateltavat kokivat, että konttorissa asiointi on erittäin kallista. Yksi haastateltavista koki verkkopankin käytön olevan pakotettua muiden palvelukanavien korkean hinnoittelun vuoksi.

”(...) mä tunnen monia semmosia, joilla ei oo konettakaan itellä ja tota sitten kun ne käy maksamassa niin tulee kalliiks maksaa sitä, että kylhän tää, onhan tää ollu pakotettua.” – H9

” (...) sitten kun ne hoitaa maksujaan niin nehän on hirveen kalliita ne pankkipalvelumaksut, että on huonompaan suuntaan. ” – H6

”(...) eihän tuo oikeen kannata missään tapauksessa tuolla pankissa käydä niin kun siellä tiskillä pyytämässä rahaa, se maksaa. ” – H5

Haastateltavien mielestä palvelun muutoksesta huonompaan suuntaan kertovat myös perinteisten pankkipalveluiden supistamiset. Osa pankeista on rajoittanut käteisen nostamista konttoreissa.

”Mutta onhan pankkipalvelut pienentyneet ihan hirveästi, että OP:ssa vissiin saa vielä rahaa joka päivä, mutta Nordeasta vissiin ei saa. ” – H3

”Huonompaan suuntaan, ihan hirveen huonoon suuntaan menee. Ettei ihmiset saa enää pankista rahaakaan koska vaan (...). ” – H6

”Eihän ihmiset kohta uskalla edes mennä pankkiin, kun sanotaan, ettei nyt sovi tulla, rahaa saa vasta huomenna. Nimittäin mä olin apteekissa istuin ja joku ihminen tuli siihen viereen istuun ja sanoi, oli kauheen kiukkunen, kun hän meni pankkiin ja olis ottanut rahaa, eikä siellä ollut ettei saanut, oli että ei tänään enää saa siihen aikaan. Niin mä ajattelin, että on tosi huono palvelu. Ja tääkin oli sitten kai lähtenyt jostain tuolta autolla, ettei ollut ihan keskustasta, tuolta vähän syrjästä ja sanoi, että hänen täytyy sitten tulla huomenna uudestaan. ” – H6

”(...) Mutta mä kyl totuuden nimessä, kun mä tunnen tota vanhoja ihmisiä, niin se (verkkopankki) on monelle vanhemmalle ihmiselle kuitenkin niin kun semmonen pelottava asia. Ja sitten se, että tota kun pankit lopettaa niin kun tiskipalvelunsa niin se on huono. ” – H9

”Tai kyllä se kohta on pakko käyttää, kun lopetetaan noi maksuautomaatit. Nehän piti loppua jo tän vuoden puolesta välistä, mutta en tiedä loppuuko noi yleisimmät. Se on vanhuksille aika paha juttu, jotka ei noin (käytä verkkopankkia). ” – H7

Tutkimukset osoittavat, että Suomessa on vielä paljon ikäihmisiä, jotka eivät käytä internetiä tai verkkopankkia [Stenberg ja Virkkunen, 2011; Finanssialan Keskusliitto, 2013]. Myös haastateltavien kertomukset tukevat näitä tutkimustuloksia. Haastateltava, joka on aktiivisesti mukana asuinpaikkakuntansa eläkeläisyhdistyksen toiminnassa, kertoi, että hyvin harva muista yhdistyksen jäsenistä käyttää verkkopankkia. Haastateltavan mukaan syynä on se, etteivät ikäihmiset omista tietokonetta.

”Siellä (eläkeläisyhdistyksessä) on melkein yhden käden sormilla (verkkopankin käyttäjiä).” – H5

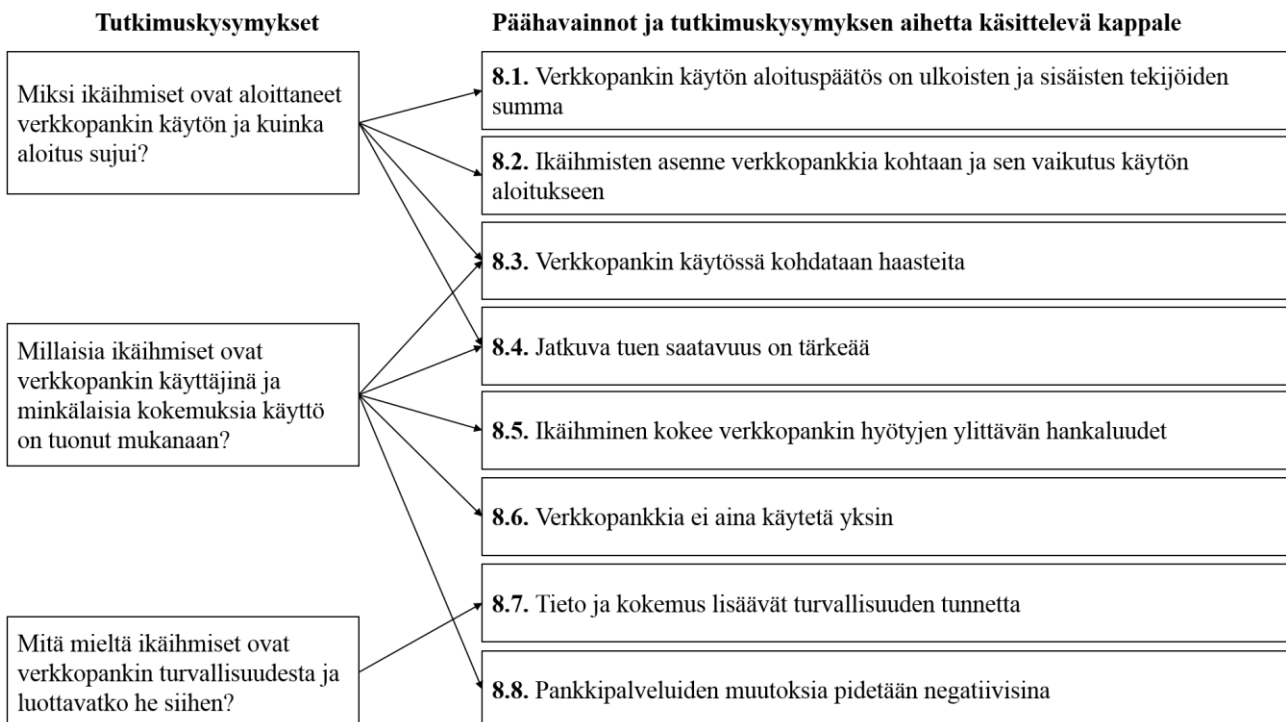
Myös muut haastateltavat pohtivat ikäihmisten tietokoneen käyttöä ja sen vaikutusta siihen, että heidän tuntemistaan ikäihmisistä harva käyttää verkkopankkia.

”(...) musta vähän tuntuu että tän ikäiset ihmiset kun minä, kellä ei oo sitä tietokonetta, niin ne on vähän arkoja niin kun ryhtymäänkään siihen. Et ei ne ihan hevillä halua opetella. Eikä kaikilla ole edes konetta, eikä oo halukas hankkimaan.” – H6

8. Tulosten tarkastelua ja pohdintaa

Tutkielman kulkua ohjaamaan asetettiin kolme tutkimuskysymystä. Aluksi selvitettiin, miksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja kuinka aloitus sujui. Tämän jälkeen tarkasteltiin millaisia ikäihmiset ovat verkkopankin käyttäjinä ja minkälaisia kokemuksia käyttö on tuonut mukanaan. Lisäksi selvitettiin, mitä mieltä ikäihmiset ovat verkkopankin turvallisuudesta ja luottavatko he siihen.

Edellä mainittujen aiheiden pohjalta saatiin kuvaus ikäihmisten toiveista ja tarpeista niin verkkopankin kuin perinteisten pankkipalveluiden käyttäjänä. Tässä luvussa tehdään yhteenveto tuloksista sekä pohditaan niitä suhteessa aiempiin tutkimuksiin, jotka esiteltiin luvuissa 3 ja 4. Tutkimuskysymykset ja niiden aiheita käsittelevät kappaleet on esitetty alla olevassa kuvassa 3. Yhteenveto tämän luvun kappaleissa esitetyistä havainnoista löytyy liitteestä 3.



Kuva 3. Tutkimuskysymyksen aiheita käsittelevät kappaleet

8.1. Verkkopankin käytön aloituspäätös on ulkoisten ja sisäisten tekijöiden summa

Ikäihminen päätyy verkkopankin käyttäjäksi monesta eri syystä. Osa haluaa tai kokee tarpeelliseksi pysyä mukana yhteiskunnan ja tietotekniikan kehityksessä. Osalla aloituspäätöksessä on mukana uskaliaisuutta ja kokeilunhalua. Osa taas päätyy käyttäjäksi suosittelujen ja niiden kautta havaittujen verkkopankin tarjoamien hyötyjen perusteella. Kukaan haastatteluun osallistujista ei kokenut joutuneensa aloittamaan verkkopankin käyttöä pakon edessä. Ajatus pakosta nousi kuitenkin esiin

haastateltavien puheissa. Heidän mielestään pian ollaan tilanteessa, jossa ikäihmiset joutuvat pakon alla opettelemaan verkkopankin käytön. Suoraveloitushaastattelussa muuttui vuoden 2014 alussa suoramaksuksi. Asiakkaiden odotetaan siirtyvän käyttämään e-laskuja, sillä paperilaskujen käyttö on kallistunut, samoin kuin konttorissa asiointi.

Verkkopankin käytön aloitus perustuu usein saatavilla olevan tiedon määrään, mutta vaatii myös käyttäjän omaa mielenkiintoa. Osa haastateltavista oli hankkinut verkkopankkitunnukset jo aikaa ennen varsinaista käytön aloitusta. Varsinaisen käytön he aloittivat vasta, kun heidän oma mielenkiintonsa heräsi kunnolla. Osalla verkkopankin käytön aloitus oli uskallusta vaativa koetus, mutta vahva sisäinen motivaatio auttoi eteenpäin. Motivaatio syntyi halusta oppia uutta sekä verkkopankin *mielletyistä hyödyistä*. Hyödyiksi koettiin esimerkiksi se, että laskujen maksu onnistuu helposti kotona ilman tarvetta lähteä pankin konttoriin.

Verkkopankin käytön aloitussyynä ei aina ole tarve. Osa haastateltavista koki pärjäävänsä hyvin pelkällä suoraveloituksella. Verkkopankkitunnukset kuitenkin hankittiin, koska oma mielenkiinto verkkopankkia kohtaan oli suuri. Osalla oman mielenkiinnon edelle meni läheisten ja palveluntarjoajan suosittelut ja oma mielenkiinto vahvistui vasta myöhemmin. On kuitenkin tärkeää huomioida, ettei kukaan haastatelluista kokenut joutuneensa verkkopankin käyttäjäksi pakosta. Heillä jokaisella oli mahdollisuus itse päättää rauhassa, että verkkopankki on heitä varten. Palveluiden muuttuessa sähköiseksi ja henkilökohtaisen palvelun supistuessa on tärkeää huomioida, että osa palveluiden käyttäjistä ei ole valmis nopeisiin muutoksiin. Jos ikäihminen joutuu aloittamaan verkkopankin käytön pakon edessä, ei hänellä välttämättä ole valmiuksia omaksumaan muutokset. Pankkipalvelut ovat palveluita, joita jokainen aikuinen ihminen tarvitsee arjessaan. Tietokoneisiin tottumattomat henkilöt ovat niin sanotusti nurkkaan ajettuja, kun perinteiset palvelut kallistuvat tai lopulta päättyvät kokonaan.

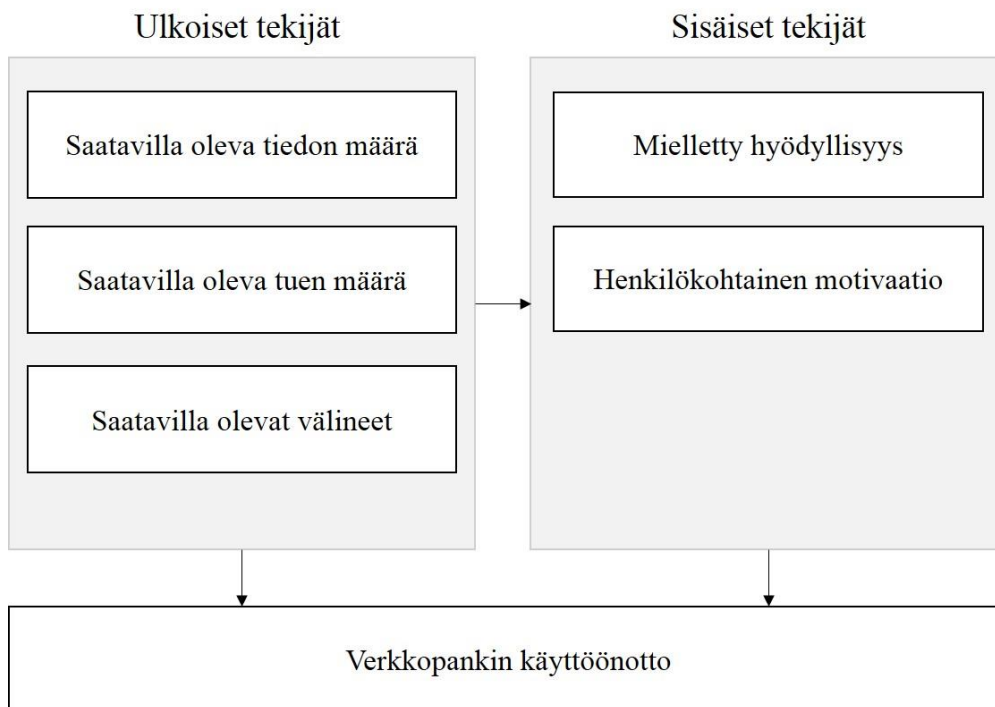
Saatavilla olevan avun määrä vaikutti haastateltavien päätökseen aloittaa verkkopankin käyttö. Osalle verkkopankin käytön aloitusta oli suositeltu, mutta vasta läheisten antama lupaus avusta sai ikäihmisen tarttumaan haasteeseen.

Aiempi tietokoneen käyttökokemus ei näytä vaikuttavan ikäihmisen verkkopankin käytön aloituspäätökseen. Tähän tutkielmaan osallistui kaksi henkilöä, jotka aloittivat sekä tietokoneen että verkkopankin käytön samaan aikaan. Heille molemmille oli suositeltu verkkopankin käyttöä. Lisäksi heillä oli tukenaan ystäviä ja sukulaisia, joiden puoleen he saattoivat kääntyä tarpeen vaatiessa. Näiden tulosten valossa voidaan todeta, että *saatavilla oleva tiedon ja tuen määrä ovat voimakkaampia aloituspäätöksen synnyttäjiä kuin aiempi tietokoneen käyttökokemus.*

Lopuksi, myös *saatavilla olevat välineet vaikuttavat ikäihmisen verkkopankin käytön aloituspäätökseen.* Yksi haastateltavista kertoi aloittaneensa verkkopankin käytön sen myötä, kun pankin konttoriin tuli tietokoneet, joilla verkkopankkia pääsi käyttämään. Myöhemmin hän jatkoi käyttöä sukulaistensa luona, koska välimatkaa kotiin nähden oli vähemmän kuin pankin konttoriin.

Myös muiden kertomuksissa nousi esiin, että kun internet-yhteys hankittiin kotiin, päätettiin myös verkkopankin käyttö opetella.

Verkkopankin käyttöaikomus näyttää siis muodostuvan sekä ulkoisten, että sisäisten tekijöiden myötä. Jo pelkät ulkoiset tekijät voivat synnyttää käyttöaikomuksen, mutta jos päätöksessä on jo alun perin mukana myös sisäisiä tekijöitä, on lopullinen käyttöönotto varmempaa. Samoin jo pelkät sisäiset tekijät voivat muodostaa käyttöönottoaikomuksen, mutta usein ulkoiset tekijät vaikuttavat vahvasti sisäisten tekijöiden syntyyn. Tämän tutkielman tuloksiin pohjautuvat verkkopankin käytön aloituspäätökseen vaikuttavat syyt on esitetty kuvassa 4.



Kuva 4. Verkkopankin käyttöönottoon vaikuttavat tekijät

Tarkasteltaessa tämän tutkielman edellä kuvattuja tuloksia suhteessa aiempiin tutkimuksiin, voidaan huomata sekä samanlaisuutta että eroavaisuuksia. Kappaleessa 4.1. tarkastellussa STAM-mallissa [Renaud and van Biljon, 2008] esitetään, että teknologian käyttöaikomukseen vaikuttavat sekä käyttäjään liittyvät tekijät kuten ikä, toimintakyky ja ulkopuolinen sosiaalinen vaikutus että mielletty hyödyllisyys. Ulkopuolinen sosiaalinen vaikutus näyttää olevan yksi suuri vaikuttava tekijä käyttöaikomukseen myös tämän tutkielman tulosten mukaan. Tämän tutkielman yhteydessä sosiaalisella vaikutuksella tarkoitetaan sekä palveluntarjoajan että läheisten suositteluja.

Kuten STAM-mallissa [Renaud and van Biljon, 2008] sivulla 15, kuvassa 2 esitetään, jo pelkkä mielletty hyödyllisyys voi johtaa teknologian kokeiluun ja tutkimiseen. Tämän tutkielman tulosten perusteella myös pelkkä sosiaalinen vaikutus, eli tässä tapauksessa suosittelu, voi johtaa verkkopankin kokeiluun. Jotta käyttö jatkuu, tarvitaan kuitenkin myös käyttäjän omaa mielenkiintoa,

joka muodostuu mielletyn hyödyllisyyden ja henkilökohtaisen motivaation myötä. Mutta kuten pelkkä sosiaalinen vaikutus, voi myös pelkkä mielletty hyödyllisyys vaikuttaa ikäihmisen verkkopankin käyttöaikomukseen. Tulos on siis linjassa sekä Davisin [1989], että Renaudin ja van Biljonin [2008] tutkimustulosten kanssa siinä, että mielletty hyödyllisyys vaikuttaa teknologian käyttöaikomukseen.

8.2. Ikäihmisten asenne verkkopankkia kohtaan ja sen vaikutus käyttöaikomukseen

Kuten kappaleessa 4.2 osoitettiin, Mattilan ja muiden [2003] mukaan ikäihmiset kuuluvat myöhäiseen enemmistöön verkkopankin käyttöönottajien joukossa. Myöhäiseen enemmistöön kuuluvilla henkilöillä uskotaan olevan negatiivisempi ja skeptisempi asenne teknologiaa kohtaan ja tämän vuoksi uutta teknologiaa ei käyttöönoteta heti ensimmäisten joukossa. Tähän tutkielmaan osallistuneet henkilöt olivat kaikki yhtä lukuun ottamatta yli 60-vuotiaita aloittaessaan verkkopankin käytön. Neljä haastateltavista oli yli 70-vuotiaita käyttöönottovaiheessa. Kahden näiden yli 70-vuotiaiden henkilöiden kertomuksista tuli esille, että verkkopankin käyttöä oli aluksi epäilty. Epäilyt kohdistuivat siihen, ettei sen käyttöä oppisi ja luuloihin kalliista maksuista. Nämä luulot olivat nopeasti karisseet pois, kun verkkopankkia oli alettu käyttää. Muuta, varsinaisesti negatiivisesta asenteesta verkkopankkeja kohtaan kertovaa, haastateltavien kertomuksista ei noussut esille. Aloituvaiheessa useat kuitenkin kokivat epävarmuuden tunnetta, kuten kappaleessa 8.3. tullaan osoittamaan.

Se, ettei haastateltavilla ollut juuri negatiivisia asenteita verkkopankkeja kohtaan ennen käytön aloitusta, voi selittyä sillä, että lähes kaikilla oli kokemusta tietokoneiden käytöstä ennen verkkopankin käyttöä. Kappaleessa 4.2 esitellyn Karjaludon ja muiden [2002] tutkimuksen mukaan sekä aiempi tietokoneiden käyttökokemus, että asenne tietokoneita kohtaan vaikuttavat verkkopankin käyttöön ja asenteeseen sitä kohtaan. Kaksi haastateltavista aloitti sekä verkkopankin että tietokoneen käytön samaan aikaan. Toinen heistä sai alusta alkaen paljon apua läheisiltään ja hän koki käytön olleen helppoa alusta alkaen. Toinen näistä henkilöistä taas oli kokenut haasteita ja koki edelleen tarvitsevänsä apua, mutta silti hän piti verkkopankin käyttömahdollisuutta käteväenä. Eli sen lisäksi, että *verkkopankin käyttö selittyy asenteella tietokonetta kohtaan sekä sen käyttökokemuksella, selittyy se tämän tutkielman tulosten mukaan myös saatavilla olevan tuen määrällä*. Ongelmat on helpompi kohdata ja päästä niistä yli, kun apua on saatavilla.

Lee ja muut [2005] toteavat tutkimuksessaan, että kieltäytyjät kokevat verkkopankin käyttöön liittyvän enemmän riskejä kuin käyttöönottaneet. Tämä pitää paikkansa myös tämän tutkielman tulosten mukaan. Verkkopankkia käyttävät *ikäihmiset sanoivat tiedostavansa, mitä riskejä verkkopankin käytössä on, mutta he eivät kokeneet riskejä suuriksi*. Useimmat totesivat, että pankki kyllä huolehtii turvallisuudesta. Osa toi lisäksi esille, että vaikka joku pääsisi heidän tiliinsä käsiksi, ei siellä olisi paljoa vietävää. On syytä huomioida, etteivät pienet tulot sinällään välttämättä selitä rentoa suhtautumista riskeihin, vaan lauseen takana voi olla kyse ikäihmisten vaatimattomuudesta.

Leen ja muiden [2005] tuloksia koetuista riskeistä tukevat myös verkkopankin käytön kieltäytymissyitä tarkastelevat tutkimukset.

8.3. Verkkopankin käytössä kohdataan haasteita

Ikäihmiset kohtaavat haasteita verkkopankin käytössä sekä aloitusvaiheessa että myöhemmin. Lähes jokainen haastateltavista on kohdannut haasteita verkkopankin käytön aikana. Kohdatut haasteet liittyivät puutteelliseen palautteeseen ja ohjeistukseen sekä epäselviin toimintoihin. Haasteeksi käytölle koettiin myös uusi kansainvälinen pitkä viitenumero [”SEPA – yhtenäinen euromaksualue”, 2014] sekä puhelinasiakaspalvelun kalliiksi koettu hinnoittelu. Useimmat haasteista näyttävät liittyvän palveluiden käytettävyyteen. Lisäksi käytön alussa kohdattiin epävarmuutta. Näihin kohdattuihin haasteisiin voitaisi vastata kiinnittämällä huomiota käytön tukemiseen sekä verkkopalveluiden käyttäjälähtöiseen suunnitteluun.

Useimmat kohdatuista haasteista sijoittuvat verkkopankin käytön aloitusvaiheeseen. Tämä on tärkeää huomioida, sillä haasteiden kohtaaminen heti käytön alussa on kriittistä käytön jatkamisen kannalta. Mattilan ja muiden [2003] mukaan hankaluudet tietokoneen ja internetin kanssa ovat suurimmat esteet ikäihmisen verkkopankin käyttöönotolle. Lisäksi Talsi [2014] toteaa juuri teknologisten taitojen puutteen olevan este teknologian omaksumiselle. Jos erityisesti käytön alussa kohdattuihin haasteisiin ei saada apua, ikäihminen todennäköisesti lopettaa verkkopankin käytön.

Ikäihmiset kohtaavat epävarmuutta verkkopankin käytön alussa. Epävarmuutta käyttöön toi pelko siitä, että verkkopankissa tehdään jotain väärää ja peruuttamatonta. Käytön epävarmuutta on syytä tarkastella myös yhtenä haastekohtana verkkopankin käytössä. Käytön epävarmuus ei näytä johtuvan teknologisten taitojen puutteesta, sillä suurella osalla tähän tutkielmaan osallistujista oli aiempaa teknologista osaamista myös tietokoneiden osalta. Vain kaksi haastateltavista eivät olleet ennen verkkopankin käyttöönottoa käyttäneet tietokonetta. On huomioitava, että aloitusvaiheessa verkkopankki on ollut jokaiselle käyttäjälle uusi asia. Eli aiempi kokemus eri teknologioiden kanssa ei näytä estävän uuden teknologian kanssa kohdattua haasteellisuutta. Aiempi tietokoneen käyttökokemus voi kuitenkin vaikuttaa uskallukseen jatkaa haasteista huolimatta. Esimerkiksi kokemus tietokoneiden kanssa voi lisätä uskallusta kokeilla erilaisia toimintoja verkkopankissa, vaikka ei olisi täysin selvää, mistä toiminnossa on kyse.

Verkkopankin käytön epävarmuus vaikuttaa negatiivisesti käyttökokemukseen. Kuten edellä käsiteltiin, lähes jokainen haastateltavista kertoi kokeneensa epävarmuutta verkkopankin käytön alussa. Jos käyttö tuntuu hyvin epävarmalta, vaikuttaa se negatiivisesti palvelun käyttökokemukseen. Wessmanin ja muiden [2013] tutkimuksen mukaan teknologian pitäminen pelottavana johtui siitä, ettei sitä koettu tutuksi tai luotettavaksi. Tämän tutkielman tulokset viittaavat osittain samaan. Pelko ja epävarmuus verkkopankin käyttöä kohtaan syntyivät jännityksestä, että jotain menee väärin esimerkiksi laskuja maksaessa. Tämä taas näyttää johtuvan siitä, että verkkopankin toiminta ei ollut käyttäjälle selkeää. Epävarmuus aiheutti tunteen, että kaikki pitää tarkistaa useaan otteeseen, jotta

mikään ei mene vikaan. Epävarmuuden kokemiseen näyttää oleellisesti vaikuttaneen myös saatavilla olevan tuen määrä.

Palvelun tuttuus, käyttökokemus ja saatavilla olevan tiedon määrä vaikuttavat käyttövarmuuteen. Epävarmuutta verkkopankin käytössä aiheutti lähinnä se, ettei verkkopankkia ja sen toimintoja tunnettu tarpeeksi hyvin. Kun toiminnot oli suoritettu useaan otteeseen ja verkkopankki tuli tutummaksi, myös käytön varmuus kasvoi. Verkkopankin käyttö koettiin huolettommaksi, kun käyttökokemusta oli kertynyt lisää. Vähemmän aikaa, mutta kuitenkin jo lähes vuoden verkkopankkia käyttäneillä henkilöillä esiintyi edelleen epävarmuutta erityisesti sellaisten toimintojen kohdalla, joiden toimintaa he eivät täysin ymmärtäneet. Myös tämä osoittaa, että käyttöä on syytä tukea tarpeeksi, vähintään siihen asti, että ikäihminen tuntee olonsa varmaksi uuden teknologian kanssa. Sähköisten palveluiden yhteydessä on huomioitava, että palvelut kokevat muutoksia ajan saatossa. Myös muutosten, kuten uusien ominaisuuksien opetteluun yhteydessä, tuen saatavuus on tärkeää.

Verkkopankin käyttö ei tarkoita sitä, etteikö ikäihminen edelleen kohtaisi haasteita käytön aikana. Useimmat haasteet liittyvät verkkopankin uusiin ja harvoin käytettyihin ominaisuuksiin. Yksi ajankohtaisista haasteen aiheuttajista on suoraveloituksen korvannut e-lasku. Haastatteluiden ajankohtana osa haastateltavista oli ottanut e-laskut käyttöön ja loput olivat kuulleet palvelusta. Jokainen e-laskut käyttöönottanut haastateltava kertoi kohdanneensa ongelmia niiden käytössä. Haasteet näyttävät liittyvän palvelun käytettävyyteen. Lähes jokainen oli vahingossa jättänyt hyväksymättä e-laskun ajallaan, jolloin laskun summaa ei automaattisesti veloitettu tililtä. Lopulta vahinko huomattiin muistutuslaskun myötä. Jokainen vastaavaa kokeneista haastateltavista kertoi nyt muistavansa hyväksyä e-laskut ajallaan. Lisäksi osa oli löytänyt keinon siihen, että e-laskut veloitetaan automaattisesti ilman erillistä hyväksymistä.

Huolimatta siitä, että käyttäjät olivat niin sanotusti oppineet kantapään kautta kuinka e-laskut toimivat, osoittavat kertomukset viitteitä puutteellisiin ohjeistuksiin ja yleiseen käytettävyyteen. Tapahtumat osoittavat, että käytettävyyden periaatteita [Nielsen, 1993; Suomen standardisoimisliitto, 2000] rikottiin, sillä käyttö ei sujunut virheettömästi eikä virheiden takia miellyttävästi. Käytön tulisi alusta alkaen olla niin intuitiivista, että käyttäjä säästyy virheiltä. Lisäksi käyttäjää on hyvä tukea käytön aikana. Myös Wessman ja muut [2013] osoittavat tutkimuksessaan, että ikäihmiset tarvitsevat osaamisen tukemista.

8.4. Jatkuva tuen saatavuus on tärkeää

Edellisessä kappaleessa tarkasteltiin ikäihmisen verkkopankin käytössä kohtaamia haastekohtia. Useat näistä haasteista sijoittuvat verkkopankin käytön aloitusvaiheeseen. Ilman läheisten, ystävien ja palveluntarjoajan tukea osa käyttäjistä olisi saattanut lopettaa verkkopankin käytön.

Saatavilla olevan tuen määrä on yksi tärkein tekijä liittyen ikäihmisen verkkopankin käytön aloitukseen ja käytön jatkamispäätökseen. Haastateltava, joka ei kokenut kohdanneensa ollenkaan haasteita käyttäessä verkkopankkia, sai läheisiltään apua heti käytön alusta lähtien. Aluksi hän käytti verkkopankkia pankin konttorissa ja tämän jälkeen sukulaisensa luona. Tietokoneen hankittuaan hän

jatkoivat verkkopankin käyttöä kotonaan. Alusta asti hänellä oli läheinen henkilö, joka antoi hänelle neuvoja ja tukea verkkopankin käytössä. Tällä näyttää olleen suuri vaikutus siihen, kuinka positiivinen onnistumiskokemus haastateltavalla on verkkopankin käytön aloituksesta. Tulos saatavilla olevan tuen määrän merkityksestä verkkopankin käytön jatkamispäätökseen tukee Mattilan ja muiden [2003] tutkimustulosta. Heidän tutkimustuloksensa osoittavat, että verkkopankin käytön lopettaneet ikäihmiset kokevat osaamattomuuden tunnetta, joka johtuu puutteellisesta harjoittelusta ja opastuksesta. Tämän tutkielman tulokset osoittavat, että ikäihmisen on helpompi päästä yli aloitusvaiheen kohdatuista haasteista, kun hänellä on ulkopuolista apua, johon tukeutua.

Saatavilla oleva tuen määrä vaikuttaa verkkopankin käyttövarmuuteen. Kahdeksalla kymmenestä haastateltavasta oli kokemusta tietokoneen käytöstä ennen verkkopankin käytön aloitusta, mutta tämä ei estänyt epävarmuuden tunnetta ja jännitystä, joka nousi esiin verkkopankin käytön alussa. Eräs haastateltavista sai alusta alkaen paljon apua läheisiltään ja hän ei maininnut kokeneensa epävarmuutta käytön alussa. Epävarmuuden tunne nousi eniten esiin niiden haastateltavien kertomuksissa, jotka olivat koettaneet itse tai palveluntarjoajan avulla selviytyä alun haasteista. Näyttää siis siltä, että mitä paremmin apu on saatavilla ja mitä läheisempi se henkilö on, jolta apua saadaan, sitä varmempi verkkopankin käyttäjä ikäihminen on heti käytön alussa. Kyseessä voi olla myös avun määrän merkitys, koska lähellä asuvilta läheisiltä on todennäköisesti helpompi hakea apua kuin lähtemällä pankin konttoriin.

Tukea tarvitaan myös käytön aloitusvaiheen jälkeen. Haastatteluiden ajankohtana harva haastateltavista oli tutustunut suoraveloituksen korvaajaan, e-laskuun. Euroopan komission velvoittamana mahdollisuus laskujen suoraveloitukseen päättyi vuoden 2014 tammikuussa ja pankkiasiakkaan vaihtoehtoiksi jäivät e-lasku, suoramaksu tai paperilasku. Verkkopankin käyttäjiä suositellaan siirtymään e-laskun käyttäjiksi ja suoramaksu on tarkoitettu niille henkilöille, jotka eivät käytä verkkopankkia. Suurin osa haastatelluista oli kuullut e-laskusta käsitteenä, mutta heillä ei ollut tarkempaa tietoa siitä miten e-lasku käytännössä toimii. Haastateltavat kertoivat saaneensa pankilta tietoa e-laskusta, mutta he kokivat tarpeelliseksi saada vielä henkilökohtaista opastusta ennen sen konkreettista käyttöönottoa. Myös he, jotka olivat ottaneet e-laskut käyttöön, olivat kohdanneet käytön alussa haasteita, joilta he olisivat voineet välttyä paremmalla e-laskujen toiminnan ymmärtämisellä.

Pankkien olisi hyvä järjestää tiedottamisen lisäksi opastusta sitä tarvitseville ja haluaville, jotta tieto verkkopankkien tarjoamista ominaisuuksista ja niitä koskevista muutoksista saavuttaisi paremman ymmärryksen käyttäjien keskuudessa. Pelkät kirjalliset ilmoitukset eivät välttämättä riitä selittämään uusia ominaisuuksia ja niihin liittyviä muutoksia. Tämän tutkielman tulokset osoittavat, että verkkopankin käytön alussa ulkopuolinen apu on tärkeää. Voidaan siis todeta, että myös uusien ominaisuuksien opettelu on helpompaa, jos apua on saatavilla. Osa ikäihmisistä saa apua läheisiltään, mutta kaikilla tätä mahdollisuutta ei ole ja tällöin palveluntarjoajan tarjoaman avun tarve kasvaa. Myös Mattila ja muut [2003] toteavat tutkimuksessaan, että ikäihmisille olisi hyvä tarjota verkkopankin käyttökoulutusta. Wessman ja muut [2013] ovat samoilla linjoilla. Heidän

tutkimuksensa mukaan ikäihmiset tarvitsevat tuekseen tietoteknistä osaamista sekä osaamisen tukemista ja koulutusta.

Käyttökoulutuksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon, että ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua. Apua haetaan mieluiten pankista tai läheisiltä ihmisiltä. Kukaan tähän tutkielmaan osallistuneista ikäihmisistä ei ollut ottanut yhteyttä palveluntarjoajaan verkkopankin tai verkkosivujen kautta, vaan apua haettiin konttorista tai puhelimitse. Jos palvelua halutaan siirtää entistä enemmän verkkoon, tulisi käyttöä tukea näkyvämmiin myös siellä. Lisäksi palvelun henkilökohtaisuutta voitaisi tuoda enemmän verkkoon. Myös Mattila ja muut [2003] ehdottavat, että henkilökohtainen palvelu voitaisi tuoda paremmin mukaan verkkopankin käyttöliittymään. Henkilökohtaisuutta voitaisiin lisätä esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuus asioida pankkivirkailijan kanssa videoyhteyden kautta.

Tuen tarpeesta kertovat myös tämän tutkielman tuloksissa ilmenneet ikäihmisten erilaiset tavat käyttää verkkopankkia, joita tarkastellaan kappaleessa 8.6.

8.5. Ikäihminen kokee verkkopankin hyötyjen ylittävän hankaluudet

Kohdatuista haasteista huolimatta ikäihmiset ovat tyytyväisiä verkkopankin käyttäjiä. Heidän mielestään verkkopankki tuo monia hyötyjä mukanaan. Merkittävimpänä niistä mainittakoon mahdollisuus pankkiasioiden hoitamiseen kotona, edullisesti ja ilman jonotusta maksuautomaatille tai tiskille. Ikäihminen pitää verkkopankin käyttöä käteväenä ja arvostaa sen tuomia hyötyjä. Toisaalta, kuten kappaleessa 8.3 käsiteltiin, ikäihminen kohtaa haasteita sekä verkkopankin käytön alussa että myöhemmin kokeneempana käyttäjänä. Ikäihminen saattaa siis kohdata haasteita, mutta silti kokea verkkopankin käytön hyödylliseksi. Yleisesti katsoen hyödyt siis ylittävät haasteet. Tämä voi selittyä sillä, että haasteet hyväksytään osana verkkopankin käyttöä. Palveluilta ei vaadita parempaa käytettävyyttä, vaan ne hyväksytään sellaisina kuin ne ovat.

Ikäihminen joustaa, kun palvelu ei. On syytä pohtia sitä, miten ikäihminen lopulta päätyy kehumaan palvelua kaikista kohtaamistaan haasteista huolimatta. Näyttää siltä, että erilaiset käytettävyysongelmat hyväksytään osana verkkopankkia. Ongelmat toimintojen loppuun saattamisessa mielletään herkästi omaksi syyksi. Ikäihminen ajattelee, että vika on enemmän käyttäjässä kuin järjestelmässä. Haasteet ratkotaan kärsivällisesti joko itse, läheisten kanssa tai menemällä ongelman kanssa pankin konttoriin. Suuri osa haasteista voi jäädä palveluntarjoajalta tunnistamatta, kun ikäihminen ei tee kohtaamistaan ongelmista numeroa. Tämä osoittaa, että palvelua kehitetään ja parantaakseen palveluntarjoajien on hyvä kysyä erityisesti iäkkäämpien käyttäjien näkemyksiä ja mielipiteitä suoraan käyttäjiltä, eikä odottaa käyttäjien lähestyvän heitä. Käyttäjien tuominen mukaan palveluiden suunnitteluun antaa kuvan siitä, mitkä käyttäjien todelliset tarpeet ovat.

Tyytyväisyys verkkopankkia kohtaan muodostuu koettujen hyötyjen perusteella. Haastateltavien pääasiallinen viesti verkkopankin käyttöä kohtaan oli tyytyväisyys. Kuten edellä käsiteltiin, haasteisiin suhtaudutaan usein asiaan kuuluvana. Tämä ei kuitenkaan poista sitä, että ikäihminen kokee

verkkopankin olevan hyödyllinen palvelu. Verkkopankin käyttö tekee laskujen maksusta ja tilitietojen tarkastelusta vaivattomampaa, koska ne voi hoitaa rauhassa kotona. Verkkopankissa ei toistu pankin konttorissa asioinnin huonot puolet, kuten jonottaminen ja kiireen tunne. Haastateltavat kokivat lähes poikkeuksetta verkkopankin kotona käytön mahdollisuuden hyväksi asiaksi. Pankkiasioiden hoitaminen ei ole sidottu tarkkaan kellonaikaan ja asiointi onnistuu ilman pankkikonttoriin lähtemistä ja siellä jonotusta, kun asioi verkkopankissa. Kotona asioinnin mahdollisuuden hyväksi puoliksi nimettiin asioinnin nopeus ja kätevyys. Verkkopankin käyttö pankin asiointipalveluna koettiin hyväksi myös sen hinnoittelun vuoksi. Hinnoittelua verrattiin muiden maksupalveluiden hintoihin ja todettiin, että jo palvelumaksujen hintojen takia verkkopankki on myönteinen asia.

Tutkielman tulokset osoittavat, että ikäihminen kokee verkkopankin käytön hyödylliseksi selvittyään käyttöönoton haasteista. Samaan viittaa Renaudin ja van Biljonin [2008] STAM-mallissa esittämä vaihe opettelemisen ja käytön helppoudesta, joka vaikuttaa teknologian hyväksymiseen tai hylkäämiseen. Haasteet saatetaan ylittää kokonaan tai niitä lievitetään erilaisin keinoin, kuten käyttämällä verkkopankkia yhdessä toisen henkilön kanssa. Tämä tukee ajatusta siitä, että ikäihmisten verkkopankin käytön tukemiseen tulisi panostaa. Ikäihmisten tunnistettu negatiivinen asenne sähköisiä palveluita kohtaan [ks. Karjaluo et al., 2002; Wessman ja muut, 2013] vaikuttaa teknologian käyttöönottoon. Negatiivisesta asenteesta on hankala päästä eroon, jos käyttökokemus on alusta alkaen huono. Karjaluo ja muut [2002] ehdottavat, että pankkien olisi hyvä tarjota sekä tietokoneen että verkkopankin käyttöopastusta, jotta osaamisen myötä asenne käyttöä kohtaan paranisi. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan ehdottaa samaa. Lisäksi käytön tukemista tulee jatkaa myös aloitusvaiheen jälkeen, vähintään uusien ominaisuuksien kohdalla.

8.6. Verkkopankkia ei aina käytetä yksin

Ikäihmiset käyttävät verkkopankkia henkilökohtaisen käytön lisäksi muiden avustavana. Perinteisesti verkkopankkia on tarkoitus käyttää vain itse henkilökohtaisilla tunnuksilla. Haastatteluiden perusteella näin ei kuitenkaan aina tapahdu, vaan verkkopankkia käytetään usein muiden avustamana, muutamalla eri tavalla. Verkkopankkia saatetaan käyttää itse, mutta yksittäisiin toimintoihin haetaan helpotusta tekemällä se yhdessä toisen henkilön kanssa. Joskus haasteet sen sijaan ovat niin suuria, että niiden ratkaisu ohjataan täysin toiselle henkilölle ja tällöin verkkopankin käyttö tapahtuu ulkopuolisen henkilön toimesta haastateltavan omilla tunnuksilla. Joskus verkkopankin käyttö tapahtuu täysin toisen henkilön ohjaamana tunnusten omistajan tehdessä tarvittavat toiminnot.

Käyttötavat muuttuvat tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Usein verkkopankin käyttötapa näyttää muuttuvan silloin, kun käyttäjä kohtaa haasteita, joista hän ei koe selviävänsä yksin. Verkkopankin käyttö muiden avustamana tai täysin toisen henkilön toimesta näyttää toistuvan usein juuri käytön alussa, kun kaikki on vielä uutta ja käytössä kohdataan haasteita useammin. Täysin toisen henkilön avustama käyttötapa näyttää kuitenkin olevan sidoksissa enemmän osaamistasoon kuin käyttöajan pituuteen, koska kyseinen käyttötapa voi toistua myös jo suhteellisen pitkän verkkopankin käyttöajan

jälkeen. Usein toisen avustamasta verkkopankin käytöstä siirrytään kuitenkin hiljalleen itsenäiseen käyttöön, sitä mukaa kun osaamistaso ja käyttövarmuus kasvavat.

Osaamistaso ei sen sijaan näytä selittävän käyttötapaa, jossa verkkopankin yksittäisiä toimintoja suoritetaan yhdessä toisen henkilön kanssa, eli esimerkiksi maksetaan laskut parina. Tässä tapauksessa käyttötapa selittyy ennemmin saavutettujen hyötyjen perusteella. Tarkkuutta vaativien lomakkeiden täyttäminen tapahtuu nopeammin ja tarkemmin kun sen tekee yhdessä toisen henkilön kanssa.

Yhteiskäyttöä jatketaan suosituksista huolimatta. Lähes jokainen haastateltavista, jotka olivat aiemmin antaneet läheistensä hoitaa verkkopankkiasiat heidän puolestaan, totesi tietävänsä, että pankki ei salli tunnusten luovuttamista toisten käyttöön. Osa oli kokenut toimintatavan jopa hieman rikolliseksi, vaikka he tiesivät, etteivät käytännössä tee mitään laitonta. Yhteiskäyttö tai läheisten tarjoama käyttöapu koettiin niin tärkeäksi, että se meni pankin suositusten edelle.

8.7. Tieto ja kokemus lisäävät turvallisuuden tunnetta

Vertailtaessa aiempia tutkimuksia, on niissä ristiriitaisia tuloksia mielletyn turvallisuuden vaikutuksesta verkkopankin käyttöön. Pikkaraisen ja muiden [2004] tutkimustulosten mukaan mielletyllä turvallisuudella ei ole vaikutusta verkkopankin käyttöön, kun taas Cheng ja muut [2006] toteavat koetun verkkoturvallisuuden vaikuttavan vahvasti verkkopankin käyttöönottoon. Mäenpää ja muut [2008] sen sijaan toteavat tutkimuksessaan, ettei turvallisuus ole suuri huoli käyttäjälle riippumatta siitä, kuinka hyvin hän tuntee verkkopankin.

Harvat ikäihmisistä pohtivat verkkopankin turvallisuutta ennen sen käyttöönottoa, käytön alussa tai myöhemmin. Haastateltavat eivät omien sanojensa mukaan olleet osanneet ajatella turvallisuutta. On syytä pohtia, johtuuko tulos siitä, että haastatelluilla ikäihmisillä oli käytön alussa tarpeeksi tietoa ja tukea sekä myöhemmin kokemusta, jotka vähensivät turvattomuuden tunnetta.

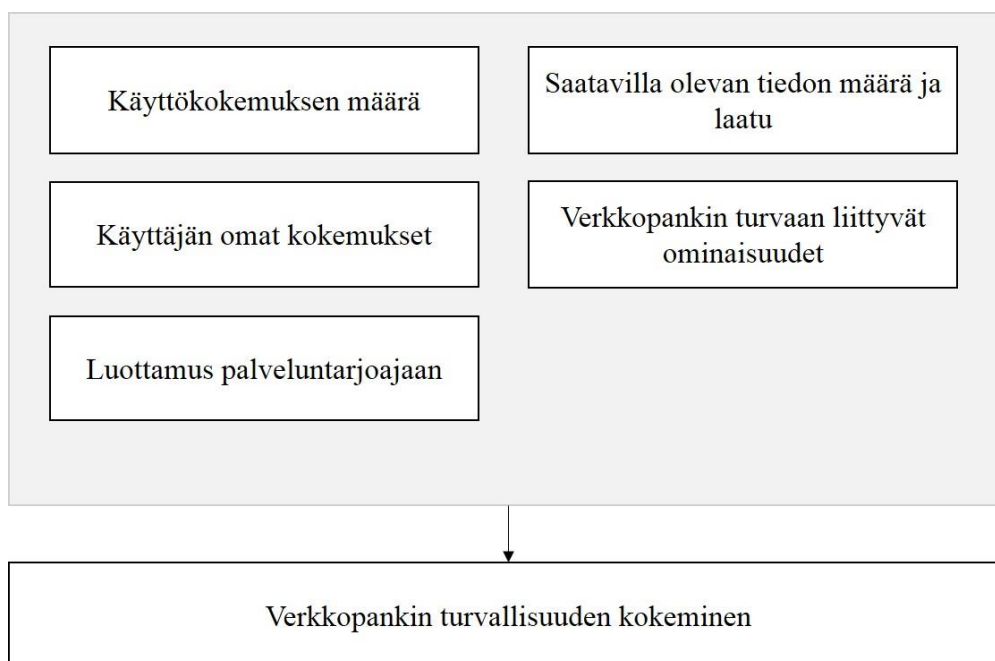
Saatavilla olevan tiedon määrä vaikuttaa miellettyyn turvallisuuteen. Haastateltavien pääasiallinen viesti oli se, ettei turvallisuudesta kannettu huolta. Tästä huolimatta osa haastateltavista oli tuntenut turvattomuutta erityisesti verkkopankin käytön alussa. Turvattomuuden tunnetta oli aiheuttanut puutteellinen käsitys siitä, miten verkkopankki toimii. Läheisiltä saatu tuki ja neuvot kuitenkin auttoivat ymmärtämään verkkopankin toimintaa ja sitä kautta myös turvallisuuden tunne lisääntyi.

Saatavilla olevan tiedon määrän lisäksi, myös *tiedon laatu vaikuttaa miellettyyn turvallisuuteen.* Läheisten varoitukset mahdollisista huijauksista ja mediassa näkyvät uutisoinnit verkkohyökkäyksistä näyttävät lisäävän ikäihmisen verkkopankin käyttöön liittyvää turvattomuuden tunnetta. Erityisesti verkkopankin käytön alussa ikäihminen kuuntelee tarkasti, mitä hänen läheisensä hänelle neuvovat, koska hänellä ei ole vielä omaa kokemusta.

Käyttökokemuksen määrällä ja laadulla näyttää olevan merkitystä verkkopankin miellettyyn turvallisuuteen. Verkkopankin käyttökokemusta keränneiden ikäihmisten mielestä verkkoturvallisuutta ei kannata murehtia. Omat positiiviset kokemukset osoittavat ikäihmisille, että

heillä ei ole syytä huoleen. Verkkopankkia vähemmän aikaa käyttäneet ikäihmiset sen sijaan kantoivat enemmän huolta turvallisuudesta. Turvallisuutta ei kuitenkaan ajatella aktiivisesti, ei edes silloin, kun verkkopankkia käytetään. Turvallisuuskysymykset nousevat ikäihmisten mieleen lähinnä silloin, kun aiheesta uutisoidaan tai he kuulevat läheisille sattuneista tapauksista.

Turvallisuuden tunnetta lisäävät verkkopankin tiukat turvatoimenpiteet niin sisäänkirjautumisessa kuin laskunmaksun yhteydessä. Ikäihmiset ovat myös itse valveutuneita turvallisuudesta huolehtijoita. Verkkopankkitunnukset osataan säilyttää hyvässä piilossa ja tilitietojen tarkalla seurannalla nähdään, ettei verkkopankissa ole tehty luvattomuuksia. Verkkopankin turvallisuuden kokemiseen vaikuttavat tekijät on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Turvallisuuden kokemiseen vaikuttavat tekijät

8.8. Pankkipalveluiden muutoksia pidetään negatiivisina

Pankkipalveluiden muutokset aiheuttavat harmia ikäihmisille. Verkkopankkia käyttävät ikäihmiset ovat huolissaan ikätovereistaan, jotka eivät käytä verkkopankkia. Huolta aiheuttavat muun muassa palveluhintojen nousu sekä palveluiden supistaminen.

Henkilökohtaista palvelua arvostetaan. Huolimatta tyytyväisyydestä verkkopankkiin palvelukanavana, ikäihminen arvostaa myös henkilökohtaista palvelua. Henkilökohtaista palvelua haetaan pankin konttorista tai puhelimitse. Verkkopankkia käyttävä ikäihminen ottaa pankkiin yhteyttä silloin, kun tarvittavaa toimintoa ei voi suorittaa verkkopankissa, tai kun sen suorittaminen on liian haasteellista ja aikaa vievää. Myös osa verkkopankissa mahdollisista toiminnoista suoritetaan pankin konttorissa, koska tapaan on totuttu.

Henkilökohtaisen palvelun tarve korostuu silloin, kun ikäihminen kohtaa haasteita verkkopankkia käyttäessään. Nämä haasteet liittyvät usein verkkopankin uusiin ominaisuuksiaan ja hankaluuteen ymmärtää niitä. Jos uusi ominaisuus on sellainen, että ikäihminen kokee pärjäävänsä ilman sitä, ei hän välitä selvittää, mistä on kyse. Jos ominaisuus on tarpeellinen, kääntyy ikäihminen usein ulkopuolisen apuun. Apua pyydetään sekä palveluntarjoajalta että läheisiltä.

Vaikka ikäihminen käyttää verkkopankkia, on hänellä edelleen tarvetta pankin konttorin palveluille. Myös Mattilan [2001] tutkimuksen mukaan ikäihmiset arvostavat fyysistä pankissa käyntiä ja henkilökohtaista palvelua. Aula [2005] sekä Zaphiris ja muut [2003] toteavat pankin konttorissa vierailua arvostettavan muun muassa siksi, että se on sosiaalinen tapahtuma ja se käy liikunnasta. Tämän tutkielman mukaan verkkopankkia käyttävät ikäihmiset vierailevat pankin konttorissa lähinnä vain silloin, kun on pakko. Pakko syntyy siitä, että verkkopankin käytössä tarvitaan apua tai verkkopankki ei tarjoa selkeää keinoa hoitaa asiaa. Kun apua tarvitaan, ikäihminen arvostaa henkilökohtaista palvelua.

Ikäihmiset arvostavat verkkopankin tuomaa mahdollisuutta hoitaa pankkiasiat kotona. He kokevat, että on hyvä, ettei laskuja maksaakseen tarvitse lähteä pankin konttoriin. Samalla haastateltavat toivat kuitenkin esiin huolensa niistä ikätovereista, jotka eivät käytä verkkopankkia. Ikäihmisten mukaan palvelumuutokset ovat aiheuttaneet harmia erityisesti juuri näille henkilöille, jotka eivät käytä verkkopankkia. Tämä osoittaa, että on tärkeää ylläpitää myös vaihtoehtoja palveluntarjontaa niille, jotka eivät halua käyttää verkkopankkia. Wessmanin ja muiden [2013] tutkimustulokset tukevat tätä tulosta.

Tuen saatavuus on välillä hankalaa. Apua ei pelätä pyytää, mutta joskus sen saaminen on tehty haasteelliseksi. Pankkien puhelinpalvelujen hinnat ovat nousseet ja osa ikäihmisistä jättää soittamatta palvelunumeroon suurien puhelinlaskujen pelossa. Pankit tarjoavat sivuillaan sähköisiä yhteydenottolomakkeita, mutta ikäihmiset eivät suosi tätä yhteydenottotapaa apua tarvitessaan. Ikäihminen arvostaa henkilökohtaista apua ja vierailee kysymyksensä kanssa mieluiten pankin konttorissa. Palveluntarjoajan lisäksi ikäihmiset pyytävät apua verkkopankissa haasteita kohdatessaan läheisiltään. Tukihenkilöinä toimivat niin sukulaiset kuin ystävät.

On tärkeää huomioida, että kaikilla ikäihmisillä ei ole läheisiä henkilöitä, joilta pyytää apua. Lisäksi kaikilla ei ole mahdollisuutta lähteä pankin konttoriin kysymään apua. Tämä aiheuttaa tilanteen, että osa ikäihmisistä saattaa jäädä ilman apua sitä tarvitessaan.

Lisäksi on syytä huomioida, että verkkopankin käyttö vaatii myös tietokoneen ja yleisten tietojenkäsittelytaitojen osaamista. Kaikille verkkopankin käyttö ei ole ilmeinen vaihtoehto perinteiselle pankkikonttorissa tai maksuautomaatilla asiointille, koska verkkopankkia varten tarvitaan sekä tietokone että internet-yhteys, ja niiden käyttötaidot. Nykyään pankit tarjoavat konttoreissaan tietokoneita verkkopankin käyttöä varten. Ei voida kuitenkaan olettaa, että perinteisiä pankkipalveluita käyttävät henkilöt ovat suoraan valmiita verkkopankin käyttäjiksi, vaikka palvelu tarjottaisiin pankin konttorissa.

9. Yhteenveto

Tässä tutkielmassa selvitettiin, millaisia kokemuksia verkkopankkia käyttävillä ikäihmisillä on ollut matkan varrella käytön aloituspäätöksestä nykyhetkeen verkkopankin käyttäjänä. Tutkielman lähtökohdat ovat ajankohtaiset, sillä pankkipalveluissa on viimeisten vuosien aikana tapahtunut paljon muutoksia. Erityisesti pankkien konttoripalveluiden supistamiset ja maksuautomaattien vähentämiset vaikuttavat juuri iäkkäisiin käyttäjiin, sillä heidän joukossaan on vielä runsaasti henkilöitä, jotka eivät käytä verkkopankkia. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että ikäihmisillä on useita esteitä teknologian hyväksymiselle ja käyttöönnotolle [mm. Mattila ja muut, 2003; Talsi, 2014; Wessman ja muut, 2013]. Lisäksi on osoitettu, että osa ikäihmisistä aloittaa verkkopankin käytön, mutta jättää sen pettymyksen jälkeen [Mattila ja muut, 2003].

Aiempien tutkimusten tulosten valossa lähdettiin tutkimaan, millaisia kokemuksia verkkopankkia käyttävillä ikäihmisillä on ollut. Verkkopankkia käyttävien ikäihmisten kokemusten pohjalta tunnistettiin tekijöitä, jotka ovat olleet kriittisiä verkkopankin käytön jatkamisen kannalta. Tutkielman tarkoituksena oli tuottaa laadullista tietoa rajatun käyttäjäryhmän kokemuksista ja näiden tulosten pohjalta muodostaa tietoa, jota voidaan hyödyntää sekä suunniteltaessa sähköisiä palveluja ikäihmisille että mahdollisissa jatkotutkimuksissa. Tutkielman kulkua ohjaamaan asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset.

- Miksi ikäihmiset ovat aloittaneet verkkopankin käytön ja kuinka aloitus sujui?
- Minkälaisia ikäihmiset ovat verkkopankin käyttäjänä ja minkälaisia kokemuksia käyttö on tuonut mukanaan?
- Mitä mieltä ikäihmiset ovat verkkopankin turvallisuudesta ja luottavatko he siihen?

Tulokset osoittavat, että jatkuva tuen saatavuus on tärkeää ikäihmiselle niin verkkopankin käytön aloitusvaiheessa kuin käytön jatkuessa. Tuen määrä vaikuttaa kokonaisvaltaisesti verkkopankin käyttövarmuuteen. Käyttövarmuuden kasvattaminen on tärkeää sillä yksi suurimpia haasteita verkkopankin käytön alussa on epävarmuus. Epävarmuus syntyy siitä, ettei käytännössä tiedetä mistä verkkopankissa on kyse ja miten se toimii. Avun kautta kerätty tieto ja käyttövarmuus ovat tärkeässä asemassa vaikuttamassa siihen, että ikäihmisen verkkopankin käyttö jatkuu.

Tuen tarve korostuu verkkopankin käytön aloitusvaiheessa, mutta myös kokeneempi verkkopankkia käyttävä ikäihminen tarvitsee ulkopuolista tukea. Tukea tarvitaan erityisesti uusien tai harvoin käytettyjen ominaisuuksien yhteydessä. Ikäihminen haluaa saada henkilökohtaista palvelua ja tällä on vaikutusta siihen mistä tukea tarvittaessa haetaan. Tärkeässä asemassa ovat niin ikäihmisten läheiset kuin pankin konttoripalvelijat.

Kohdattuja haasteita sekä fyysisen henkilökohtaisen palvelun tarvetta voitaisiin vähentää panostamalla sekä verkkopankin käyttöä edeltävään koulutukseen, että käytön aikaiseen tukemiseen verkkopankin käyttöliittymässä. Käyttöliittymiin voitaisi lisäksi tuoda enemmän henkilökohtaista palvelua, jotta kynnys avun hakemiseen on pienempi myös heillä, joilla apu ei ole helposti saatavilla.

Tarjoamalla aktiivisesti tukea käytölle, lisätään käyttäjätyytyväisyyttä sekä vähennetään käytön lopettamisen riskiä. On myös tärkeää panostaa tiedottamiseen sekä intuitiiviseen käyttöliittymään.

Kotona asiointin mahdollisuus katsotaan verkkopankin hyväksi puoleksi. Erityisesti pankkien konttoripalveluiden supistumisen ja korotetun hinnoittelun myötä verkkopankki koetaan hyväksi asiointikanavaksi. Nämä tekijät vaikuttavat siihen, että ikäihminen on tyytyväinen verkkopankin käyttäjä. On kuitenkin huomioitava, että ikäihminen suhtautuu verkkopankissa kohtaamiinsa haasteisiin vaatimattomasti tai jopa asiaan kuuluvina. Tyytyväisyys ei siis tarkoita sitä, etteikö käytössä kohdattaisi ongelmia. Tämä on tärkeä tiedostaa ja sen myötä panostaa käyttöliittymien selkeyteen ja intuitiivisuuteen. Lisäksi jo edellä mainittuun tuen saatavuuteen tulee kiinnittää huomiota niin fyysisessä kuin sähköisessä pankkipalvelussa. Verkkopankin käytön lopettaminen on todennäköisempää jos tukea ei ole helposti saatavilla.

Tutkielman aiheen rajausta oli melko laaja, koska se käsitteli ikäihmisten kokemuksia sekä verkkopankin käytön aloitusvaiheessa että myöhemmin aktiivisena verkkopankin käyttäjänä. Aiheen laajuus aiheutti omalta osaltaan haasteita aineiston analyysiin, mutta lopulta rajausta osoittautui onnistuneeksi. Kokemusten tarkastelu laajemmalla alueella auttoi osoittamaan, että ikäihmisellä on samanlaisia tarpeita sekä verkkopankin käytön aloitusvaiheessa että myöhemmin. Ei riitä, että ikäihminen saa käytön opastusta ja tukea ainoastaan silloin, kun käyttöön otettava teknologia on uutta, vaan saatavilla olevan tuen määrällä on merkitystä myös myöhempään käytön kokemuksiin.

Tutkielman onnistumisen kannalta oli tärkeää löytää tutkielman lähtökohdat täyttäviä haastateltavia. Haastateltavien tuli olla tasan tai yli 70-vuotiaita ja käyttää verkkopankkia. Haastateltavien löytäminen osoittautui aluksi hyvin haasteelliseksi. Pelkkä kirjallinen lähestyminen ei osoittautunut sopivaksi keinoksi hankkia haastateltavia. Potentiaalisten osallistujien henkilökohtainen tapaaminen oli sopivampi keino. Lisäksi niin sanottu viidakkorumpu-efekti osoittautui tärkeäksi tekijäksi sopivien haastateltavien löytämiseen. Kun yhtä henkilöä oli haastateltu, häneltä kysyttiin, tietäisikö hän muita sopivia henkilöitä haastateltavaksi. Haastateltavaksi suostuttiin paremmin, jos tiedettiin jonkin tutun myös osallistuneen. Lopulta haastatteluun osallistui kymmenen melko erilaista verkkopankin käyttäjää. Eroavaisuuksia oli niin iässä kuin tietokoneen ja verkkopankin käyttöajassa. Tämä on hyvä, sillä ylipäättään ikäihmisten joukossa on erilaisuutta siinä missä muidenkin ikäryhmien joukossa on. Erilaiset käyttäjätarinat antoivat tutkielmalle erilaisia näkökulmia ja rikasta tietoa siitä, millaisia kokemuksia ikäihmisillä on verkkopankin käyttäjinä.

Tutkielmaan osallistuneilta henkilöiltä tiedusteltiin myös verkkopankin käytön aloitusvaiheen kokemuksia. Vaikka jokaiselta haastateltavalta saatiin vastaus kysymykseen, on vastauksiin syytä suhtautua kriittisesti. Osalla verkkopankin käytön aloituksesta oli jo yli kymmenen vuotta, joten muistot aloitusajoista ovat saattaneet vuosien myötä vääristyä. Toisaalta taas voi olla, että kokemukset ovat olleet niin mieleenpainuvia, että ne muistetaan vuosienkin jälkeen. Lisäksi on syytä kiinnittää huomiota siihen, että verkkopankit ovat muuttuneet vuosien aikana sekä käyttöliittymällisesti että toiminnallisesti. Tämä voi myös osaltaan vaikuttaa esimerkiksi aloitusvaiheessa kohdattuihin haasteisiin. Haastateltavien kertomukset kuitenkin kuvasivat

haastateltavien henkilökohtaisia tuntemuksia ja kohdattuja haasteita ja niitä vahvistettiin konkreettisilla esimerkeillä, joten kertomuksista muodostettuja tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkielman pyrkimys kuvata ikäihmistä verkkopankin käyttäjänä onnistui. Tulokset kuvaavat ikäihmisten kokemuksia sekä verkkopankin käytön aloitusvaiheessa että myöhemmin aktiivisena verkkopankin käyttäjänä. Tutkielman tuloksien tarkastelu osoitti sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia aiempien tutkimustulosten kanssa. Tutkimukset, joihin tämän tutkielman tuloksia verrattiin, koskivat lähes poikkeuksetta suurempaa otantaa. Lisäksi tämän ja muiden tutkimuksien lähtökohdat eivät olleet täysin samanlaiset. Osa tarkastelluista tutkimuksista käsitteli teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa ainoastaan alle 70-vuotiaiden osalta. Osa tutkimuksista sen sijaan koski hyvin erilaista teknologiaa verrattuna verkkopankkeihin. Tästä huolimatta tämän tutkielman tulosten tarkastelu suhteessa aiempiin tutkimustuloksiin on antoisaa, sillä se toi esille myös jatkotutkimusehdotuksia. Näitä ehdotuksia tarkastellaan tarkemmin seuraavaksi.

Tutkielman tuloksista nousi esiin, että ikäihmiset kohtaavat haasteita verkkopankin käytössä sekä käytön aloitusvaiheessa että myöhemmin. Haastateltavien kertomusten perusteella useat kohdatuista haasteista liittyvät verkkopankin käytettävyyteen. Tämä tutkielma ei keskittynyt minkään yksittäisen verkkopankin käytön tarkasteluun, mutta lähes jokaisella eri verkkopankin käyttäjällä oli ollut haasteellisia kokemuksia. Jatkossa olisi mielenkiintoista tarkastella eri verkkopankkien käytettävyyttä erityisesti juuri ikäihmisten näkökulmasta. Lisäksi olisi mielenkiintoista tehdä vertailua siitä, palvelevatko jonkin yksittäisen verkkopankin ratkaisut paremmin ikäihmisiä kuin toisen. Entä esiintyykö käytettävyyshaasteita ainoastaan ikäihmisillä vai ovatko ne ollenkaan sidottuja käyttäjän ikään? Vai onko kyse pikemminkin tietoteknisistä taidoista tai yleisestä toimintakyvystä?

Renaud ja van Biljon [2008] haastavat ajatuksen, että teknologian käyttö tarkoittaisi sen hyväksyntää. He esittävät tutkimuksessaan, että ikäihminen saattaa käyttää teknologiaa sitä varsinaisesti hyväksymättä. Heidän [Renaud and van Biljon, 2008] mukaan hankaluudet teknologian käytössä eivät estäneet ikäihmistä käyttämästä teknologiaa. Ulkopuolinen sosiaalinen vaikutus oli voimakkaampi määrittäjä sille, jatkaako ikäihminen teknologian käyttöä vai ei.

Tämän tutkielman kymmenen henkilön otoksella ei saatu erityisen vahvoja viitteitä siitä, että ikäihminen ei olisi hyväksynyt käyttämäänsä teknologiaa. Jokainen haastateltavista kertoi haluavansa jatkaa verkkopankin käyttöä niin pitkään kuin mahdollista. He kokivat, etteivät enää haluaisi palata entisiin maksutapoihin, koska verkkopankin avulla laskujenmaksu käy kätevästi. Teknologian käyttämisen ja hyväksymisen suhteen tarkastelua on hyvä jatkaa tulevissa tutkimuksissa. Erityisesti tämä on tarpeen ikäihmisten kohdalla, koska on viitteitä siitä, että ikäihminen saattaa vaatimattomuuttaan tyytyä johonkin ratkaisuun. Hän saattaa esimerkiksi käyttää matkapuhelinta, vaikka sen käyttö tuntuu hankalalta [Renaul and van Biljon, 2008].

Lisäksi olisi mielenkiintoista tarkastella tietokoneen ja internetin käyttökokemuksen vaikutusta verkkopankin käyttöönottoon. Tämän tutkielman kymmenestä haastateltavasta kaksi aloitti sekä tietokoneen että internetin ja verkkopankin käytön samaan aikaan. Tuloksien mukaan aiemmalla

tietokoneen ja internetin käyttökokemuksella ei varsinaisesti ollut vaikutusta verkkopankin käyttöönottoon, mutta aihetta olisi hyvä tarkastella isommalla otannalla. Tämän tutkielman tuloksien perusteella enemmän saatavilla oleva tuen määrä, kuin tietokoneen ja internetin käyttökokemus, selittivät verkkopankin käyttöönottoa. Tulevissa tutkimuksissa olisi siis hyvä tarkastella myös näiden tekijöiden keskinäistä suhdetta ja vaikutusta ikäihmisten verkkopankin käyttöönottoon.

Viiteluettelo

- [Aula, 2005] Anne Aula. Older adults' use of web and search engines. *Universal Access in the Information Society*, 4, 1 (2005), 67-81.
- [Cheng et al., 2006] T. C. Edwin Cheng, David Y. C. Lam, Andy C. L. Yeung. Adoption of internet banking: an empirical study in Hong Kong. *Decision Support Systems*, 42, 3 (2006), 1558-1572.
- [Davis, 1989] Fred D. Davis. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 3 (1989), 319-340.
- [Eskola ja Vastamäki, 2007] Jari Eskola ja Jaana Vastamäki. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle*, PS-kustannus, Jyväskylä, 2007.
- [Finanssialan Keskusliitto, 2011] Finanssialan Keskusliitto. Senioritutkimus 2011. Kesäkuu 2011.
- [Finanssialan Keskusliitto, 2013] Finanssialan Keskusliitto. Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2013. Toukokuu 2013.
- [Helin, 2005] Leena Helin. Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. ja Majaranta, P. (toim.) *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*, 237-258. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos, B-2005-1, huhtikuu 2005.
- [Hirsjärvi ja Hurme, 2011] Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino, 2011.
- [Karjaluo, 2002] Heikki Karjaluo. Electronic banking in Finland: Consumer beliefs, attitudes, intentions and behaviors. Taloustieteen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, 2002.
- [Karjaluo et al., 2002] Heikki Karjaluo, Minna Mattila, Tapio Pentto. Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 20, 6 (2002), 261-272.
- [Lee et al., 2005] Eun-Ju Lee, Kyoung-Nan Kwon, David W. Schumann. Segmenting the non-adopter category in the diffusion of internet banking. *International Journal of Bank Marketing*, 23, 5 (2005), 414-437.

- [Liikenne- ja viestintäministeriö, 2011] Liikenne- ja viestintäministeriö. Kohti esteetöntä viestintää. Toimenpideohjelma 2011–2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011. Haettu 2.10.2013 osoitteesta <http://www.lvm.fi/julkaisu/-/view/1225363>
- [Malhotra and Galletta, 1999] Yogesh Malhotra and Dennis F. Galletta. Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation. In: *Proceedings of the Thirty-Second Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1, (1999), 1006.
- [Mattila, 2001] Minna Mattila. Essays on Customers in the Dawn of Interactive Banking. University Printing House, Jyväskylä, 2001.
- [Mattila et al., 2003] Minna Mattila, Heikki Karjaluoto, Tapio Pentto. Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards? *Journal of services marketing*, 17, 5 (2003), 514-528.
- [Morley and Silverstone, 1990] David Morley and Roger Silverstone. Domestic communication: Technologies and meanings. *Media, Culture and Society*, 12, 1 (1990), 31-55.
- [Mäenpää et al., 2008] Katariina Mäenpää, Sudhir H. Kale, Hannu Kuusela, Nina Mesiranta. Consumer perceptions of Internet banking in Finland: The moderating role of familiarity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15, 4 (2008), 266-276.
- [Nielsen, 1993] Jakob Nielsen. Usability Engineering. *Academic Press*, 1993.
- [Pikkarainen et al., 2004] Tero Pikkarainen, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, Seppo Pahnala. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet research*, 14, 3 (2004), 224-235.
- [Renaud and van Biljon, 2008] Karen Renaud and Judy van Biljon. Predicting Technology Acceptance and Adoption by the Elderly: A Qualitative study. In: *Proceedings of the 2008 annual research conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists on IT research in developing countries: riding the wave of technology (SAICSIT 2008)*, George, South Africa, 2008, 210-219.
- [Rogers, 1995] Everett Rogers. Diffusion of Innovations. 4th edition, *The Free Press*, New York, 1995.

- [”SEPA – yhtenäinen euromaksualue”, 2014] SEPA – yhtenäinen euromaksualue (2014). Haettu 21.4.2014 osoitteesta <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/Sivut/default.aspx>
- [Silverstone and Haddon, 1996] Roger Silverstone, Leslie Haddon. Design and the Domestication of Information and Communication Technologies: Technical Change and Everyday Life. In: *Communication by Design: The Politics of Information and Communication Technologies*. Oxford University, Oxford, 1996, 44-74.
- [Stenberg ja Virkkunen, 2011] Lea Stenberg ja Anne Virkkunen. Ikäihmiset ja teknologia 2011. KÄKÄTE-projekti, 2011.
- [Suomen standardisoimisliitto, 2000] Suomen standardisoimisliitto. Tietotyön ergonomia: Yleisperiaatteet, kalusteet ja työasema, ohjelmistot, laitteet. SFS-käsikirja 72.
- [”Suoraveloituksesta suoramaksuun,” 2014] Suoraveloituksesta suoramaksuun (2014). Haettu 12.4.2014 osoitteesta <https://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Sivut/default.aspx>
- [Talsi, 2014] Noora Talsi. Kodin koneet, teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus. Publications of the University of Eastern Finland. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies*, 75.
- [Tuomi ja Sarajärvi, 2009] Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi, 2009.
- [Tuomi ja Sarajärvi, 2013] Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Tammi, 2013.
- [Venkatesh and Davis, 2000] Viswanath Venkatesh and Fred D. Davis. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 45, 2 (2000), 186-204.
- [Venkatesh et al., 2003] Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis ja Fred D. Davis. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 23, 3 (2003), 425-478.
- [Wessman ja muut, 2013] Ikääntynyt ja teknologia – kokemuksiani teknologian käytöstä. Jenni Wessman, Kaaren Erhola, Satu Meriläinen-Porras, Richard Pieper ja Minna-Liisa Luoma. Käkäte-tutkimuksia 2/2013.

[Ylikoski ja muut, 2006] Tuire Ylikoski, Raija Järvinen, Pirre Rosti, Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos 2006. *Finanssi- ja vakuutuskustannus*, Vammalan Kirjapaino Oy, Vammala.

[Zaphiris et al., 2003] Panayiotis Zaphiris, Sri Hastuti Kurniawan, R. Darin Ellis. Age related differences and the depth vs. breadth tradeoff in hierarchical online information systems. In *proceedings of the User interfaces for all 7th international conference on Universal access: theoretical perspectives, practice, and experience (ERCIM '02)*. Heidelberg, Berlin, 2003, 23-42.

Liite 1 Haastattelulupalomake

HAASTATTELULUPA JA LUVAN MYÖNTÄMINEN TIETOJEN KÄYTTÖÖN

Minä _____
syntynyt _____ myönnän opiskelija Nina Juurelle oikeuden haastatella minua ja käyttää haastattelussa esiin nousseita tietoja ja mielipiteitä pro gradu -tutkielmassaan, jonka on tarkoitus käsitellä ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä koskien verkkopankkeja. Tietoja käsitellään nimettöminä. Haastateltavista mainitaan sukupuoli ja ikä vuosina, esimerkiksi: nainen, 78 vuotta.

Tutkimus voidaan julkaista myös Vanhustyön keskusliiton ja Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton yhteisen KÄKÄTE-projektin (Käyttäjälle kätevä teknologia) julkaisusarjassa.

Paikka ja aika: _____

Allekirjoitus: _____

Liite 2 Haastattelurunko

Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Koulutus
- Tietokoneen käyttökokemus (kuukausi/vuodet)
- Onko kotona käytössä internet
- Verkkopankin käyttökokemus (kuukausi/vuodet)
- Minkä pankin tarjoamaa verkkopankkia käyttää?
- Käyttääkö verkkopankkia kotona/pankissa/muualla: missä

Haastattelurunko

1. Verkkopankin käytön taustat

Mitä palvelua käytitte aiemmin pankkiasioiden hoitamiseen?

- Esim. laskujen maksaminen
- Aiemmin käytetyn palvelun hyödyt ja haitat

Miten teistä tuli verkkopankin käyttäjä?

- Milloin ja miksi aloitti käyttämään verkkopankkia
- Harkitsiko päätöstä pitkään, miksi

Millaista verkkopankin käyttö oli alussa / Miltä käyttö tuntui?

- Helpot asiat ja hankalat asiat
- Jos hankaluuksia, niin kuinka selvitti ne (saiko joltain apua)

Kuinka usein käytätte verkkopankkia tällä hetkellä?

2. Kokemukset verkkopankin käyttäjänä

Mihin käytätte verkkopankkia?

- Mitä verkkopankin palveluita pääasiassa käyttää
- Esim. tilitietojen katselu, laskujen maksaminen, sijoittaminen

Millaista asiointi verkkopankissa mielestänne on?

- Mistä pitää, mistä ei
- Mikä on helppoa, mikä hankalaa
- Minkälaisia konkreettisia kokemuksia on verkkopankin käytöstä
- hyvä ja huono esimerkki

Minkälaisia tietoja ja taitoja verkkopankin käyttö mielestänne vaatii?

- Onko käyttö vaatinut jotain ylimääräistä opettelua tms.

Mikä teitä motivoi eniten käyttämään verkkopankkia?

- Esim. helppous, pakollisuus jne.

Onko käyttö tuonut jotain uutta elämäänne?

- Esimerkki

Hoidatteko vielä jotain asioita pankin konttorissa?

- Miksi

Tarvitsisitteko mielestänne jossain vielä lisäapua?

- Miksi ja missä

Keneen turvaudutte ongelmatilanteissa?

- Esim. kurssit, toiset käyttäjät, omaiset, palveluntarjoaja
- Käyttävätkö ystävät ja perhe verkkopankkia

Miten muut suhtautuvat siihen, että käytätte verkkopankkia?

- Onko sosiaalisia paineita käyttää tai olla käyttämättä

Mitä palautetta haluaisitte antaa verkkopankista palveluntarjoajalle (pankille)?

Onko teillä kokemusta muista verkkopankeista?

- Miksi vaihtoi
- Kummasta pitää enemmän, miksi

Aiotteko jatkossa käyttää verkkopankkia?

- Olisiko valmis luopumaan verkkopankin käytöstä

3. Luottamus ja turvallisuus

Miten kuvailisitte luottamustanne verkkopankkiin?

- Luottaako, eikö
- Miksi, miksi ei

Voiko luottamustanne parantaa jotenkin?

- Miten

Käytättekö paljon muuta teknologiaa?

- Esim. kännykkä, digiboksi tms.

Mitä mieltä olitte verkkopankkien turvallisuudesta ennen käytön aloitusta?

Mitä mieltä olette nyt verkkopankkien turvallisuudesta?

Kommentit haastattelusta/Jotain lisättävää?

Liite 3 Yhteenveto havainnoista

Päähavainto	Alihavainnot
<p>Verkkopankin käytön aloituspäätös on ulkoisten ja sisäisten tekijöiden summa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verkkopankin käytön aloitus perustuu usein saatavilla olevan tiedon määrään, mutta vaatii myös käyttäjän omaa mielenkiintoa • Verkkopankin käytön aloitussyynä ei aina ole tarve • Saatavilla olevan avun määrä sekä saatavilla olevat välineet vaikuttavat verkkopankin käytön aloituspäätökseen • Saatavilla oleva tiedon ja tuen määrä ovat voimakkaampia aloituspäätöksen synnyttäjiä kuin aiempi tietokoneen käyttökokemus
<p>Ikäihmisten asenne verkkopankkia kohtaan ja sen vaikutus käytön aloitukseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tietokoneen käyttökokemus ja asenne tietokoneita kohtaan sekä saatavilla oleva tuen määrä vaikuttavat verkkopankin käyttöön ja asenteeseen sitä kohtaan • Verkkopankkia käyttävät ikäihmiset tiedostavat käytön riskit, mutta eivät koe riskejä suuriksi
<p>Verkkopankin käytössä kohdataan haasteita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ikäihmiset kohtaavat haasteita verkkopankin käytössä sekä aloitusvaiheessa että myöhemmin • Useimmat kohdatuista haasteista sijoittuvat verkkopankin käytön aloitusvaiheeseen • Ikäihmiset kohtaavat epävarmuutta verkkopankin käytön alussa • Verkkopankin käytön epävarmuus vaikuttaa negatiivisesti käyttökokemukseen • Palvelun tutuus, käyttökokemus ja saatavilla olevan tiedon määrä vaikuttavat käyttövarmuuteen • Verkkopankin käyttö ei tarkoita sitä, etteikö ikäihminen edelleen kohtaisi haasteita käytön aikana
<p>Jatkuva tuen saatavuus on tärkeää</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saatavilla olevan tuen määrä on yksi tärkein tekijä liittyen ikäihmisen verkkopankin käytön aloitukseen ja käytön jatkamispäätökseen

	<ul style="list-style-type: none"> • Saatavilla oleva tuen määrä vaikuttaa verkkopankin käyttövarmuuteen • Tukea tarvitaan myös käytön aloitusvaiheen jälkeen • Pankkien olisi hyvä järjestää tiedottamisen lisäksi opastusta sitä tarvitseville ja haluaville • Käyttökoulutuksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon, että ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua
Ikäihminen kokee verkkopankin hyötyjen ylittävän hankaluudet	<ul style="list-style-type: none"> • Kohdatuista haasteista huolimatta ikäihmiset ovat tyytyväisiä verkkopankin käyttäjiä • Ikäihminen joustaa, kun palvelu ei • Tyytyväisyys verkkopankkia kohtaan muodostuu koettujen hyötyjen perusteella
Verkkopankkia ei aina käytetä yksin	<ul style="list-style-type: none"> • Ikäihmiset käyttävät verkkopankkia henkilökohtaisen käytön lisäksi muiden avustavana • Käyttötavat muuttuvat tilanteiden ja tarpeiden mukaan • Yhteiskäyttöä jatketaan palveluntarjoajan suosituksista huolimatta
Tieto ja kokemus lisäävät turvallisuuden tunnetta	<ul style="list-style-type: none"> • Harvat ikäihmisistä pohtivat verkkopankin turvallisuutta ennen sen käyttöönottoa, käytön alussa tai myöhemmin • Saatavilla olevan tiedon määrä ja laatu vaikuttavat verkkopankin miellettyyn turvallisuuteen • Käyttökokemuksen määrä ja laatu vaikuttavat verkkopankin miellettyyn turvallisuuteen
Pankkipalveluiden muutoksia pidetään negatiivisina	<ul style="list-style-type: none"> • Pankkipalveluiden muutokset aiheuttavat harmia ikäihmisille • Henkilökohtaista palvelua arvostetaan • Henkilökohtaisen palvelun tarve korostuu silloin, kun ikäihminen kohtaa haasteita verkkopankkia käyttäessään • Muutoksien myötä tuen saatavuus on välillä hankalaa