

VAASAN YLIOPISTO

Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö

Teknisen viestinnän maisterikoulutusohjelma

Jonna Sulkanen

Mobiilimaksamisen ja sen termien asiakaslähtöisyys Suomessa

Soveltavan kielitieteen pro gradu -tutkielma

Vaasa 2019

SISÄLLYS

KUVAT	3
KUVIOT	3
TAULUKOT	3
TIIVISTELMÄ	4
1 JOHDANTO	7
1.1 Tavoite	8
1.2 Tutkimusaineisto	9
1.3 Tutkimusmenetelmät	10
2 MOBIILIMAKSAMINEN SUOMESSA	13
2.1 Mobiilimaksamisen kehittyminen	13
2.2 Mobiilimaksamisen määrittely maksutapana	16
2.3 Mobiilimaksaminen Suomessa	17
2.4 Maksupalvelujen sääntely	19
3 KÄYTETTÄVYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS	
MOBIILIMAKSUSOVELLUKSISSA	20
3.1. Käytettävyys	20
3.2 Asiakaslähtöisyys	21
4 TERMINOLOGINEN KÄSITEANALYYSI	23
4.1 Käsiteanalyysi terminologisessa tutkimuksessa	23
4.1.1 Aiheen määrittely ja rajaus	24
4.1.2 Aineiston analysointi ja lähteiden läpikäynti	25
4.1.3 Analyysin yhteenveto	26
4.2 Satelliittimalli käsiteanalyysin hahmottajana	26

5 TERMIEN ARVIOINTIKRITEERIT	28
5.1 Terminmuodostus	29
5.2 Toimivan termin kriteerit	30
6 MOBIILIMAKSAMISEN KENTÄN KARTOITUS	33
6.1 Kysely ja sen toteutus	34
6.2 Vastaajien taustatiedot	35
6.3 Mobiilimaksamisen tunnettavuus ja määrittely	37
6.4 Mobiilimaksaminen ja muut maksutavat	38
6.5 Mobiilimaksusovellukset ja niiden käyttö	39
6.6 Lähimaksun eroavaisuudet pankkikortissa ja mobiilimaksamisessa	42
6.7 Mobiilimaksamisesta käytettävät termit	45
6.8 Mobiilimaksamisen käyttäjäkokemus	47
7 MOBIILIMAKSAMISEN TERMIEN POIMINTA JA TOIMIVUUDEN ANALYSOINTI	50
7.1 Käsiteanalyysi mobiilimaksamisen käsitteistöstä	50
7.2 Termien ja mobiilimaksusovellusten hakuvolyymi	53
7.2.1 Termien hakuvolyymi	53
7.2.2 Mobiilimaksusovellusten hakuvolyymi	56
7.3 Termien analyysi terminmuodostuksen ja niiden toimivuuden mukaan	58
7.4. Mobiilimaksusovelluksien termien asiakaslähtöisyys	67
8 POHDINTA	69
LÄHTEET	72
LIITTEET	78
Liite 1. Kyselytutkimus mobiilimaksamisesta	78
Liite 2. Satelliittimallit valituista mobiilimaksusovelluksista	84

KUVAT

Kuva 1. Esimerkki hakuvolyymien tuloksista Google Ads-palvelussa	12
Kuva 2. Satelliittimalli keskeisimmistä käsitteistä (osa 1)	52
Kuva 3. Satelliittimalli keskeisimmistä käsitteistä (osa 2)	52

KUVIOT

Kuvio 1. Tutkimuksen etenemisjärjestys	11
Kuvio 2. Tarkoitteen, käsitteen ja termin välinen yhteys	28
Kuvio 3. Vastausjakauma maksutapojen ominaisuuksista	38
Kuvio 4. Mobiilimaksusovelluksien käyttö	41
Kuvio 5. Mobiilimaksamisen yleinen vaikutelma	47
Kuvio 6. Luopuminen pankkikorteista	48
Kuvio 7. Analyysin eteneminen	50

TAULUKOT

Taulukko 1. Asuinalueiden jakauma vastaajien kesken	36
Taulukko 2. Mobiilimaksusovelluksien käyttö	40
Taulukko 3. Pankkikortin lähimaksun käyttö eri tilanteissa	43
Taulukko 4. Mobiilimaksamisen käyttö eri tilanteissa	43
Taulukko 5. Mobiilimaksamisen termit	45
Taulukko 6. Mobiilimaksusovelluksien nimien selkeys	46
Taulukko 7. Tutkimukseen poimitut keskeiset termit	53
Taulukko 8. Termien hakuvolyymit	54
Taulukko 9. Mobiilimaksusovellusten hakuvolyymit	56
Taulukko 10. Analysoitujen termien toimivuus pisteinä	66

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö**

Tekijä:	Jonna Sulkanen
Pro gradu -tutkielma:	Mobiilimaksamisen ja sen termien asiakaslähtöisyys Suomessa
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Koulutusohjelma:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma
Oppiaine:	Soveltava kielitiede/Terminologia
Valmistumisvuosi:	2019
Työn ohjaaja:	Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ

Tämän pro gradu -tutkielman tavoite on selvittää, kuinka toimivia Suomen keskeisimpien mobiilimaksusovelluksien termit ovat niiden asiakaslähtöisyydessä. Tutkielma keskittyy myös tuomaan ilmi mobiilimaksamisen kenttää Suomessa, jossa mobiilimaksamiseen liittyvien termien tehtävä on auttaa ihmisiä vielä melko uuden maksutavan ymmärtämisessä.

Mobiilimaksamisen termejä analysoidaan terminmuodostuksen ja termien toimivuuden perusteella, jonka lisäksi pohditaan niiden asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan tässä asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä ja niiden täyttämistä. Asiakaslähtöisyyttä edistää selkeä ja asiakkaan tarpeet huomioiva termistö. Tutkimuksen aineistona käytetään kymmentä Suomen käytetyintä mobiilimaksusovellusta, sekä anonymina teetettyä kyselyä Suomen mobiilimaksamisen kentästä.

Tarkasteltujen termien perusteella voidaan todeta, että mobiilimaksusovelluksien termit vaihtelevat toimivuudeltaan ja asiakaslähtöisyydeltään jonkin verran. Osassa termejä asiakkaan tarpeiden huomiointi ja termien selkeys toteutuu hyvin, kun taas joidenkin termien kohdalla niiden epämääräisyys tai epäyhtenäinen käyttö sen sijaan saattavat laskea koko mobiilimaksusovelluksen asiakaslähtöisyyttä. Vaikka termit olisivatkin asiakaslähtöisyyden kannalta toimivia, voi niiden toimivuus omassa roolissaan tietyn käsitteen nimityksenä heiketä, jos käyttäjillä ei ole tarpeeksi tietoa mobiilimaksamisesta yleisesti.

Mobiilimaksamisen kenttä Suomessa on vielä kyselyn perusteella hieman sekava ja käyttäjät tarvitsisivat lisätietoa sovelluksien käytöstä, sekä saatavuudesta. Koska mobiilimaksaminen on vielä melko uusi ilmiö, tulee termien olla selkeitä ja läpinäkyviä. Tämän tutkimuksen perusteella ilmi nousi myös termien yksiselitteisyyden, tarkoituksenmukaisuuden ja johdonmukaisuuden tärkeys. Toimivia mobiilimaksamisen termejä ovat esimerkiksi *mobiilimaksaminen*, ja *mobiilitankkaus*. Näitä yhdistävät selkeä rakenne, hyvä erottuvuus ja läpinäkyvyys.

AVAINSANAT: mobiilimaksaminen, asiakaslähtöisyys, mobiilimaksusovellus, mobiilimaksamisen termit

1 JOHDANTO

Near Field Communication (NFC) will open the floodgates for profound changes in the way we use our mobile devices. While today there's a good deal of trial, error and confusion around mobile technology including apps, QR codes, image recognition, etc., NFC will soon dominate the way consumers secure coupons and deliver payments, **our phones will become our wallets.**

(Anthony Lacovone 2014)

Mobiilimaksusovellukset ovat muuttaneet puhelimemme lompakoiksi (Lacovone 2014), joilla voimme helposti suorittaa maksuja, mobiililaitteiden kautta. Yhä useammin myymälöiden tai verkkokauppojen kassalta löytyy maininta mobiilimaksuvaihtoehdosta, ja uusia mobiilimaksusovelluksia julkaistaan eri pankkien ja toimijoiden puolesta säännöllisesti. Mobiilimaksaminen ja varsinkin mobiilimaksusovellukset ovat ajankohtainen ilmiö, jotka eivät maksamismuotona ole olleet laajasti käytössä vielä kovinkaan montaa vuotta. Mobiilimaksaminen ei Suomessa vielä ole levinnyt kaikkien kuluttajien käyttöön ja maksutavan suosio ihmisten keskuudessa tuntuu vaihtelevan.

Mobiilimaksaminen on koko ajan lisääntyvä maksutapa ja ilmiö, mikä voidaan nähdä esimerkiksi uusien sovellusten julkaisu- ja leviämistahdissa. Esimerkiksi syksyllä 2018 julkaistiin myös Suomessa toimiva Google Pay -sovellus (30.10.18), ja vuoden 2019 aikana MobilePay -sovellus otetaan käyttöön 1 200 Kesko-yhtymän ruokakauppojen kassoille (Kesko 2018). Mobiilimaksamisen ajankohtaisuus nostaa käyttäjien keskuudessa esiin myös uusia huomioita ja puheenaiheita, kuten yleisen mobiiliturvallisuuden, ja älypuhelimien roolin kaikkien ihmisten arjessa.

Maksutavan ajankohtaisuus näkyy myös esimerkiksi siinä, että Android Play-sovelluskaupan ladatuin sovellus talouskategoriassa on MobilePay (20.2.2019.), joka on yksi yleisimmistä ja suosituimmista Suomessa toimivista mobiilimaksamisen sovelluksista niiden ihmisten keskuudessa, jotka tuntevat mobiilimaksamisen maksutapana. Myös moni muu mobiilimaksusovellus on ladatuimpien taloussovellusten joukossa. Mobiilimaksamisen voidaan ennustaa nousevan yhdeksi suosituimmaksi

maksutavaksi muutaman vuoden sisällä, joten siihen liittyvä termistö ja termistönhallinta vaativat kehittämistä ja vakiinnuttamista.

Vasta viime vuosina mobiilimaksaminen ja mobiilimaksusovellukset ovat alkaneet hyödyntää uutta ja tehokkaampaa tekniikkaa (NFC-tiedonsiirto), jonka avulla sen käyttöönotto on tullut mahdolliseksi yhä useammalle ihmiselle, yhä helpommin. NFC-tunniste löytyy usein puhelimista jo automaattisesti, mikä helpottaa myös mobiilimaksamisen leviämistä. Tekniikan kehittyessä myös mobiilimaksamista kehitetään, pääosin erilaisten mobiilimaksusovellusten toimesta. Jatkuva kehitys tuo omat haasteensa maksutavan tahdissa pysymiseen ja uusien ominaisuuksien omaksumiseen, sekä käyttäjille, että sovelluksien kehittäjille.

Koska mobiilimaksaminen ja varsinkin mobiilimaksusovellukset ovat Suomessa vielä laajalle yleisölle melko uusi ilmiö, voi niiden tunnettavuudessa olla ongelmia sekä käyttäjien että kehittäjien kesken. Tässä tutkielmassa tarkastellaan mobiilimaksamista ja mobiilimaksusovelluksia, sekä näihin liittyvää termistöä. Tutkielmassa keskitytään Suomessa toimivien mobiilimaksusovelluksien keskeisimpien termien toimivuuteen ja asiakaslähtöisyyteen, sekä mobiilimaksamisen taustoihin Suomessa yleisesti.

1.1 Tavoite

Tämän tutkielman kohteena on mobiilimaksaminen Suomessa yleisesti, sekä Suomessa toimivien mobiilimaksusovellusten keskeisimmät termit. Tutkielman tavoitteena on selvittää mobiilimaksusovelluksien keskeisimpien termien toimivuutta asiakaslähtöisyyden kannalta. Asiakaslähtöisyydellä tässä tarkoitetaan sitä, miten hyvin asiakas ymmärtää sovelluksen käytön ja siinä ilmenevät keskeisimmät käsitteet termien kautta. Tarkastelun kohteena on myös mobiilimaksamisen tila Suomessa yleisesti, joka tukee tavoitetta ja tämän selvittämistä.

Tutkimustavoitteeseen vastaan seuraavien tutkimuskysymyksien avulla:

1. Millainen mobiilimaksamisen kenttä Suomessa on nyt?

Tutkielman aluksi tuon ilmi mobiilimaksamisen tilaa Suomessa, jotta osataan paremmin lähteä arvioimaan mobiilimaksusovelluksien keskeisimpiä termejä. Aineistona tähän tutkimuskysymykseen käytetään toteutetun kyselyn vastaustuloksia.

2. Mitkä ovat Suomessa toimivien ja käytetyimpien mobiilimaksusovellusten keskeisimpiä termejä?

Avaan mobiilimaksamisen ja sen keskeisimpien sovellusten termistöä, jotta saavutan selkeän kuva Suomessa toimivasta mobiilimaksamisesta kokonaisuudessaan. Tämä antaa pohjan tutkimuksen myöhemmille vaiheille. Tälle tarkastelulle menetelmäpohjan muodostaa systemaattisen käsiteanalyysin menetelmä (Nuopponen 2010b & 2011).

3. Millaisia mobiilimaksamisen termit ovat asiakaslähtöisyydeltään?

Hyvä termi auttaa sekä käyttäjiä että sovellusten kehittäjiä ymmärtämään mobiilimaksamista ilmiönä paremmin. Selvitän tutkielmassa hyvän termin kriteerien avulla sitä, miten hyvin mobiilimaksusovellusten keskeisimmät termit toimivat asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tässä käytän keskeisimpänä lähteinä Sanastotyön käsikirjan (1989), että Isohellan ja Nuopposen (2011) kirjoituksia ns. hyvän termin kriteereistä.

4. Miten mobiilimaksusovellusten ja niiden termien asiakaslähtöisyys toteutuu Suomen mobiilimaksamisen kentässä nyt?

Lopuksi pohdin mobiilimaksamisen nykyistä tilaa Suomessa termien asiakaslähtöisyyden toimivuuden kannalta. Asiakaslähtöisyydellä tarkastellaan erityisesti asiakkaat ja heidän toiveitaan huomioivaa käytettävyyttä. Tässä käytetään apuna Honkolan ja Jounelan (2000) artikkelia asiakaslähtöisyydestä, sekä Isohellan ja Nuopposen (2011), sekä Jakob Nielsenin (2012) tekstejä käytettävyydestä.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimukseni kohteena ja aineistona ovat Suomen käytetyimmät mobiilimaksusovellukset ja niissä esiintyvät keskeisimmät termit. Kokoan analysoitavat termit Suomen kahdeksasta ladatuimmasta mobiilimaksamisen sovelluksesta, sekä

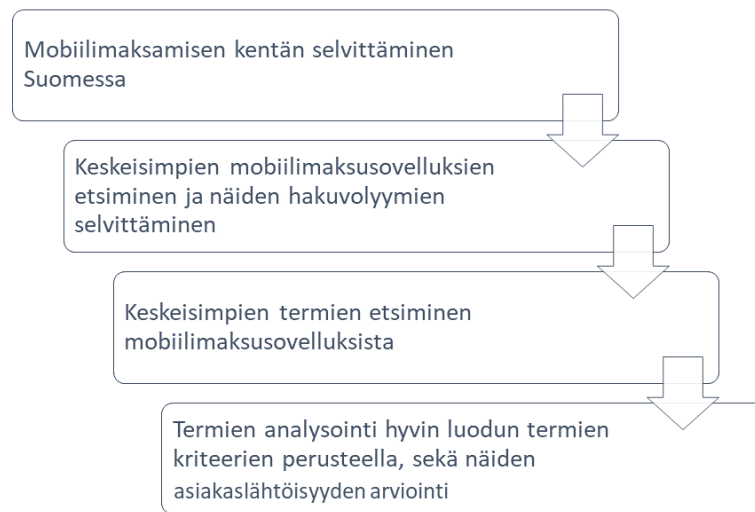
kahdesta mobiilitankkauksen sovelluksesta. Näitä sovelluksia ovat: 1) Google Play 2) MobilePay 3) Nordea Wallet 4) S-mobiili 5) Pivo 6) Siirto 7) PayPal Mobile Cash 8) Aktia Wallet 9) Nesteäppi ja 10) ABC-mobiili. Etsin tietoa sovelluksista myös niiden omilta verkkosivuilta.

Termien käyttöasteen tutkimiseen etsin aineistoa Google Ads -palvelun avulla. Tämä tunnettiin vielä ennen heinäkuuta 2018 nimellä Google AdWords. Google Ads -palvelu on valittu mukaan sen analytiikan takia. Palvelun kautta voidaan termistä hakea sen hakuvolyymi tietyn ajanjakson ajalta, jolloin voin seurata mitä eri termejä on haettu eniten, ja mitkä termit ovat ehkä nousseet tai laskeneet kiinnostuksessa. Google on myös yksi maailman suosituimmista hakukoneista, ellei jopa suosituin, jonka vuoksi sen tuottama palvelu antaa tarkkoja ja yleisesti päteviä tuloksia.

Toinen osa tutkielman aineistosta koostuu tekemästani kyselytutkimuksesta (liite 1), josta saatujen vastausten avulla saan apua ensimmäiseen ja neljänteen tutkimuskysymykseen. Laadin kyselyn verkkokyselynä, jonka jaan työpaikkani kautta eteenpäin. Työskentelen fintech-alan (financial technology) yrityksessä, joten ainakin osan vastaajista voidaan olettaa tuntevan mobiilimaksusovelluksien käyttöä jo ennestään. Työpaikkani lisäksi jaan kyselyn myös henkilökohtaisilla sosiaalisen median alustoillani, jotta saisin vastauksia myös muilta kuin rahoitusallalla työskenteleviltä henkilöiltä.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkielman tutkimusmenetelmät ilmenevät mobiilimaksamisen taustoittamisesta mobiilimaksusovellusten termien arviointiin (kuvio 1). Aluksi selvitän mobiilimaksamisen kenttää Suomessa kyselyn avulla. Taustoituksen jälkeen selvitän Suomen keskeisimmät mobiilimaksamisen sovellukset, joista poimin keskeisiä käsitteitä koostamalla ne satelliittimalliin, samalla kooten keskeisimmät termit yhteen. Termeille haen hakuvolyymit, jonka jälkeen analysoin niitä tarkemmin termin muodostuksen, ”hyvän termin”, sekä asiakaslähtöisen käytettävyyden periaatteiden avulla.



Kuvio 1. Tutkimuksen etenemisjärjestys

Tiedonkeruumenetelmänä käytän aluksi kyselyä, jonka toteutan verkon kautta. Teen kyselyn kyselynetti.fi -palvelun avulla ja se pidetään auki kahden kuukauden ajan lokamarraskuussa 2018. Tavoitteena on saada kyselyyn mahdollisimman paljon vastauksia eri ikäisiltä henkilöiltä, jotta saan mobiilimaksamisesta ja ihmisten mielipiteistä mobiilimaksamisesta mahdollisimman laajan kuvan.

Kyselytutkimuksen kysymyksen rajauksessa käytän käytettävyydetutkimuksen kyselylomakkeen ohjeistusta (Ovaska, Aula, Marjaranta 2005), jonka mukaan laadin kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot mahdollisimman selviksi. Kyselyn laatimisessa on tärkeää, ettei kysymyksiä ole liian paljon, jotta mahdollisimman usea henkilö täyttää kyselyn loppuun. Vastausten pitää myös olla toisiinsa vertailtavia, joten vastausvaihtoehtojen täytyy olla yksinkertaisia ja yksiselitteisiä (Ovaska, Aula, Marjaranta 2005).

Pyrin kyselyn avulla suuren vastausmäärään, jotta saisin ihmisten mielipiteistä mahdollisimman laajan kuvan. Pidän mahdollisimman monet kysymykset monivalintakysymyksenä, jotta vastaaminen koettaisiin helpommaksi. Avoimia vastausvaihtoehtoja en käytä paljon, sillä niihin vastaamisessa kynnyks on usein korkeampi. Kyselyssä kysytään myös muutama henkilötietoihin liittyvä kysymys, joissa

vastaajan on annettava ikä, sukupuoli, sekä asuinalue. Vastaajia pyydetään alussa myös määrittelemään mobiilimaksaminen omin sanoin.

Kyselyn vastauksia analysoin tutkimuksessa pääosin asiakaslähtöisyyden perusteella, eli asiakkaan näkökulmasta katsoen. Keskityn analysoimaan nimenomaan ihmisten mielipiteitä ja reaktioita mobiilimaksamisesta ja mobiilimaksusovelluksista. Kyselyssä esitetyt kysymykset keskittyvät nimenomaan mobiilimaksusovelluksien käyttöön ja tuntemiseen, jotta saan selvän kuvan siitä, millaiseksi mobiilimaksaminen mielletään eri ihmisten kesken.

Tutkimuskysymykset kaksi ja kolme, joissa keskitytään mobiilimaksusovelluksien termien analysointiin, käyn läpi itse mobiilimaksusovelluksista kerätyn aineiston avulla. Tässä vaiheessa tutkimusmenetelmänä käytän käsiteanalyysia ja tähän liittyvää satelliittimallia, joka on terminologiselta pohjalta rakennettu miellekartta (Nuopponen 2016). Käytän käsiteanalyysia rajaamaan ja koostamaan käsite- ja termiaineiston mobiilimaksusovelluksista. Käsiteanalyysin avulla myös rajaan tutkittavat käsitteet. Termit käydään läpi Google Ads -palvelulla (kuva 1), jossa termien hakuvolyymi ilmenee. Näin saadaan tietää kuinka paljon kuluttajat hakevat tietoa mobiilimaksamisesta eri termeillä. Hakuvolyymien selvittäminen on tärkeää, jotta termien todellisesta käyttöasteesta saadaan realistinen kuva.

<input type="checkbox"/> Keyword (by relevance)	Avg. monthly searches	Competition	Ad impression share	Top of page bid (low range)	Top of page bid (high range)	Account status
<input type="checkbox"/> mobiililompakko	70	Low	–	€0.57	€0.92	
<input type="checkbox"/> mobiilimaksaminen	720	Medium	–	€0.38	€1.67	

Kuva 1. Esimerkki hakuvolyymien tuloksista Google Ads-palvelussa

Termien hakuvolyymien selvittämisen jälkeen analysoin termejä terminmuodostuksen ja hyvin luodun termin kriteerien avulla. Tässä analyysissa tullaan kaikki valitut termit käymään läpi terminmuodostuksen avulla (Cabré 1999; Sanastotyön käsikirja 1989), joista esiin nousee terminmuodostuksen ohjeistus kolmella eri tavalla. Terminmuodostuksen lisäksi termien toimivuutta analysoidaan Isohellan ja Nuopposen (2016) määrittelemien kriteerien mukaan.

2 MOBIILIMAKSAMINEN SUOMESSA

Tässä luvussa käyn läpi mobiilimaksamista ilmiönä, sen syntyä, kehitystä ja lopuksi sen suosiota Suomessa. Tämän tiedon avulla pystyn paremmin havainnoimaan Suomessa toimivien mobiilimaksusovellusten toimintaa, sekä levittäytyneisyyttä, mikä taas auttaa analysoimaan mobiilimaksusovellusten termien asiakaslähtöisyyttä laajemmassa kokonaisuudessa. Myös mobiilimaksusovellusten turvallisuus on ilmiö, joka liittyy vahvasti sovellusten asiakaslähtöisyyteen, kuten myös uusi EU-direktiivi PSD2, joka tuo omia rajoituksiaan sovellusten käyttöön.

2.1 Mobiilimaksamisen kehittyminen

Nykymaailma pyörii teknologian avulla ja sen tärkein työväline kaikessa viestinnässä on toimiva verkkoyhteys. Teknologian ja erilaisten sähköisten palvelujen kehittäminen tuovat uusia toimintatapoja ja verkostoitumisen keinoja kaikkien saataville. Teknologia ja viestintä kulkevatkin käsi kädessä, ja ne auttavat uudenlaisten palvelujen kehittämisessä. Teknologian leviämismuutos kasvaa yhä vuosi vuodelta ja uusia innovaatioita viestinnän ja teknologian yhdistämisestä tehdään vuosittain.

Mobiilimaksusovellukset ovat yksi näistä nousevista, vielä melko uusista innovaatioista, joiden avulla voidaan maksuliikenteessä tapahtuvasta viestinnästä tehdä vielä aikaisempaa helpompaa ja nopeammin. Mobiilimaksaminen sai alkunsa teleoperaattorien välityksellä toimineesta maksutavasta, jossa puhelimella tehdyt maksut ovat näkyneet myöhemmin saapuneessa puhelinlaskussa (Huurros 2007: 28).

Mobiilimaksaminen ja erityisesti mobiilimaksusovellukset ovat nousseet suosiossa ympäri maailman; myös kehitysmaissa, joista erityisesti Saharan eteläpuolisessa Afrikassa. Mobiilimaksaminen on jossakin muodossa saatavilla noin 61 % kaikista maailman kehitysmaista, eli maksutapa sinällään ei ole uusi. Myös älypuhelimet ovat lisääntyneet huomattavasti ympäri maailman, mahdollistaen erilaisten mobiilimaksusovellusten käytön. (Humbani & Wiese 2018: 410) Mobiilimaksusovellukset ovat vielä melko uusi ilmiö, ja sen vuoksi tämän tutkielman kohde.

Kenia on jo vuodesta 2007 ollut edelläkävijä mobiilimaksamisessa, vaikkakin ilman älypuhelimia. Maan suurin teleoperaattori Safaricom on mahdollistanut puhelimella maksamisen jo yli kymmenen vuoden ajan. Useat kenialaiset ovatkin jo pitkään käyttäneet mobiilimaksamista esimerkiksi laskujen maksamiseen, sekä maksujen suorittamiseen henkilöltä toiselle vanhoilla Nokia-puhelimilla. (CNN 2012; McGath 2018) Mobiilimaksamisen uusi aalto länsimaissa koskee kuitenkin ennen kaikkea mobiilimaksusovelluksia, jotka poikkeavat Keniassa harjoitetusta mobiilimaksamisesta toimintojensa, sekä verkkoyhteytensä kautta (maksut eivät mene teleoperaattorien kautta).

Mobiilimaksamisen käyttö lähimaksun välineenä on mahdollista Near Field Communication-tekniikan, eli NFC-tekniikan avulla. Tämä perustuu matkapuhelimiin ja muihin mobiililaitteisiin sisäänrakennettuun RFID-tekniikkaan, jossa yhteyden muodostamiseen ei tarvita fyysistä yhteyttä. NFC-tekniikka toimii viemällä mobiililaitteen NFC-tunnisteella varustetun maksupäätteen lähelle, jolloin laite suorittaa automaattisesti halutun toiminnon, mobiilimaksamisen yhteydessä maksamisen. NFC-tunniste voi olla maksupäätteen lisäksi myös esimerkiksi pieni tarra, joita kutsutaan yleensä maksutarroiksi. (RFID Lab Finland ry 2016.)

Hernesniemi totesi vuonna 2010, että mobiilimaksamisen kehitykseen tarvitaan yhteistyötä sekä teleoperaattoreilta, että pankeilta (Hernesniemi 2010: 66). Suurimmat kehittäjät viime vuosina tuntuvatkin olleen mobiilimaksamiseen keskittyneiden pankkien sovellusten kehittäjät. Mobiilimaksaminen on siis koko ajan liikkumassa kauemmas teleoperaattoreista ja lähemmäs pankkeja.

Mobiilimaksaminen sopii tällä hetkellä vielä parhaiten pienten rahasummien liikutteluun ja suuriin transaktiomääriin. Maksut ovatkin yleensä pieniä, korkeintaan muutaman kymmenen euron maksuja, joita voidaan tehdä usein, jopa päivittäin. Joidenkin mobiilimaksamisen sovellusten, kuten myös lähimaksamisen maksuraja, on jo pitkään ollut 25 euroa. Huhtikuussa 2019 lähimaksamisen raja nousee 50 euroon, mikä saattaa vaikuttaa myös mobiilimaksamisen mahdollisiin rajoituksiin. Useissa mobiilimaksamisen sovelluksissa kuten Google Pay ja Apple Pay -sovelluksissa maksurajaa ei ole aikaisemmin ollutkaan. (Tekniikka & Talous 2018)

Suuria, useiden satojen tai jopa tuhansien eurojen suuruisia rahasiirtoja ei usein suoriteta muutoin kuin perinteisempien maksukeinojen avulla, esimerkiksi verkkopankin tilisiirtoa käyttämällä. Näitä maksuja ei myöskään tarvitse tehdä yhtä usein, vaan esimerkiksi vuokramaksu suoritetaan yleensä vain kerran kuukaudessa. Maailmassa on kuitenkin iso joukko ihmisiä, yli miljardi henkilöä, joilla ei ole pankkitiliä, mutta heiltä löytyy matkapuhelin (Hernesniemi 2010: 89). Tämä voi mahdollistaa sen, että mobiilimaksaminen kehittyi koko ajan siihen suuntaan, että sovelluksien avulla tehdään rahallisesti hyvinkin suuria siirtoja.

Mobiilimaksamisen pienemmät transaktioiden rahasummat selittyvät yksinkertaisesti rahan siirron turvallisuudella sekä mobiilimaksamisen uutuudella. Hernesniemi (2010) kertoo teoksessaan, miten pankkijärjestelmä pystyy tarjoamaan turvallisemmat rahan siirrot kuin mobiilimaksaminen. Espanjassa suoritetussa tutkimuksessa selvisi, että suurimmat mobiilimaksamiseen käyttämiseen liittyvät kriteerit ihmisillä ovat käytettävyys, sekä turvallisuus. (Liébana-Cabanillas, Marinkovic, Ramos de Luna, Kalinic 2017) Vaikka mobiilimaksaminen on vuoteen 2018 mennessä kehittynyt suuresti ja maksutavan turvallisuus on kasvanut huomattavasti, on mobiilimaksamisen turvallisuudesta vielä melko huonosti tietoa saatavilla eivätkä kuluttajat tunne mobiilimaksamista välttämättä kovin hyvin.

Mobiilimaksamisen kehittyminen ja kätevyys ovat kuitenkin auttanut uuden maksutavan suosion kasvussa, varsinkin lähietäsiirron ansiosta (Hernesniemi 2010: 89). Useat pienet ostokset kuten matkalippujen maksaminen, ruokaostoksien tekeminen, sekä rahan siirtäminen yksityishenkilön tililtä toiselle on huomattavasti kätevämpää tehdä mobiililaitteen mobiilimaksusovelluksen kuin pankki- tai luottokortin avulla. Kun fyysistä kontaktia rahan kanssa ostotilanteessa ei tarvita, transaktiot onnistuvat nopeammin, säästäten kuluttajien aikaa asioinnissa.

2.2 Mobiilimaksamisen määrittely maksutapana

Mobiilimaksaminen voidaan yksinkertaisimmillaan määritellä maksamiseksi, joka suoritetaan mobiililaitteella. Mobiilimaksu määritellään Sanastokeskus TSK:n (2018) mukaan seuraavasti:

mobiilimaksu

maksutapahtuma, jonka maksaja aloittaa mobiililaitteella

Kyseessä on siis maksutapahtuma, jossa maksaja käyttää mobiililaitetta maksun aloittamiseksi. Tarkentaisin määritelmää maksutavaksi, joka tapahtuu mobiililaitteen avulla. Tätä tukee esimerkiksi Osuuspankki, joka määrittelee mobiilimaksun seuraavasti: ”Kun maksaminen tehdään puhelimitse tai tabletilla, puhutaan mobiilimaksamisesta” (Osuuspankki 2018).

Mobiililaitteista yleisin mobiilimaksujen suoritukseen on älypuhelin. Mobiilimaksaminen on vielä uusi ilmiö, eikä sen toimintoja ole vielä täysin eroteltu toisistaan. Seuraavassa pohdin sitä, mitä kaikkia toimintoja mobiilimaksamiseen voi maksutapana sisältyä. Mobiilimaksaminen voi siis olla:

- tililtä toiselle maksamista (etämaksu)
- maksupäätteellä maksamista (lähimaksu)
- verkkokaupassa maksamista

Mobiilimaksamisen määrittely tuo paljon omia haasteitaan. Jyrkönen ja Paunonen (2003: 24) nostavat esiin ongelman verkkoselaimessa tapahtuvan maksamisen sekä mobiilimaksusovelluksen kautta tapahtuvan maksutapahtuman eroavaisuuksista. He kyseenalaistavat sen, millä tavalla mobiililaitteella tehty maksutapahtuma tulkitaan mobiilimaksuksi. Saman kyseenalaistuksen voi tehdä myös nyt, vuonna 2019. Jos mobiililaitteella tehdään maksusuoritus käyttämällä verkkoselaimen avulla verkkopankkia, luetaanko tämä mobiilimaksuksi? Verkkoselaimessa tapahtuva maksu ei kuitenkaan tapahdu mobiilimaksamisen sovelluksessa, vaan saman maksutavan voisi suorittaa myös muulla laitteella, esimerkiksi tietokoneella. Tämän perusteella luokittelisin mobiilimaksamisen maksutapahtumaksi, joka tapahtuu ainoastaan

mobiilimaksamiseen kehitetyn sovelluksen avulla, mobiililaitteen kautta. Myös tekstiviestillä tapahtuva maksu on mobiilimaksamista, kunhan se suoritetaan mobiililaitteen kautta.

Mobiilimaksuja käytetään pääasiassa pikamaksujen maksutapana. Pikamaksut ovat sähköisiä maksuratkaisuja, jotka ovat käytettävissä vuorokauden ympäri. Pikamaksussa maksun siirto ja vahvistus maksajalle tapahtuvat välittömästi, korkeintaan muutamassa sekunnissa. (Euroopan Keskuspankki 2018) Ainoa pikamaksua nopeampi vaihtoehto, tai vähintään yhtä nopea vaihtoehto, on käteinen, joka taas ei mielestäni ole enää käytännöllinen maksutapa teknologialla verkostoituneessa maailmassa.

Mobiilimaksamiseen liittyvät kiinteästi erilaiset mobiililompakot. Ne ovat mobiilisovelluksia, jotka toimivat virtuaalisina lompakkoina. Näissä rahaa voidaan tallettaa verkossa sijaitsevan virtuaaliseen ”lompakkoon”, josta rahaa voi käyttää erilaisien verkkomaksujen suorittamiseen verkkopankin kautta. (Huurros 2007: 29) Määrittelin mobiililompakot sovelluksina, joissa mobiilimaksaminen on mahdollista, mutta se ei ole välttämättömyys. Mobiilimaksamiseen ei tarvita mobiililompakkoa, vaan lompakko voi olla vain erillinen sovellus, josta ei tapahdu maksuja. Jos taas mobiililompakko on mobiilimaksusovelluksessa, voidaan siinä olevalla rahalla suorittaa mobiilimaksuja.

Mobiilimaksamisen sovelluksia erottaa toisistaan se, että maksutavan kaikki kolme maksutoimintoa (etämaksu, lähimaksu, verkkokaupassa maksaminen) eivät välttämättä ole käytössä kaikissa maksusovelluksissa. Maksutoiminnoista tililtä toiselle maksaminen on vielä kaikista harvinaisin, ja Suomessa se ei vielä ole käytössä kuin MobilePay, sekä Siirto-sovelluksissa. Siirto-sovelluksen kautta toiminto on myös S-mobiili, OP-mobiili, Nordea Pay, sekä Pivo -sovelluksissa - vaikkakin hieman rajallisesti. (MobilePay 2018; Siirto 2018)

2.3 Mobiilimaksaminen Suomessa

Mobiilimaksamisen suosio Suomessa on Visan julkaiseman kyselyn mukaan jatkuvassa nousussa (2017). Kyselyn mukaan 74 % mukana olleen 2000 suomalaisen henkilön

otannasta on kokeillut mobiilimaksamista ja 51 % maksaa ostoksiaan säännöllisesti mobiilimaksun avulla (Visa 2017). Vuonna 2018 taas Ikano Bankin (FiCom 2018) julkaiseman tutkimuksen mukaan mobiilimaksamisen arvioidaan myös olevan ainoa maksutapa, jonka suosio tulevaisuudessa nousee. Viime vuosina lisääntyneiden mobiilimaksusovellusten määrä viittaa myös siihen, että kysyntä markkinoilla on vain nousussa. Mobiilimaksamisen suosio ei kuitenkaan vielä ole esimerkiksi pankkikortin lähimaksu-toiminnon suosion tasolla (FiCom 2018).

Deloitte tutkimuksen (2018) mukaan Suomi on muihin pohjoismaihin nähden jäljessä mobiilimaksamisen käytössä. Uutisessa mainitun Global Mobile Consumer Survey -kyselyn tuloksista selvisi, että Suomessa kaupan kassalla mobiilimaksamista on käyttänyt 20 % älypuhelimien omistajista. Muissa pohjoismaissa määrä on jopa 50 %. Teetetyssä kyselyssä Suomessa mobiilimaksamista hidastavat Deloitte mukaan palvelujen sekavuus sekä maksutavan vielä epäselvät hyödyt. (Deloitte 2018) Vaikka mobiilimaksamisen suosio on siis nousussa, on Suomessa maksutavan suosio vielä vähäinen.

Yksi vähän suosion syy saattaa olla sovelluksista ja maksutavasta tarvittavan tiedon löytymisen vähäisyys. Nordea kirjoitti elokuussa (2018) mobiilimaksujen suosion nousseen asiakkaidensa keskuudessa jopa kymmenenkertaisesti sen jälkeen, kun he ottivat käyttöön Apple Pay -mobiilimaksusovelluksen vuoden 2017 aikana. Koska kyseessä on uusi maksutapa, on Nordean tiedottaminen sovelluksesta ja maksutavasta saattanut auttaa lisääntyneessä maksuliikenteessä. Tiedon saatavuus ja sen ymmärtäminen tuntuvatkin tärkeiltä kriteereiltä mobiilimaksamisen suosion kasvussa. Olen ottanut tämän huomioon myös tutkielman kyselylomakkeen kysymysten laatimisessa.

Suomessa toimivien mobiilimaksusovellusten joukosta suosituimpia sovelluksia ovat MobilePay, Google Pay, S-Mobiili, OP-mobiili, sekä Nordea Wallet. (Android Play 06.04.2019) Näistä S-mobiili ja OP-mobiili toimivat Siirto-sovelluksen kautta. Siirto-sovelluksen julkaisija on Automatia Pankkiautomaatit Oy, joka myös ylläpitää Otto-automaatteja. Siirto-sovelluksen suurin kilpailija on MobilePay, joka on Suomen ladatuin mobiilimaksamisen sovellus Android-puhelimilla. (Android Play 06.04.2019) Suomessa

toimii myös lukuisia erilaisia pankki- ja rahasovelluksia, jotka toimivat mobiilipankkeina, mutta joissa ei ole mobiilimaksamisen mahdollisuutta. Tällaisissa sovelluksissa maksutapahtuma ohjataan mobiilimaksamisen sijasta verkkoon, selaimella tapahtuvaan maksamiseen. Esimerkiksi suosittu Klarna-sovellus ei ole mobiilimaksamisen sovellus, sillä maksamisessa sovellus ohjautuu suoraan selaimen verkkopankkiin, eikä maksaminen tapahdu itse sovelluksessa (Klarna 2018).

2.4 Maksupalvelujen sääntely

Mobiilimaksusovellusten turvallisuus ja ennen kaikkea pankkien vastuullisuus asiakkaiden tietojen käsittelyssä ovat tärkeitä tekijöitä siinä, tuntevatko käyttäjät olonsa turvalliseksi mobiilimaksusovelluksien käytössä. Euroopan parlamentti esitti vuoden 2015 lopussa uuden direktiivin (European Commission 2015), joka yhdistää ja kumoaa vanhoja sisämarkkinoiden maksupalvelujen direktiivejä. Hyväksytty direktiivi, eli PSD2 -maksupalvelulainsäädäntö, tuli kansalliseen täytäntöön viimeistään 13.1.2018. Porrasteinen siirtyminen kestää vuoden 2019 loppuun asti. Tämän uuden direktiivin tavoitteena on saattaa erilaiset maksupalvelut nykyistä paremman sääntelyn piiriin ja auttaa maksupalvelujen sääntelyä vastaamaan markkinoilla tapahtunutta kehitystä.

Direktiivin tuoma suurin muutos on kolmannen palveluntarjoajien, eli esimerkiksi vakuudettomien lainantarjoajien ja muiden rahoituspalvelujen, tuominen sääntelyn ja valvonnan piiriin. Internetissä toimivaan maksujenvälitysliiketoimintaan tämä vaikuttaa suuresti, sillä direktiivin jälkeen asiakas voi hyödyntää myös muita kuin oman pankin maksusovelluksia. Direktiivin myötä pankkien on annettava kolmansille palveluntarjoajille mahdollisuus pääsyyn asiakkaan tileille, jos asiakas tähän antaa luvan. Pankit itse voivat myös tuoda uusia palveluja käyttöön vuodesta 2019 alkaen, muun muassa mobiilimaksamisen saralla. (European Comiossion 2015)

3 KÄYTETTÄVYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS MOBIILIMAKSUSOVELLUKSISSA

Tässä tutkielmassa tutkin mobiilimaksusovelluksia, jotka toimivat maksujen välittäjänä käyttäjältä toiselle. Jotta mobiilimaksujen suoritus onnistuisi, täytyy sovellusten käytettävyyden ja tätä kautta myös siinä esiintyvien termien olla kunnossa. Termit, ja tekstit joissa ne esiintyvät, välittävät käyttäjälle tietoa sovelluksien käytöstä, jolloin niiden merkityksen ymmärtäminen on tärkeää. Tässä tutkielmassa lähestytään mobiilimaksusovelluksien keskeisiä termejä pääosin asiakaslähtöisyyden avulla, soveltaen myös terminologisia lähtökohtia. Asiakaslähtöisyys on tärkeää puhuttaessa käytettävyydestä, sillä asiakkaan tarpeiden huomioiminen esimerkiksi mobiilimaksusovelluksissa vaikuttaa suuresti sovellusten myöhempään käyttökokemukseen.

3.1. Käytettävyys

Käyttöliittymien käytettävyyttä voidaan määritellä Jakob Nielsenin (2012) mukaan viidellä eri kriteerillä. Näitä ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheiden määrä sekä tyytyväisyys. Käyttöliittymän käytön on oltava helposti opittavaa, ja palvelun on oltava tehokas. Muistettavuudella taas viitataan siihen, miten liittymän uudelleen käyttö sujuu. Käytettävyyteen liittyy myös se, kuinka paljon virheitä käyttäjä tekee ja kuinka tyytyväinen käyttäjä on palvelusta. (Jakob Nielsen 2012)

Käytettävyys nousee siis esiin silloin, kun käyttäjät käyttävät jotakin palvelua tai tuotetta ja tuloksena odotetaan tehokasta ja virheetöntä palvelua. Esimerkiksi junalipun ostamista lippuautomaatista voidaan tarkastella käytettävyyden näkökulmasta. Jos lipun ostaminen sujuu helposti ja oikein tuloksin, vastaa palvelu käytettävyyden kriteereitä.

Käytettävyyttä käytetään yleensä ilmaisemaan jonkin tuotteen lopputuloksen käytöksellistä ominaisuutta. Näitä ovat esimerkiksi tuotteen helppokäyttöisyys ja miellyttävyys käyttäjän näkökulmasta. Käytettävyydellä voidaan viitata myös itse käyttäjakeskeisen suunnittelun prosessiin. Tässä prosessissa tulee jokaisessa suunnittelun

vaiheessa kiinnittää huomiota tuotteen tulevien käyttäjien tarpeisiin, toiveisiin, ja mahdollisiin rajoituksiin. (Isohella & Nuopponen 2017: 228)

Käytettävyydellä voidaan Isohellan ja Nuopponen mukaan viitata myös ”eri menetelmiin, kuten käyttäjien havainnointiin, käytettävyyssarviointiin, ja käytettävyydestäukseen”. Tämän lisäksi käytettävyys voi edustaa suunnittelufilosofiaa. Tällä tarkoitetaan useimmiten sitä, millaisessa vuorovaikutuksessa ihmiset ovat tekniikan ja erilaisten laitteiden kanssa. Suunnittelufilosofiassa käytettävyyteen vaikuttavat myös ihmisten ominaisuudet vuorovaikutuksessa tähän tekniikkaan. (Isohella & Nuopponen 2017: 228)

Käytettävyyden onnistuminen jossakin tuotteessa tai palvelussa on usein avainasemassa vaikuttamassa sen tulevaan käyttäjämäärään ja -kokemukseen. Jos käytettävyyteen on panostettu, myös asiakaslähtöisyys on yleensä selvästi huomioitu. Tuote on siis suunniteltu vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Käyttöliittymää suunniteltaessa on hyvä huomioida sen selvyys sekä ymmärrettävyys, kun asiakaslähtöisyyttä yritetään saavuttaa. Kun käytettävyyden raamit ovat selkeät, myös käyttäjät, eli useimmiten asiakkaat, pysyvät tyytyväisinä. (Gallon 2016: 14)

3.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja sen määritelmä riippuukin suuresti siitä, kuka ilmiötä tarkastelee. Yleisemmin määritellen asiakaslähtöisyydellä (*customer orientation*) tarkoitetaan sitä, kuinka paljon yritys keskittyy ymmärtämään ja täyttämään asiakkaiden tarpeet, laadun ja pitkäaikaisten asiakassuhteiden luomista varten. (Minjoon Jun & Shaohan Cai 2010)

Kotimaisten kielten keskus (2019) määrittelee *asiakaslähtöisen* Kielitoimiston sanakirjassa seuraavasti: ”asiakkaiden toiveista ja tarpeista lähtevä, asiakkaat huomioon ottava.” Kyseessä on siis asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuuntelu, ja toteutus. Mobiilimaksusovelluksessa asiakaslähtöisyys tulee ilmi siinä, miten asiakasystävällinen sovellus on käytettävyydeltään. Tästä nouseekin keskeinen kysymys oman tutkimukseni kannalta, eli onko mobiilimaksusovelluksien termeissä mietitty asiakaslähtöisyyttä?

Yritysten markkinointiprosessissa mukana olevan asiakaslähtöisyyden avulla voidaan auttaa sekä markkinoiden kartoitusta, että asiakkaiden tarpeiden tunnistamista (Vuokko 1997: 11–12). Asiakaslähtöisyys on tätä kautta mukana toteuttamassa yrityksen palveluja ja markkinointia oikeaan suuntaan. Asiakaslähtöisyyden avulla voidaan ohjata yrityksen toimintaa ja käytöstä asiakassuhteiden ylläpidossa, pyrkien muodostamaan pitkäaikaisia asiakassuhteita. Asiakaslähtöisyydellä voidaan siis vaikuttaa suurestikin yrityksen menestykseen, kehittämällä yrityksen toimintaa asiakassuhteissa. (Wang & Feng 2012: 119)

Tässä tutkielmassa asiakaslähtöisyys nousee esiin mobiilimaksusovelluksien keskeisten termien käytettävyyden analysoinnissa. Asiakaslähtöisyyden avulla tarkastelen termien eri ominaisuuksia termien toimivuuden kautta, sekä niiden roolia mobiilimaksusovelluksien toiminnassa. Asiakaslähtöisyys tutkittavissa termeissä heijastaa mobiilimaksusovelluksien kehittäjiä, sekä heidän asennettaan asiakaslähtöisyyden tärkeyteen asiakassuhteiden luomisessa. Vaikuttamalla mobiilimaksusovelluksien termien toimivuuteen asiakaslähtöisyys vaikuttaa myös sovelluksien käytettävyyteen. Esimerkiksi tehokas käyttö, opittavuus ja virheiden vähyys termeissä, jotka voivat yrityksestä riippuen vaihdella asiakaslähtöisyydeltään, vaikuttavat sovelluksen käytettävyyteen. Asiakaslähtöisyys auttaa siis määrittelemään sovelluksien käytettävyyttä.

4 TERMINOLOGINEN KÄSITEANALYYSI

Tässä tutkielmassa yksi keskeisimmistä terminologisista menetelmistä on Nuopposen (mm. 1994, 2010a-c, 2016) kirjoituksissaan kuvaama systemaattinen käsiteanalyysi ja siinä apuvälineenä käytettävä satelliittimalli. Systemaattinen käsiteanalyysi voidaan määrittellä toiminnaksi, jossa selvitetään käsitteiden suhteita muihin käsitteisiin (Nuopponen 2010: 4). Tässä tutkielmassa tutkimuksen kohteena on mobiilimaksusovelluksien käsitteistö. Koostan käsiteanalyysin sovellusten keskeisimmistä käsitteistä, josta poimin asiakaslähtöisyyden kannalta keskeiset termit tarkempaan analyysiin.

Terminologisissa lähteissä käsiteanalyysi on integroitu osaksi terminologista työtä. Suonuuti (1999: 29) kuvailee käsiteanalyysia tärkeäksi osaksi terminologisen työn toimintaa, jossa yksittäisten käsitteiden suhteita kuvaillaan ja selvennetään. Käsiteanalyysi on selvästi juurtunut niin syväälle terminologiseen työhön, ettei sitä aina muisteta käsitellä erikseen.

Käsiteanalyysin keskeisin tehtävä on selventää käsitteitä ja näiden suhteita muihin käsitteisiin. Käsiteanalyysi myös auttaa määrittelemään käsitteiden asemaa käsitejärjestelmässä luoden näin pohjan käsitteiden tarkemmalle määrittelylle, sekä synonyymien ja vastineiden löytämiselle. (Nuopponen 2003: 6) Kaikki käsitteet kuuluvat johonkin suurempaan kokonaisuuteen, jota käsiteanalyysin avulla yritetään selventää. Käsitesuhteiden selventäminen on hyvin keskeistä terminologisessa työssä, sillä se auttaa tarkentamaan kokonaisten erikoisalan sanastojen muodostumista ja näiden käsitteiden suhdetta toisiinsa. Tässä tutkielmassa käsiteanalyysi auttaa muodostamaan kokonaiskuvaa mobiilimaksusovellusten kentästä.

4.1 Käsiteanalyysi terminologisessa tutkimuksessa

Terminologiassa käsiteanalyysi on tärkeä menetelmä jonkin käsitteistön kokonaisuuden hahmottamiseen. Kokonaisuuden hahmottamiseksi on tutkittava useita eri käsitteitä ja näiden suhteita toisiinsa, mikä tekee käsiteanalyysista juuri sopivan menetelmän

mobiilimaksusovelluksien käsitteiden kentän hahmottamiseen. Suonuuti (1999: 29) vertaa käsiteanalyysia palapelin rakentamiseen, sillä siinä valmis työ koostuu useista eri paloista, eli käsitteistä, jotka muodostavat eheän ja johdonmukaisen kokonaisuuden.

Yksi suurimmista käsiteanalyysin hyödyistä on asioiden johdonmukainen järjestäminen. Käsiteanalyysin avulla on helpompi hahmottaa jonkin aiheen kokonaisuus, ja sen avulla voidaan myös helpommin määrittellä minkä yläkäsitteen alle jokin tietty käsite kuuluu (Suonuuti 1999: 31). Käsiteanalyysin avulla voidaan hankalasta ja monimutkaisestakin aiheesta muodostaa selvempi kuva, jonka avulla alan käsitteistö on helpompi sisäistää, ja sitä voidaan käyttää johdonmukaisemmin.

Nuopponen (2010b) kuvailee ja avaa tarkemmin käsiteanalyysin vaiheita *Methods of concept analysis – Towards systematic concept analysis Part 2 of 3* artikkelissa. Erittelen tässä hieman tarkemmin näitä Nuopposen kuvailemia vaiheita, joita sovellan tämän tutkielman analyysissä mobiilimaksusovellusten termien tutkimiseen.

4.1.1 Aiheen määrittely ja rajaus

Systemaattisen käsiteanalyysin ensimmäisessä vaiheessa (1) määritetään analyysin tarpeellisuus ja syy käsiteanalyysin suorittamiselle. Tässä vaiheessa on myös tärkeää rajata keskeinen tutkittava aihe ja tutkittavien käsitteiden määrä. Usein käsiteanalyysin rooli tutkimuksessa on hyvin tärkeä, varsinkin silloin, jos koko tutkimuksen tarkoitus on tarkentaa ja selventää alan käsitteitä. Tutkimuksen tavoitteena voi hyvinkin olla juuri käsitteiden selventäminen tietyn aihealueen sisällä tai käsitteiden vertailu toisiinsa eri aiheiden rajojen yli. (Nuopponen 2010b: 7)

Aiheen ja käsitteiden rajaaminen käsiteanalyysissä on tärkeää, sillä terminologisessa työssä resurssit ovat usein rajatut ja saatavilla oleva aika voi olla tiukalla. Rajauksessa on otettava huomioon käsitteiden etsiminen tarpeeksi laajalta alueelta. Esimerkiksi oikeita hakutermejä on tärkeä käyttää, ja käsitteitä tulee etsiä laajasti kirjastojen sekä verkosta löytyvien lähteiden kokoelmista. Polyseemiset, synonyymiset ja homonyymiset termit on myös syytä ottaa huomioon. (Nuopponen 2010b: 8)

Toisessa vaiheessa (2) muodostetaan yleinen käsitys kyseessä olevasta alasta ja käsiteanalyysin kohteena olevasta aiheesta. Jos tutkija ei tunne kyseessä olevaa alaa entuudestaan, on valmistautuminen erityisen tärkeää. On myös oltava tietoinen alan keskeisistä toiminnoista ja tutkimusten kohteista, jotta tutkimuksessa ei synny virheitä tietämättömyyden takia. (Nuopponen 2010b: 8)

4.1.2 Aineiston analysointi ja lähteiden läpikäynti

Käsiteanalyysin kolmas vaihe (3) alkaa jo aikaisempien vaiheiden aikana tai jopa ennen niitä. Siinä aineistoa koostetaan yhteen sitä mukaan, kun alaa tutkittaessa ja aiheita sekä käsitteitä rajatessa yleinen käsitys alasta alkaa muodostua. Tämän ansiosta tekstien, määritelmien ja luokitusten erottaminen on oleellista. Lopullinen aiheiden ja käsitteiden rajaus sekä tutkimukseen valitseminen tapahtuvat alan tietämyksen perusteella. Materiaalina voi olla mitä tahansa eri tyyppistä informaatiota, joka liittyy rajattuun aihealueeseen. (Nuopponen 2010b: 9) Tässä tutkielmassa kerätty materiaali käsiteanalyysillä tehtävään rajaukseen alkoi Suomessa toimivien mobiilimaksusovellusten etsimisestä ja näiden tutkimisesta. Yleinen käsitys alan sovelluksista ja näissä käytettävistä termeistä on tarpeen keskeisimpien termien poimimiseen, ja tätä kautta käsiteanalyysin suorittamiseen.

Käsiteanalyysi voi olla rajattu joko alan tai lähteiden mukaan. Näin mikään aihe ei pääse jäämään tutkimuksesta pois. Jos käsiteanalyysi taas on rajattu lähteiden mukaan, tutkitaan käsitteitä vain muutamasta tietyistä etukäteen mietityistä lähteestä. Lähteiden määrä alan mukaan rajatussa tutkimuksessa on usein huomattavasti suurempi, kuin lähteiden mukaan rajatussa. (Nuopponen 2010b: 9)

Neljäs käsiteanalyysin vaihe (4), jossa aiheeseen paneudutaan tarkemmin, alkaa jo tutkimustyön lähteiden etsimisellä. Eri vaiheissa tehdyt huomiot johtavat tähän vaiheeseen, jossa muodostetaan alustava käsitejärjestelmä tai muunlainen kehys käsiteanalyysille. Ennen käsiteanalyysia tulee käsitejärjestelmästä olla yleinen rajaus ja alustava rakenne. (Nuopponen 2010b: 10)

4.1.3 Analyysin yhteenveto

Viidennessä vaiheessa (5) käydään läpi kaikki alustavasta käsitejärjestelmästä kerätty data. Tämä tehdään erikseen kaikkien eri mobiilimaksusovelluksien mukaan omassa tutkimuksessani, jotta mikään niistä ei pääse dominoimaan toista. Käsitteiden käsitesuhteita tutkitaan ja suurempia käsitejärjestelmiä jaetaan pienempiin osiin, joissa ne voidaan analysoida pala palalta. Käsitejärjestelmä voi sisältää eri käsitesuhteita, kuten generisiä suhteita sekä koostumussuhteita. (Nuopponen 2010b: 11) Käsitesuhteista tässä tutkimuksessa nousevat eniten esiin piirre-, koostumus-, sijainti-, väline-, sekä geneeriset suhteet.

Vaiheissa 1-5 käsitteet ja niiden tarkoitteet, käsitejärjestelmät yms. eri kielistä, maista, lähteistä ja erikoisaloista analysoidaan erikseen. Viimeisessä vaiheessa (6) näistä analysoinneista saatuja tuloksia vertaillaan toisiinsa. Yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia käsitteiden välillä vertaillaan ja tulokset voidaan koota esimerkiksi taulukkoon, josta niiden vertailu on helpompaa. Myös erilaisia diagrammeja voidaan muodostaa, jotta käsitteiden yhtäläisyyksiä, eroavaisuuksia ja päällekkäisyyksiä saadaan helpommin selvitettyä. (Nuopponen 2010b: 12)

4.2 Satelliittimalli käsiteanalyysin hahmottajana

Satelliittimalli on graafinen esitys, joka toimii hieman miellekartan (mind map) lailla. Sen alku on 1980-luvulta, jolloin Nuopponen (2016) alkoi kehittämään käsitteiden suhteita esittävää esitystapaa. Satelliittimallille nähtiin tarve, sillä käsitejärjestelmien ja käsitesuhteiden ilmaisemiseen ei ollut yhtenäistä graafista esitystapaa, jossa pystyttäisiin yhdistämään eri käsitteet toisiinsa. Satelliittimallin rakenne koostetaan asettamalla alemmat käsitteet pääkäsitteen ympärille, toisin kuin suoraan alapuolelle, jolloin käsitteille jää paljon enemmän tilaa. (Nuopponen 2016: 191). Satelliittimalli on kätevä, sillä koen sen joustavammaksi kuin esimerkiksi perinteisen puudiagrammin.

Nuopponen näkee, että tällaisen graafisen esityksen käyttö auttaa ratkaisemaan erityisesti erilaisten käsitesuhteiden yhteyttä toisiinsa. Satelliittimallin keskeltä löytyvä pääkäsite

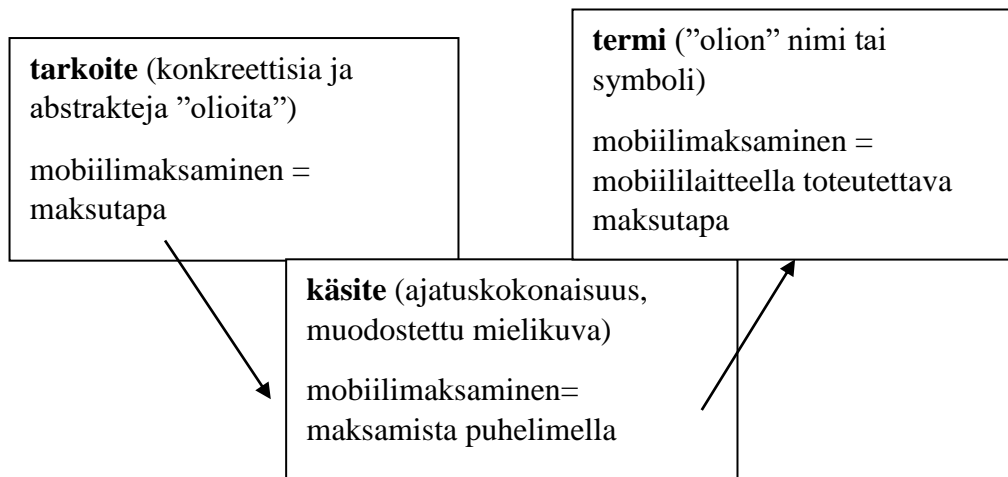
voi olla ylemmällä abstraktilla tasolla oleva käsite tai muuten aihealueen keskeinen käsite, jonka avulla muita käsitteitä voidaan linkittää yhteen. Jotta esitys olisi mahdollisimman valaiseva ja selvä, suosittelee Nuopponen satelliittimallin noodien (haarojen) keskittyvän tiettyihin käsitesuhteisiin ja näiden ominaisuuksiin. (Nuopponen 2011: 5-6)

Satelliittimallia voidaan käyttää visualisoinnin apuna melkein missä tahansa terminologisen projektin vaiheessa (Nuopponen 2016: 196). Tässä tutkielmassa satelliittimallia käytetään havainnollistamaan mobiilimaksusovelluksien keskeisimmät käsitteet käsitesuhteiden avulla. Valmiista satelliittimallista tullaan poimimaan asiakasystävällisyyden ja käytettävyyden selvittämisen kannalta keskeisimmiksi termit. Näitä arvioidaan sitten tarkemmin terminmuodostuksen kriteerien avulla.

5 TERMIEN ARVIOINTIKRITEERIT

Tämän tutkielman keskeinen osio on Suomessa toimivien mobiilimaksusovellusten keskeisten termien analysointi. Tässä luvussa käyn läpi tutkimuksessa käyttämäni termien arviointikriteerit. Käytän tässä toimivan termin kriteerejä, sekä terminmuodostusta, jotta saan selville, miten luodaan johdonmukainen ja tarkoitustaan vastaava termi.

Termi ja käsite ovat molemmat keskeisiä peruspilareita terminologisessa työssä ja tutkimuksessa. Ne muodostavat yhdessä tarkoitteen kanssa semanttisen kolmion, joka auttaa havainnollistamaan jonkin käsitteen, termin ja tarkoitteen välisiä suhteita. Kolmion kolme kantaa ovat käsite, symboli (termi) sekä tarkoite. (Felber 1984: 100) Semanttinen kolmio toimii tässä tutkielmassa tukena termien analysoinnille, sillä termin luonteeseen vaikuttaa aina myös siihen liittyvät käsite sekä tarkoite. Kuviossa 2 havainnollistan näiden kolmen käsitteen välistä yhteyttä terminmuodostuksen näkökulmasta.



Kuvio 2. Tarkoitteen, käsitteen ja termin välinen yhteys

Käsite määritellään Tieteen termipankin (2018) mukaan olevan ”ajattelun perusyksikkö tai ajatustiivistymä”. Käsitteet ovat ihmisten mielikuvia jostakin tarkoitteesta, ja ne luovatkin ymmärryksen perustan. Termi taas on ”erikoisalan käsitettä edustava kielellinen ilmaus”. Sanastotyön käsikirjassa (1989) käsitteitä kutsutaan

ajatuskokonaisuuksiksi, joita ihminen muodostaa mielessään. Käsite on siis olemassa vain ihmisen mielessä.

Tarkoitteet taas voivat olla konkreettisia, tai abstrakteja. Tarkoite on todellisuuden ilmiö tai asia, josta muodostuu käsite ihmisten mielessä. Näistä käsitteistä voidaan viestiä termien avulla. Esimerkiksi mobiilimaksamisen tarkoite on olemassa oleva maksutapa itsessään. Mobiilimaksamisen käsite koostuu niistä tiedoista, joita ihmisillä on tästä maksutavasta. Tästä voidaan laatia määritelmä, jota voidaan kutsua myös käsitteen kielelliseksi kuvaukseksi. Termi, eli käsitteen sopimuksenmukainen kielellinen tunnus taas on nimi, tai symboli, joka edustaa tiettyä käsitettä. (Tekniikan sanastokeskus 1989)

5.1 Terminmuodostus

Tässä luvussa käyn läpi sitä, miten termejä muodostetaan. Termejä voidaan luoda termittämällä, johtamalla, yhdistämällä, konvertoimalla, lyhentämällä, tekosanoilla, sekä lainaamalla. (Tekniikan sanastokeskus 1989: 83)

Termittämällä tarkoitetaan yleiskielen sanan ottamista ammattikielen termiksi. Esimerkiksi yleiskielen sana *erä*, on otettu termiksi laadunvalvontaan. Yleiskielen sanat hyväksytään yleensä helposti erikoisalan termeiksi ja ne omaksutaan käyttöön nopeasti. Termittämällä voidaan kuitenkin vaikuttaa vain ammattikieleen, joten myös muita terminmuodostuksen tapoja on syytä käyttää. (Tekniikan sanastokeskus 1989: 84)

Termejä voidaan luoda yhdistämällä yhdyssanojen ja sanaliittojen avulla. Esimerkiksi *mobiilimaksaminen* on yhdyssana, jossa yhdistyvät määriteosa *mobiili*, ja perusosa *maksaminen*. (Tekniikan sanastokeskus 1989: 87) Johtamisessa kantasanoista voidaan päätteiden ja johtimien avulla muodostaa uusia termejä. Esimerkiksi *myydä* -verbistä voidaan johtaa termi *myyjä*. Johtaminen on suomen kielessä yleistä runsaan johtimien määrän vuoksi. (Tekniikan sanastokeskus 1989: 93)

Termejä voidaan muodostaa myös lyhentämällä, mikä yleensä tapahtuu yhdistämällä sanaliiton tai yhdyssanan alkukirjaimia, tavuja, tai sanan osia. Usein ne on johdettu englannin kielestä. Esimerkiksi ATK on lyhennetermi (automaattinen tietojenkäsittely). Termejä voidaan luoda myös konvertoimalla, eli vaihtamalla sanaluokkaa. Esimerkiksi

maksu voidaan muuntaa termiksi *maksullinen*, jossa substantiivi muutetaan adjektiiviksi. Tekosanat ovat suomen kielessä terminmuodostuksessa harvinaisia, eikä tällaisia uusia, mihinkään malliin perustumattomia sanoja yleensä muodosteta. (Tekniikan Sanastokeskus 1989: 97–98)

Suomen kielessä pyritään yleisesti omakielisyyteen, mutta osa termeistä on silti lainattu muista kielistä, varsinkin tiettyjen erikoisalojen sisällä. Termi voi olla joko osittain tai kokonaan lainattu toisesta kielestä, ja se on voitu ottaa joko arki- tai erikoiskielestä. Lainatermit voivat olla joko käännöslainoja, tai suoria sitaattilainoja (esim. emolevy, selfie Joskus suoraa sitaattilainaa käytetään myös jonkin kotimaisen termin rinnalla (esim. allergia – yliherkkyys). (Nuopponen & Pilke 2010: 73)

Tämän tutkielman analyysissä terminmuodostus on tärkeässä osassa, kun termien toimivuutta arvioidaan. Kaikki tutkimukseen valitut termit käydään läpi terminmuodostuksen kannalta, jolloin selvitän termien alkuperän. Selvitän, löytyykö mobiilimaksusovellusten termeistä esimerkiksi runsaasti lainasanoja teknologian takia, sillä ala on uusi ja kansainvälinen.

5.2 Toimivan termin kriteerit

Tässä luvussa käyn läpi toimivan termin kriteerejä. Nämä kriteerit ovat tärkeässä osassa arvioidessani mobiilimaksamisen keskeisiä termejä. Toimiva termi on terminologiatyön oppaan Sanastotyön käsikirjan (1989: 73–80) mukaan läpinäkyvä, johdonmukainen, tarkoituksenmukainen, erottuva ja lyhyt. Osittain samat ominaisuudet nostaa esiin myös Schmitz (2007: 4), joka määrittelee termin tärkeimmiksi ominaisuuksiksi läpinäkyvyyden, tarkoituksenmukaisuuden ja johdonmukaisuuden. Sanastotyön käsikirjan mukaan hyvä termi on myös produktiivinen, kieleen sopiva, kielellisesti moitteeton ja omakielinen (Sanastotyön käsikirja 1989: 75).

Isohella ja Nuopponen (2016) ovat artikkelissaan *Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologisen käytettävyyden ydintä rakentamassa* pohtineet ns. hyvän termin kriteereitä usean eri keskeisen teoksen pohjalta. He jaottelevat kriteerit termien muotoon,

rakenteeseen, termin suhteesta käsitteeseen, termin tarkoituksenmukaisuuden sekä termin käyttöön liittyviin kriteereihin (Isohella & Nuopponen 2016: 229)

Termin rakennetta tutkittaessa toimivan termin kriteereinä, ovat erottuvuus, moitteettomuus, produktiivisuus sekä taloudellisuus. Erottuvuudella tarkoittaa sitä, kuinka selkeästi termi erottuu muista termeistä rakenteeltaan, kun taas moitteettomuudella tarkoitetaan termin kieliopillista ulkoasua. Produktiivisuutta tarkasteltaessa arvioidaan sitä, kuinka helppo termistä on muodostaa johdoksia, ja taloudellisuutta tarkasteltaessa huomioidaan termin pituus ja läpinäkyvyys. (Isohella & Nuopponen 2016: 229)

Läpinäkyvyys ja yksiselitteisyys ovat näkökulmia, joiden avulla voidaan pohtia termin suhdetta käsitteeseen. Näillä tarkoitetaan sitä, miten termin erilaiset elementit ilmaisevat käsitteen olennaisimpia piirteitä. Tässä voidaan kysyä, onko termi muodostettu keskeisten käsitepiirteiden avulla? Entä antaako termi oikean mielikuvan, johon sen on liitetty? On tärkeää myös huomioida termin muodostuksen systemaattisuus. Tällöin huomioidaan, kuvastaako termi hyvin käsitteiden välisiä suhteita. Huomioidaan myös se, kuinka hyvin termi sopii muiden termien joukkoon jotka kuvaavat samaa käsitejärjestelmää. Termijärjestelmän pitäisi pysyä systemaattisena, jotta sen ymmärrettävyys ei laske. (Isohella & Nuopponen 2016: 230)

Termin tarkastelussa yksiselitteisyyden näkökulmasta, kiinnitetään huomiota muun muassa siihen, voiko termi viitata muihin kuin vain yhteen käsitteeseen. On myös huomioitava, onko samalla käsitteellä useampia erilaisia nimityksiä. Tällöin voi ilmetä synonymiaa, sekä polysemiaa. (Isohella & Nuopponen 2016: 230)

Terminologisessa tutkimuksessa synonymia määritellään tilanteeksi, jossa kahta tai useampaa eri termiä käytetään samasta käsitteestä. Synonymiaa terminologisesta näkökulmasta tutkineet Nissilä ja Nuopponen (2012) toteavat, että terminologisessa kirjallisuudessa synonymiasta ei aina puhuta suoraan, mutta sen voi usein lukea rivien välistä. Lyhenteet ja ellipsit synonyymeina ovat usein häilyviä, sillä joissakin lähteissä ne mainitaan synonyymeina ja joissakin vain lyhyempinä muotoina kyseessä olevasta termistä. (Nissilä & Nuopponen 2012: 219) Tässä tutkielmassa selvitän, onko

valitsemillani keskeisillä termeillä synonyymisia termejä, ja mikä näistä on ”toimivin” termi.

Polysemiaa voi esiintyä esimerkiksi, kun samaa termiä käytetään eri erikoisalojen käsitteistä. (Isohella & Nuopponen 2016: 230) Esimerkiksi termiä *hiiri* voidaan käyttää eläintä kuvaavana sanana tai osoittamaan tietokoneen osoitinlaite. Jos polysemiaa esiintyy saman erikoisalan sisällä, voi tämä tuoda ongelmia termien ymmärtämiseen ja muodostamiseen (Isohella & Nuopponen 2016: 230).

Puhuttaessa termin tarkoituksenmukaisuudesta tarkoitetaan termin soveltuvuutta sen määrättyyn tehtävään, eli edustaako termi hyvin siihen yhdistettyä käsitettä. Tarkoituksenmukaisuudessa tarkastellaan lähemmin termin rakennetta ja kieliasua. Termin on tärkeä olla neutraali, jotta siihen ei liity negatiivisia konnotaatioita. Hyvä termi on myös helposti muistettava ja rakenteeltaan selkeä ja muista termeistä erottuva. Hyvän termin on myös oltava esteettisesti sopiva, eikä termin tule olla esimerkiksi liian tunnepohjainen. (Isohella & Nuopponen 2016: 231)

Johdonmukaisella käytöllä tarkoitetaan termin käyttöä oikeissa tilanteissa ja sopivassa kontekstissa. Terminologiseen johdonmukaisuuteen kuuluu vain yhden termin käyttö yhdestä käsitteestä. Myös kielen käytön tulisi olla johdonmukaista suuremmassa kokonaisuudessa. (Isohella & Nuopponen 2016: 232)

Tässä tutkielmassa huomioidaan nämä kaikki edellä avatut toimivan termin kriteerit: termin muoto ja rakenne, termin suhde käsitteeseen, termin tarkoituksenmukaisuus, sekä termin käyttö. (Isohella & Nuopponen 2016: 232) Vaikka termiä ei voida yksiselitteisesti luokitella ”hyväksi”, voidaan sen toimivuutta sen omassa tehtävässään erikoisalan sisällä analysoida.

6 MOBIILIMAKSAMISEN KENTÄN KARTOITUS

Tässä luvussa selvitetään mobiilimaksamisen yleistä kenttää Suomessa anonyymien verkkokyselyn avulla. Käyn läpi tekemäni verkkokyselyn vastauksia ja näiden avulla pohjustan tutkielmaan tietoa mobiilimaksamisesta yleisesti. Kyselyn avulla vastataan kysymyksen siitä, millainen Suomen mobiilimaksamisen kenttä on tällä hetkellä. Taustatieto mobiilimaksamisesta ja sen käytöstä maksutapana on hyödyllinen tuki mobiilimaksusovelluksien keskeisten termien analysoinnissa, antaen tutkimuksen tuloksille tukea ihmisten mielipiteistä mobiilimaksamisesta yleisesti.

Laadin kyselyn mobiilimaksamisesta koskemaan mobiilimaksamista yleisesti. Tieto yleiseltä tasolta ihmisten mielipiteistä auttaa paremmin ymmärtämään sekä termien toimivuutta, että termeistä etsittäviä hakuvolyymeja. Kun tiedetään mitä mieltä ihmiset yleisesti ovat mobiilimaksamisesta, voidaan paremmin ymmärtää mobiilimaksusovelluksien kehittäjien ratkaisuja sovelluksiin valittujen termien kanssa. Kyselyn kysymykset on laadittu siten, että ne tuovat ilmi vastaajien mielipiteitä maksutavan käytöstä sekä erikseen, että pankkikortin lähimaksuun verraten.

Varsinaiset kysymykset mobiilimaksamisesta aloitetaan yleisellä kysymyksellä siitä, onko mobiilimaksaminen vastaajalle tuttua. Mukana on myös vapaan tekstin kenttä, johon vastaaja saa halutessaan kirjoittaa mitä mobiilimaksaminen hänen mielestään tarkoittaa. Tällä saadaan hyvin taustatietoa erityisesti termiin *mobiilimaksaminen*, jotta saadaan selville ymmärtävätkö ihmiset oikeasti, millainen tämä maksutapa on.

Seuraava kysymys (sivu 4) koskee kokemuksia mobiilimaksamisen, sekä lähimaksun käyttämisestä. Otin pankkikortin lähimaksuominaisuuden mukaan kyselyyn, sillä se on helppo rinnastaa mobiilimaksamisessa tapahtuvaan lähimaksamiseen. On myös mielenkiintoista selvittää miten ihmisten kokemukset ja mielipiteet lähimaksamisesta vaihtelevat mobiilimaksamisen lähimaksun sekä pankkikortin lähimaksun välillä. Tästä olen laatinut kyselyyn myös lisää kysymyksiä (sivu 7, sivu 9).

Kyselyssä kysytään myös mitä mobiilimaksamisen sovelluksia vastaaja on käyttänyt (sivu 5, sivu 6). Näin saadaan taustatietoa siitä, ovatko vastaajat käyttäneet samoja sovelluksia kuin tämän tutkimuksen aineistona on käytetty. Mobiilimaksusovelluksien ja pankkikortin lähimaksun käyttämistä eri tilanteissa kysytään myös, sillä näiden uutuus maksutapoina voi vaikuttaa eri maksutilanteissa eri tavalla (sivu 7, sivu 9). Mobiilimaksamisen ja pankkikortin lähimaksun eroavaisuuksia turvallisuuden tunteen kannalta kysytään myös (sivu 9). Mobiilimaksusovelluksien turvallisuuteen viitataan kysymyksillä lähimaksamisen maksurajasta, sekä mahdollisuudesta luopua maksukorteista kokonaan (sivut 12–13).

Mobiilimaksamisen keskeisistä termeistä kysytään myös vastaajien mielipidettä, lähinnä tuntemuksen kannalta (sivu 10), ovatko termit tuttuja vastaajille ja ovatko ne helposti ymmärrettäviä. Kyselyssä tuon esille myös sen, ovatko vastaajat mielestään saaneet mobiilimaksamisesta tarpeeksi tietoa esimerkiksi omilta pankeiltaan. Myös mobiilimaksusovelluksien nimistä kysytään mielipidettä, jotta nähdään, miten sovelluksen nimi saattaa vaikuttaa sovelluksen ymmärrettävyyteen. Kyselyn lopuksi avoimessa vastauskentässä voi jättää avointa palautetta kyselystä tai kyselyn aiheesta.

6.1 Kysely ja sen toteutus

Kysely toteutettiin kyselynetti.fi -sivuston avulla. Sivusto on opiskelijoille ilmainen ja se antaa tarvittavat työkalut usean erilaisen kyselyn laadintaan. Kyselyn toteutuksessa tärkeää oli saada mahdollisimman paljon vastauksia, jotta kyselystä olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Laajalla vastauskirjolla on helpompi analysoida mobiilimaksamista yleisesti sekä mobiilimaksusovelluksien termien asiakaslähtöisyyttä.

Linkin kyselyyn jaoin työpaikan kautta kahdelle esimiehelleni, jotka jakoivat sen eteenpäin sopiville asiakkaille. Tätä kautta kyselyyn saatiin vastauksia rahoitusallalla työskenteleviltä henkilöiltä. Jaoin kyselyn linkin myös henkilökohtaisessa sosiaalisessa mediassani, jonka kautta kyselyyn saatiin vastauksia myös muilla aloilla työskenteleviltä henkilöiltä. Kyselyn täyttämiseen osallistuivat myös useat tuttuni yliopistosta, mikä edesauttoi sitä, että sain vastauksia myös nuoremmilta henkilöiltä (opiskelijoilta).

Kysely toteutettiin lokakuussa 2018, jolloin linkki lähetettiin ennalta valittuihin paikkoihin. Kyselyn linkki oli auki noin 3 viikkoa, joiden aikana vastauksia kertyi 83 kappaletta. Kysely laadittiin ja toteutettiin melko varhaisessa vaiheessa tutkimusta, mikä on saattanut vaikuttaa sekä vastauksiin, että kysymysten tarkkuuteen. Kysymysten on kuitenkin alusta asti suunniteltu olevan mobiilimaksamista yleisesti käsitteleviä.

Seuraavassa käyn ensin läpi taustakysymykset ja tämän jälkeen keskityn mobiilimaksamista koskeviin yleisiin kysymyksiin. Kysymykset koskevat myös pankkikortin lähimaksuominaisuuden ja mobiilimaksamisen eroja. Kyselyn avulla käydään läpi myös mobiilimaksamiseen keskeisiä termejä, ja vastaajien mielipiteitä näistä.

6.2 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn alussa (Liite 1) taustatekijöiden selvittämiseksi kysytään ensin muutama yleinen kysymys, joissa pyydetään vastaajaa kertomaan hänen ikänsä, sukupuolensa, sekä maakunta, jossa hän asuu. Ikä voi olla merkittävä tekijä vastauksissa varsinkin sen vuoksi, että mobiilimaksamisen käyttö vaatii jonkin verran teknologian tietämystä, mikä saattaa vanhemmilla ikäluokilla olla vähäisempää. Myös asuinpaikan vaikutus kyselyn vastauksiin on mahdollinen, sillä uusien maksutapojen käyttö esimerkiksi kaupoissa on huomattavasti mahdollisempaa etelämmässä osassa Suomea. Kyselyn kysymykset on numeroitu juoksevasti.

Yhteensä kyselyyn vastasi 83 henkilöä. Kyselyyn vastanneista henkilöistä 73,5 % oli naisia ja 24,1 % miehiä. Kaksi henkilöä oli valinnut vaihtoehdoksi määrittelemättömän sukupuolen. Melkein kolmeneljäsosaa kyselyyn vastanneista on siis naisia. Kyselyyn vastanneet ovat antaneet ikänsä vuoden tarkkuudella, joten vastaajien ikäjakauman tiedetään olevan 20-60 ikävuoden välillä. Olen jakanut vastaajat tämän perusteella seuraaviin ikäluokkiin:

20-30 vuotiaat: 59 vastaajaa

40-50 vuotiaat: 9 vastaajaa

50-60 vuotiaat: 15 vastaajaa

Suurin osa vastaajista on siis nuoria, 20–30 vuotiaita henkilöitä. Toiseksi suurin vastaajaryhmä on 50–60 vuotiaat, joka on vanhin vastaajaryhmä. Kyselyyn osallistuneiden keskiarvo on 30,8 ikävuotta.

Kyselyn taustatietoina kysyttiin myös asuinalueita. Vastaajien asuinalueet jakautuivat vastausten mukaan taulukon 1 tavoin.

Taulukko 1. Asuinalueiden jakauma vastaajien kesken

Vastaajien maakunta	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
Varsinais-Suomi	30	36,1 %
Satakunta	27	32,5 %
Pohjanmaa	8	9,6 %
Uusimaa	6	7,2 %
Pirkanmaa	4	4,8 %
Etelä-Pohjanmaa	2	2,4 %
Pohjois-Pohjanmaa	2	2,4 %
Etelä-Karjala	1	1,2 %
Kanta-Häme	1	1,2 %
Keski-Pohjanmaa	1	1,2 %
Keski-Suomi	1	1,2 %

Suurin osa vastaajista jakautui kahteen eri maakuntaan, joita ovat Varsinais-Suomi (36,1 %) ja Satakunta (32,5 %). Osa työpaikkani kautta tulleista vastaajista työskentelee Turun alueella, mikä selittää ainakin osin Varsinais-Suomen suuren prosenttijakauman. Myös Pohjanmaalta (9,6 %) ja Uudeltamaalta (7,2 %) on kertynyt useampia vastaajia. Toivoin kyselyyn vastauksia ympäri Suomen, missä kysely on jossain määrin onnistunutkin. Yksittäisiä vastauksia on melkein jokaisesta Suomen maakuunnasta, lukuun ottamatta Lappia.

6.3 Mobiilimaksamisen tunnettavuus ja määrittely

Aluksi vastaajia pyydettiin vastaamaan kysymykseen ”Onko mobiilimaksaminen sinulle tuttua?”. Vastausvaihtoista kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”En ole koskaan kuullut mobiilimaksamisesta”, joten mobiilimaksamisen voidaan olettaa olevan kaikille vastaajille jossakin määrin tuttua. Tämä on hyvä tietää myöhempiä vastauksia käsitellessä. Vastaajista jopa 54,4 % vastasi käyttävänsä mobiilimaksamista säännöllisesti. Tämä viittaisi siihen, että mobiilimaksamista käytetään maksutapana melko yleisesti ympäri Suomen, kuten voidaan nähdä maakuntataulukosta. Vastaajista kuitenkin 45,6 % vastasi tuntevänsä mobiilimaksamisen maksutapana, mutta he eivät itse olleet käyttäneet sitä. Mobiilimaksamisesta on siis usealla suomalaisella jonkin verran tietämystä, vaikka he eivät olisi sitä itse käyttäneetkään.

Kysymyksen kohdalla oli myös avoin vastauskenttä, jossa vastaanottaja sai halutessaan lyhyesti kertoa mitä mobiilimaksaminen hänen mielestään tarkoittaa. Tähän kohtaan vastasi yhteensä 23 vastaajaa, joiden kirjoituksista poimin seuraavaan useimmin toistuvat ja joukosta erottuvat.

Yleisin vastaus mobiilimaksamisen määrittelylle oli ”puhelimella tehtävää maksamista”. Tämä tulee ilmi muun muassa seuraavissa vastauksissa:

- (1) ”Puhelimella suoritettava maksaminen”
- (2) ”Kännykän kanssa suoritettavia maksuja”

Vastaajista kaikki ovat käyttäneet juurikin ”kännykkää”, ”puhelinta” tai ”matkapuhelinta” mobiilimaksamisen määrittelyssä. Mobiililaitteita ovat myös esimerkiksi älytabletit, mutta näitä ei kukaan vastaajista ole maininnut. Mobiilimaksaminen liitetään siis hyvin vahvasti matkapuhelimiin, eikä niinkään muihin mobiililaitteisiin.

Muista yksityiskohtaisimmista vastauksista neljässä mainittiin erikseen nimeltä jokin mobiilimaksamisen sovellus. Näistä kolme koski MobilePayta, ja yksi Pivoa.

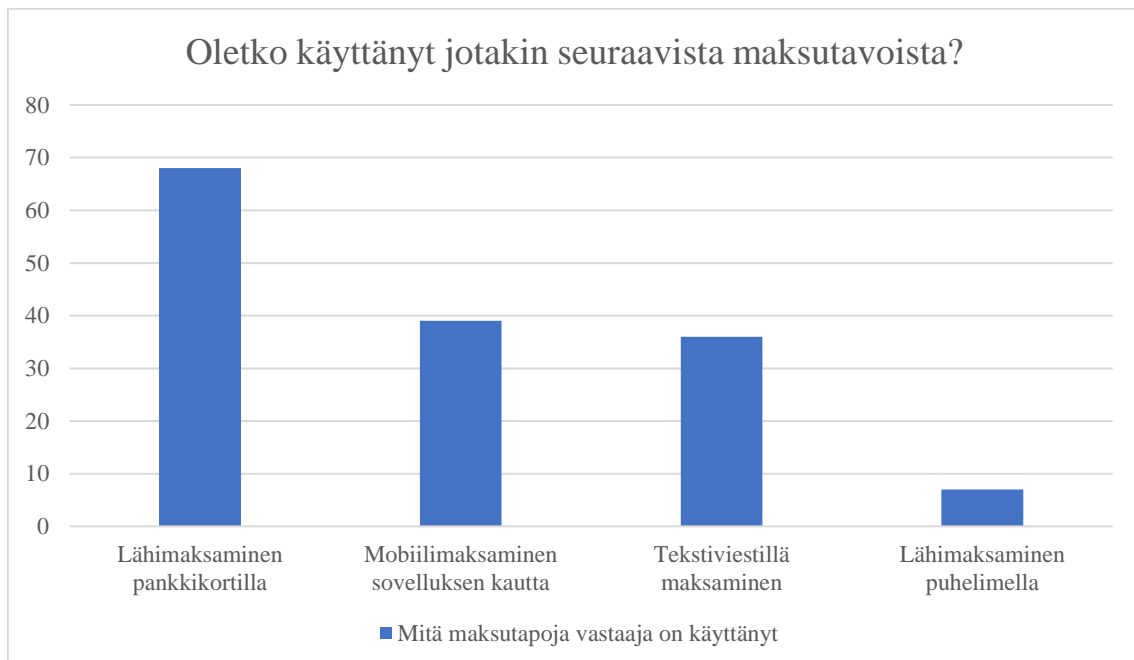
- (3) ”Tyyliin MobilePayn käyttöä tai sen tyyppisten aplikaatipiden [sic] käyttöä”
- (4) ”Kassalla maksaa puhelimella tai esim. toiselle Mobilepayssa tms”

- (5) ”Esimerkiksi verkkokauppa voi käyttää mobiilisovellusta, kuten Pivoa, jolla maksun voi siirtää ilman verkkopankkirjautumista tai maksukorttia.”

Näistä vastauksista voidaan päätellä, että MobilePay on joidenkin käyttäjien kesken tunnettu ja esiin nostettu mobiilimaksamisen sovellus. Myös Pivo mainittiin yhden vastaajan toimesta ja yhdistettiin mobiilimaksamiseen. Vastaukset todistavat myös sen, että nämä vastaajat ovat ymmärtäneet mobiilimaksamisen tapahtuvan nimenomaan mobiilisovelluksen kautta.

6.4 Mobiilimaksaminen ja muut maksutavat

Seuraavassa kysymyksessä käsittelem sitä, mitä maksuominaisuuksia mobiilimaksamisesta sekä lähimaksamisesta vastaajat ovat käyttäneet. Kysymyksen vastaukset voidaan havainnollistaa alla olevan kuvion avulla.



Kuvio 3. Vastausjakauma maksutapojen ominaisuuksista

Vastausvaihtoehtoihin on valitsin neljä eri maksutapaa, joissa en erikseen eritelty mobiilimaksamista kokonaisuutena, jotta vastaajat hahmottaisivat maksutavat paremmin. Mobiilimaksaminen mainitaan viimeisessä vaihtoehdossa, ”Mobiilimaksaminen jonkin sovelluksen kautta”. Mukana ovat myös lähimaksaminen pankkikortilla, lähimaksaminen puhelimella, sekä tekstiviestillä maksaminen. Kysymykseen on vastannut 79 ihmistä.

Kysymykseen vastanneista 86,1 % (68 vastaajaa) on käyttänyt pankkikortin lähimaksuominaisuutta. Voidaan siis olettaa, että lähimaksaminen pankkikortilla on tuttua suurimmalle osalle vastaajista ja suurin osa on käyttänyt kyseistä maksutapaa aikaisemmin. Luku on huomattavasti suurempi kuin neljännen vastausvaihtoehdon, eli mobiilimaksusovellusten käyttö. Vastaajista puolet, eli 49,1 % (39 vastaajaa) on käyttänyt jotakin mobiilimaksusovellusta. Maksutapa ei siis ole vastaajien kesken yhtä yleinen kuin pankkikortin lähimaksu. Hieman alhaisemman tuloksen vastausvaihtoehdoista sai ”Tekstiviestillä maksaminen”, jota on käyttänyt maksutapana 45,6 %. Tekstiviestillä maksaminen ei ole mobiilimaksamista, joten tämän vastauksen myötä tiedämme, että melkein puolet vastaajista on käyttänyt puhelintaan maksutapana muutenkin kuin vain mobiilimaksamisen kautta.

Puhelimella avulla lähimaksua käyttäneet vastaajat muodostavat 8,9 % joukon. Voidaan siis olettaa, ettei mobiilimaksamisen lähimaksu toiminta ole vielä yhtä suosittu kuin muut mobiilimaksusovellusten ominaisuudet (aikaisempi 49,4 %). Vastausvaihtoehtoon ”Muuta” vastaajat ovat kirjoittaneet vapaaseen tekstikenttään esimerkkejä, joissa ilmenee, etteivät he ole käyttäneet yhtään edellä mainittua maksutapaa. Näitä vastauksia ovat esimerkiksi ”En ole”, ”Käteinen”, sekä ”norm. pankkikortit”. Kaikki kyselyyn vastanneet eivät siis ole käyttäneet mobiilimaksamista tai lähimaksua maksutapana. Tämä on hyvä tietää kyselyn muita vastauksia analysoitaessa.

6.5 Mobiilimaksusovellukset ja niiden käyttö

Seuraavaan kysymykseen mobiilimaksusovelluksien käyttämisestä on vastannut 61 ihmistä. Kysyin tässä kohtaa osallistujilta mitä sovelluksia he ovat mobiilimaksamisen kentästä käyttäneet. Vastausvaihtoehtoihin on listattu yleisimpiä mobiilimaksusovelluksia. Lisäksi on annettu vaihtoehdoksi ”Muu”, johon vastaajat

voivat avoimeen tekstikenttään lisätä sovelluksen, joka ei ollut listalla. Vastaukset kysymykseen nähdään alla olevassa taulukossa.

Taulukko 2. Mobiilimaksusovelluksien käyttö

Oletko käyttänyt jotakin seuraavista sovelluksista?	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
MobilePay	31	50,8 %
Mobiilimaksu	22	36,1 %
Pivo	18	29,5 %
S-mobiili	17	27,9 %
Siirto	14	23,0 %
Apple Pay	8	13,1 %
Nordea Pay	3	4,9 %
Android Pay	3	4,9 %
Muu	3	4,9 %
Aktia Wallet	1	1,6 %
Neste-äppi	1	1,6 %

Selvästi suosituin mobiilimaksusovellus vastaajien keskuudessa on MobilePay. Sovellusta on käyttänyt jopa puolet vastaajista, eli 50,8 %. Suuri osa vastaajista on myös käyttänyt Mobiilimaksu -sovellusta. Vastaajien osuus tälle vaihtoehdolle on 36,1 %. Sovellus ei suoranaisesti ole mobiilimaksusovellus, sillä se laskuttaa tehdyn maksun puhelinlaskulle. Olen maininnut tämän kysymyksessä, mutta sovelluksen nimi ja tämän myötä sekoittuminen mobiilimaksamiseen on silti mahdollista vastaajien keskuudessa. Sovellus ei noussut ladatuimpien sovelluksien joukkoon Android Play -kaupassa, joten epäilen osan vastaajista sekoittaneen vastausvaihtoehdon yleiseen mobiilimaksamiseen.

Suuri osa vastaajista on myös käyttänyt Pivo- ja S-mobiili sovelluksia. Pivoa on käyttänyt vastaajista 29,5 % ja S-mobiilia 27,9 %. Nämä sovellukset taas olivat ladatuimpien sovellusten joukossa. Myös Siirto -sovellusta on käyttänyt vastaajista jopa 23,0 %. Nämä sovellukset ovat selvästi suosittuja vastaajien keskuudessa. Huomattavasti pienempiä vastausmääriä ovat keränneet loput vaihtoehdot, kuten esimerkiksi Apple Pay (13,1 %), Nordea Pay (4,9 %), ja Android Pay (4,9 %). Osa vaihtoehdoista on myös saanut

yksittäisiä vastauksia, eli sovelluksen on valinnut vain yksittäinen vastaaja, Näitä ovat Aktia Wallet ja Neste.äppi. Kysymykseen on myös voinut vastata vapaan tekstikentän kautta, jossa on voinut tuoda ilmi jonkin muun sovelluksen, jota vastausvaihtoehdoista ei löydy. Tähän on vastattu kolmen eri sovelluksen nimellä. Näitä ovat Alipay, HSL mobiilisovellus, sekä PayPal.

Tämän kysymyksen jatkokysymyksenä kysyin osallistujilta käyttävätkö he jotakin näistä sovelluksista säännöllisesti. Vastaukset näihin ovat seuraavat: MobilePay 16,39 %, S-mobiili 9,84 %, Pivo 4,92 %, Siirto 3,28 %, sekä kaikki kolme Nordea Pay, PayPal ja HSL mobiilisovellus 1,64 %. Selvästi eniten vakituisia käyttäjiä on siis MobilePaylla, sekä tämän jälkeen S-mobiililla. Nämä ovatkin latauskertojensa perusteella yksiä Suomen suosituimpia mobiilimaksamisen sovelluksia.

Jotta voitaisiin paremmin tietää kuinka paljon mobiilimaksamisen sovelluksia muiden maksutapojen rinnalla, käsittelee seuraava kysymys mobiilimaksusovelluksien käytön määrää. Kysymyksessä pyydetään vastaajaa määrittelemään, kuinka usein hän käyttää mobiilimaksamisen sovelluksia maksutapanaan. Tätä voidaan tarkkailla alla olevasta kuviosta.



Kuvio 4. Mobiilimaksusovelluksien käyttö

Kuviosta nähdään, että suurin osa kysymykseen vastanneista käyttää jotakin mobiilimaksamisen sovellusta muutaman kerran kuukaudessa (30,8 %). Toiseksi eniten vastauksia on saanut vastausvaihtoehto ”Muutaman kerran vuodessa” (23,1 %). Mobiilimaksamisen voidaan siis olettaa olevan vielä harvemmin käytetty maksutapa, jota useimmat ihmiset käyttävät lähinnä silloin tällöin tarpeen vaatiessa. Vastaajista 18,5 % kuitenkin käyttää mobiilimaksusovelluksia melkein viikoittain, mikä saattaa viitata maksutavan suosion nousuun tulevaisuudessa. Vain 13,8 % vastanneista käyttää mobiilimaksamista maksutapana päivittäin, joten se ei vielä ole yhtä suosittu kuin muut maksutavat. Yhtä moni vastaaja käyttää mobiilimaksamista vielä harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa, eli vain hyvin harvoin.

6.6 Lähimaksun eroavaisuudet pankkikortissa ja mobiilimaksamisessa

Seuraavien kolmen kysymyksen (sivut 7–9) avulla vertaan mobiilimaksamista pankkikortin lähimaksuun. Lähimaksu on yleinen maksuominaisuus pankkikorteissa, ja nykyään myös mobiilimaksamisessa. Näiden kahden maksutavan, pankkikortin ja mobiilimaksamisen vertaaminen, auttaa vastaamaan tutkimuskysymykseen Suomen yleisestä mobiilimaksamisen kentästä. Molemmat ovat nopeita maksutapoja, jotka ovat yleistymässä käteisen ja perinteisten maksukorttien rinnalla. Vertaillakseni maksutapoja toisiinsa, kysyin saman kysymyksen molempiin maksutapoihin liittyen; Missä tilanteissa olet käyttänyt, tai voisit käyttää pankkikortin lähimaksua/mobiilimaksamista maksun välineenä?

Kysymyksen vastausvaihtoehtoihin olen koonnut erilaisia maksutilanteita, joiden kautta voin vertailla mobiilimaksamisen ja pankkikortin lähimaksamisen käyttöeroja. Osa näistä maksutilanteista on kuvitteellisia, jonka vuoksi kysymyksessä kysytään myös missä maksutapaa olisi valmis käyttämään. Tämä auttaa paremmin ymmärtämään vastaajien mielipiteitä mobiilimaksamisen yleisestä käytöstä. Molempien kysymysten vastaukset nähdään hyvin alla olevista taulukoista.

Taulukko 3. Pankkikortin lähimaksun käyttö eri tilanteissa

Milloin voisit käyttää, tai olet käyttänyt pankkikortin lähimaksua?	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
Kaupan kassalla	74	98,7 %
Ravintolassa/baarissa	62	82,7 %
Taksissa	40	53,3 %
Julkisessa kulkuvälineessä	40	53,3 %
Auton tankkauksessa	38	50,7 %
Rahan siirrossa kaverille	29	38,7 %
Verkkokaupassa	14	18,7 %
Suuremmissa hankinnoissa (esim. elektroniikka)	8	10,7 %

Alla olevasta taulukosta voidaan tarkastella lähimaksua mobiilimaksun maksuominaisuutena, kun taas yllä olevassa taulukossa nähdään pankkikortin lähimaksuun liittyvät vastaukset.

Taulukko 4. Mobiilimaksamisen käyttö eri tilanteissa

Milloin voisit käyttää, tai olet käyttänyt mobiilimaksamisen lähimaksua?	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
Kaupan kassalla	60	81,1 %
Rahan siirrossa kaverille	51	68,9 %
Ravintolassa/baarissa	47	63,5 %
Taksissa	42	56,8 %
Auton tankkauksessa	41	55,4 %
Julkisessa kulkuneuvossa	39	52,7 %
Verkkokaupassa	31	41,9 %
Suuremmissa hankinnoissa (esim. elektroniikka)	9	12,2 %

Yllä olevista taulukoista voidaan huomata, että kaupan kassalla maksaminen ei tuota kummallakaan maksutavalla hankaluuksia. Pankkikortin lähimaksua olisi kaupan

kassalla valmis käyttämään 98,7 % ja mobiilimaksamista taas 81,1 %. Verkkokaupassa tilanne taas on hieman eri, sillä pankkikortin lähimaksamista olisi valmis käyttämään vain 18,7 % (jos tämä olisi mahdollista) kun taas mobiilimaksua käyttäisi 41,9 %. Mobiilimaksamista ollaan siis valmiimpia käyttämään kaupan kassalla, kuin verkkokaupassa.

Auton tankkauksessa näiden kahden maksutavan ero ei ole suuri, sillä pankkikortin lähimaksua käyttäisi tankkauspisteellä 50,7 % ja mobiilimaksamista (mobiilitankkausta) 55,4 %. Tässä on mielenkiintoista huomata, että mobiilimaksua suositetaan tankkauksessa. Myös taksin maksuun on vastattu samalla tavalla, sillä tässä pankkikortin lähimaksun osuus on 53,3 % ja mobiilimaksun hieman enemmän, 56,8 %. Julkisen liikenteen maksuissa tilanne on hyvin tasaväkinen, vain yhden prosenttiyksikön erolla eri maksutapojen välillä.

Pankkikortin lähimaksu on hieman mobiilimaksua suositumpi ratkaisu ravintolassa maksamiseen, jossa edellä mainitun prosenttiosuus on 82,7 %, ja mobiilimaksamisen taas 63,5 %. Rahan siirrossa kaverille mobiilimaksaminen taas voittaa selvästi, sillä vain 38,7 % siirtäisi rahaa kaverille pankkikortin lähimaksulla (jos tämä olisi mahdollista). Mobiilimaksaminen olisi suositumpi maksutapa myös suurempien hankintojen maksamisessa, kahden prosenttiyksikön erolla.

Näihin käyttöerojen vertailuun liitin vielä kysymyksen mobiilimaksun ja pankkikortin lähimaksamisen turvallisuudesta. Kysyin osallistujilta ”Onko pankkikortin lähimaksulla maksaminen mielestäsi turvallisempaa kuin mobiilimaksusovelluksen kanssa maksaminen?”. Vastaajista yli puolet (60,5 %) ei kokenut turvallisuutta ongelmaksi ja valitsi vastausvaihdoksi luottavansa molempiin maksutapoihin yhtä paljon. Vastaajista 32,9 % taas koki pankkikortin lähimaksun turvallisemmaksi kuin mobiilimaksusovellukset. Vain 2,6 % taas koki mobiilimaksusovellukset turvallisemmiksi. Osa vastaajista, 3,9 % ei kokenut kumpaakaan maksutapaa turvalliseksi.

6.7 Mobiilimaksamisesta käytettävät termit

Kyselyssä selvitän myös ihmisten mielipiteitä ja tuntemusta mobiilimaksamisesta käytettävistä termeistä. Kysymykseen kokosin yhteen mobiilimaksamiseen liittyviä termejä ja kysyin osallistujilta, ovatko he kuulleet puhuttavan näistä aikaisemmin. Vastauksia voidaan tarkastella alla olevan taulukon avulla.

Taulukko 5. Mobiilimaksamisen termit

Mitä näistä termeistä olet kuullut käytettävän puhuttaessa mobiilimaksamisesta?	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
lähimaksu	68	91,9 %
mobiililompakko	30	40,5 %
mobiilitankkaus	27	36,5 %
virtuaalilompakko	26	35,1 %
mobiiliraha	19	25,7 %
mobiililuottokortti	12	16,5 %
virtuaalinen luottokortti	8	10,8 %
kaverimaksaminen	8	10,8 %
lähimaksutarra	8	10,8 %
digimaksu	7	9,5 %
P2P-maksaminen	4	5,4 %

Vastausvaihtoehtoihin valituista termeistä selvästi tunnetuin vastaajille on *lähimaksu* (91,9 %). Termi on tullut tunnetuksi jo pankkikortin maksuominaisuuden myötä, joten sen suosio vastaajien keskuudessa ei ole kovin yllättävää. Melko tunnettuja termejä vastaajien keskuudessa ovat myös *mobiililompakko* (40,5 %), *mobiilitankkaus* (36,5 %), *virtuaalilompakko* (35,1 %), sekä *mobiiliraha* (25,7 %). Nämä kaikki löytyivät keskeisinä termeinä myös aikaisemmin suorittamani käsiteanalyysin avulla.

Hieman huonommin tunnettuja termejä ovat *kaverimaksaminen* (10,8 %), *virtuaalinen luottokortti* (10,8 %), sekä *lähimaksutarra* (10,8 %). Myös *digiraha* (9,5 %) ja *P2P-maksaminen* (5,4 %) ovat joillekin vastaajille tuttuja, vaikkakaan ne eivät ole kaikkien tiedossa.

Termien tunnettavuuteen liittyen kysyin osallistujilta myös mobiilimaksamiseen liitettyjen termien määrästä. Vastaajista yli puolet (56,0 %) arvioi mobiilimaksamisesta käytettävän liian paljon termejä, jonka vuoksi maksutavasta on hankala saada selvää. Melkein puolet (40,0 %) on kuitenkin sitä mieltä, että he tietävät alan tärkeimmät termit, vaikka ala vaikuttaakin sekavalta. Mobiilimaksamisen voidaan siis olettaa olevan vielä melko sekava maksutapa, mutta sen tärkeimmät termit tunnetaan.

Mobiilimaksamiseen liitettyjen termien lisäksi liitin kyselyyn kysymyksen itse mobiilimaksusovellusten nimistä. Sovelluksien nimien selkeys saattaa vaikuttaa siihen, millaiseksi käyttäjät sovelluksen kokevat. Koska ne eivät ole varsinaisesti termejä, ei niitä voitu ottaa mukaan aikaisempaan analyysiin termien toimivuudesta. Tässä kyselyssä halusin kuitenkin vastaajien mielipiteen siitä, minkä mobiilimaksamisen sovelluksen nimen he kokevat kaikista selkeimmäksi. Tätä voidaan tarkastella alla olevan kuvion avulla.

Taulukko 6. Mobiilimaksusovelluksien nimien selkeys

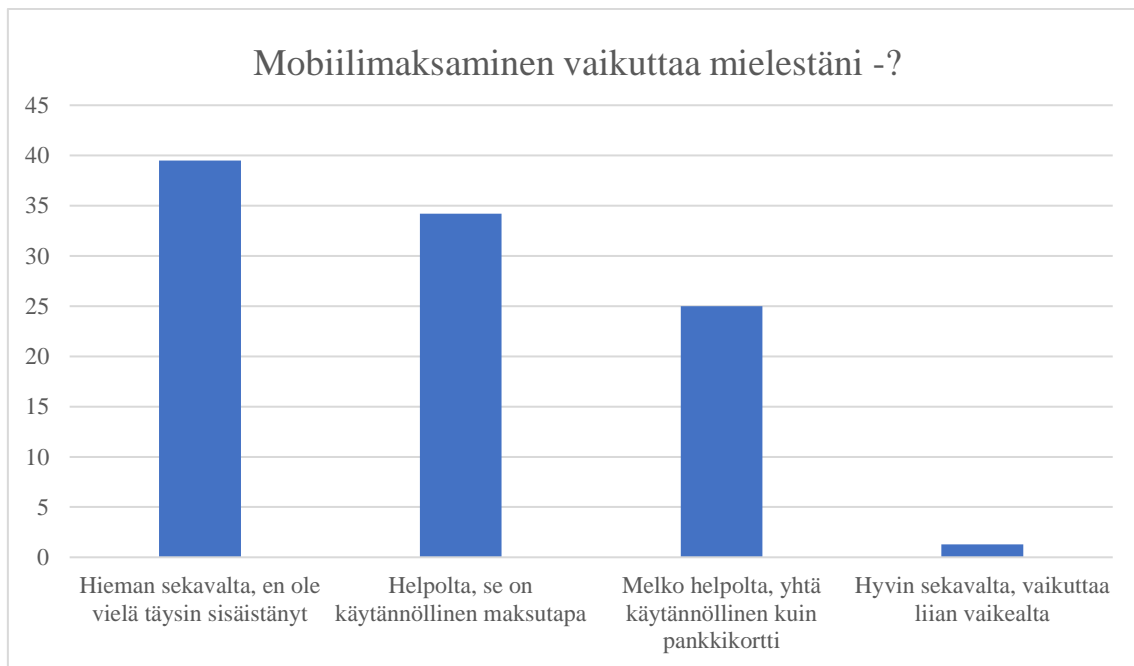
Mikä seuraavista mobiilimaksusovelluksista on nimensä perusteella kaikista selkein?	Vastaajamäärä	%-osuus vastaajista
MobilePay	60	80,0 %
Mobiilimaksu	16	21,3 %
Apple Pay/Android Pay	14	18,7 %
S-mobiili	13	17,3 %
Siirto	12	16,0 %
Pivo	8	10,7 %
Aktia Wallet	3	4,0 %
Neste-äppi	1	1,3 %

Mobiilimaksusovelluksien nimistä selkein vastausten perusteella on MobilePay (80,0 %). Sovellus onkin Suomessa toimivista mobiilimaksusovelluksista suosituin ja näin ollen oletettavasti ihmisille tutuin. Myös sovellusten Mobiilimaksu (21,3 %), Apple Pay/Android Pay (18,7 %), S-mobiili (17,3 %), Siirto (16,0 %) ja Pivo (10,7 %) nimet tunnistettiin melko selkeiksi, vaikkakin ne jäivät vastauksillaan kauas MobilePay sovelluksen nimiestä. Yksittäisiä vastauksia saivat Aktia Wallet (4,0 %), sekä Neste-äppi

(1,3 %). Näiden nimet eivät selvästikään vastaajien mielestä selkeästi edusta kuvaamaansa sovellusta.

6.8 Mobiilimaksamisen käyttäjäkokemus

Viimeisissä kysymyksissä tuon selville mobiilimaksamisen yleistä käyttäjäkokemusta vastaajien kesken. Kysyin kyselyyn osallistujilta mobiilimaksamisen yleisestä vaikutelmasta. Tämän kysymyksen vastauksia havainnollistan alla olevalla kuviolla.



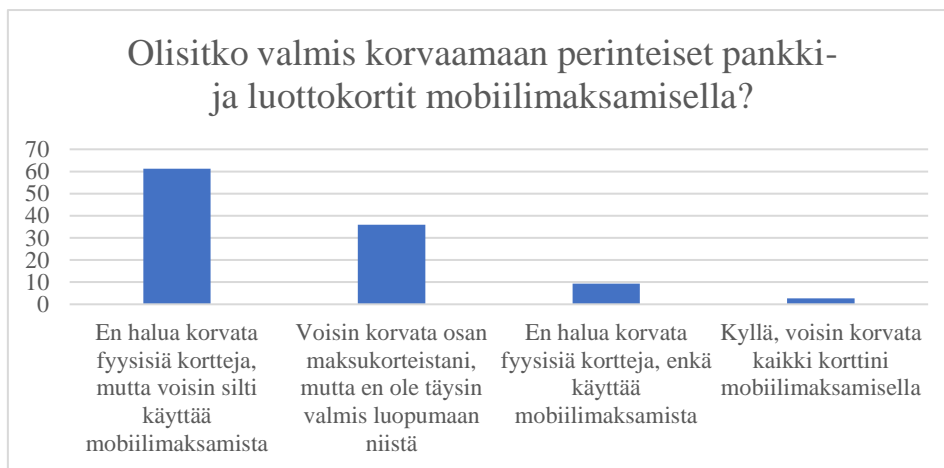
Kuvio 5. Mobiilimaksamisen yleinen vaikutelma

Vastaajista 39,5 % ei koe sisäistäneensä mobiilimaksamista vielä täysin, ja kokee mobiilimaksamisen vielä hieman sekavaksi. Vastaavasti 34,2 % on kuitenkin vastannut, että mobiilimaksaminen vaikuttaa helpolta, ja se on maksutapana käytännöllinen. 25,0 % taas rinnastaa mobiilimaksun pankkikortin helppouteen. Mobiilimaksaminen on siis luultavimmin selvää niille henkilöille, jotka ovat siihen perehtyneet. Muille

mobiilimaksaminen on vielä hieman sekavaa, ja se vaatisi lisää tiedon selvittämistä. Vain 1,3 % vastaajista luokittelisi mobiilimaksamisen hyvin sekavaksi.

Liitin kyselyyn mukaan myös kysymyksen lähimaksun 25 euron maksurajasta. Tämä raja on nousemassa ensi vuonna 50 euroon, jota ei vielä ollut julistettu uutisissa ennen tämän tutkielman kyselyn laatimista. Maksuraja on ollut liitetty ennen kaikkea lähimaksuun, eikä se ole ollut välttämättömyys kaikissa mobiilimaksamisen sovelluksissa. On kuitenkin mielenkiintoista saada vastaajien mielipide rajan nostamisesta. Vastaajista melkein puolet, jopa 48,7 %, kokee lähimaksun maksurajan nostamisen huonoksi asiaksi. Vain neljäsosa, 25,0 %, kokee rajan nostamisen hyväksi asiaksi. Tästä voidaan päätellä, ettei lähimaksuun ja mobiilimaksamiseen vielä luoteta yhtä paljon, kuin ehkä olisi tarpeellista. Vastaajista 26,3 % on vastannut, ettei maksurajalla ole heille väliä.

Koska mobiilimaksaminen on nouseva maksutapa, voidaan sen jossakin vaiheessa odottaa nousevan perinteisten pankkikorttien rinnalle, ja ehkä jopa niiden ohi. Tämän vuoksi sisällytin kyselyyn myös kysymyksen mahdollisesta pankkikorttien luopumisesta. Tätä kysymystä voidaan tarkastella seuraavan kuvion avulla.



Kuvio 6. Luopuminen pankkikorteista

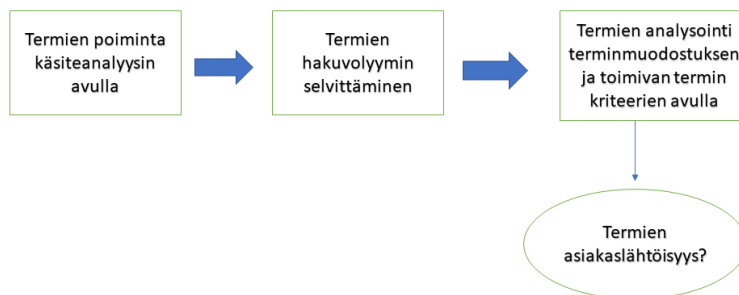
Vastaajista yli puolet (61,3 %) pitää mobiilimaksamista maksutapana, jota he voisivat käyttää, mutta eivät silti haluaisi korvata sillä fyysisiä kortteja. Vastaavasti 36,0 % olisi valmis korvaamaan osan heidän maksukorteistaan mobiilimaksamisen sovelluksilla. Ainoastaan 2,7 % olisi valmis korvaamaan kaikki pankkikortit mobiilimaksun

sovelluksilla, kun taas 9,3 % ei haluaisi korvata kortteja, tai välttämättä edes käyttää mobiilimaksamista maksutapana. Mobiilimaksaminen on siis vastaajien kesken suosiotaan nostava maksutapa, mutta sillä on vielä matkaa päästäkseen saman arvoiseen suosioon kuin perinteiset maksukortit.

Yhteenvetona kyselyyn tulleista vastauksista voidaan päätellä, että mobiilimaksaminen on selvästi nouseva maksutapa ja se tunnetaan vastaajien keskuudessa hyvin. Mobiilimaksusovelluksista MobilePay, S-mobiili ja Pivo nousevat esille vastaajien keskuudessa suosituimpina sovelluksina, sekä myös nimiensä perusteella selvimpinä. Mobiilimaksusovelluksia ollaan valmiita käyttämään arkisissa maksutilanteissa, mutta sen luotettavuudesta ja turvallisuudesta vastaajilla on vielä epäilyksiä.

7 MOBIILIMAKSAMISEN TERMIEN POIMINTA JA TOIMIVUUDEN ANALYSOINTI

Tässä luvussa poimin Suomen ladatuimpien mobiilimaksusovelluksien joukosta keskeisimmät termit, joita sitten analysoin terminmuodostuksen ja toimivan termin kriteerien avulla. Ennen termien analyysia suoritetaan käsiteanalyysi, jonka avulla termit poimitaan mobiilimaksusovelluksista. Kokoan jokaisesta sovelluksesta keskeisimmät termit satelliittimalliksi. Valituista termeistä suoritan hakuvolyymien selvityksen Google Ads -palvelun avulla, jonka jälkeen termejä analysoin termejä terminmuodostuksen ja toimivan termien kriteerien avulla. Lopuksi pohdin termien asiakaslähtöisyyttä. Luvun eteneminen on havainnollistettu alla näkyvässä kuvissa.



Kuvio 7. Analyysin eteneminen

7.1 Käsiteanalyysi mobiilimaksamisen käsitteistöstä

Mobiilimaksusovellusten käsitteiden selvittämisessä ja keskeisten termien poimimisessa käytän apuna käsiteanalyysia. Käsiteanalyysin avulla erotan mobiilimaksusovellusten keskeisimmät käsitteet, ja kokoan ne selvästi esille, jonka jälkeen poimin joukosta keskeisimpiä termejä, joita sitten tutkin tarkemmin. Suoritan analyysin järjestelmällisyyden takia, jolloin saan mobiilimaksusovellusten käsitteistä tarpeeksi laajan kuvan. Tässä vaiheessa rajaan keskeisen tutkittavan aiheen ja tutkittavien

käsitteiden määrän. Kuten olen aiemmin todennut, rajaan tässä tutkittavaksi aiheeksi Suomessa toimivat mobiilimaksamisen sovellukset. Olen jättänyt analyysin ulkopuolelle mobiilimaksamista muistuttavat sovellukset, joissa maksutapahtumat tehdään verkkoselaimella, eikä itse sovelluksen kautta. Tällainen sovellus on esimerkiksi Klarna. Käsitteet etsin kymmenestä eri mobiilimaksusovelluksesta, eli etsin noin 5 käsitettä per sovellus. Tämä vaihtelee esimerkiksi käsitteiden toistuvuuden mukaan. Tutustun mobiilimaksusovelluksiin lataamalla ne puhelimeeni.

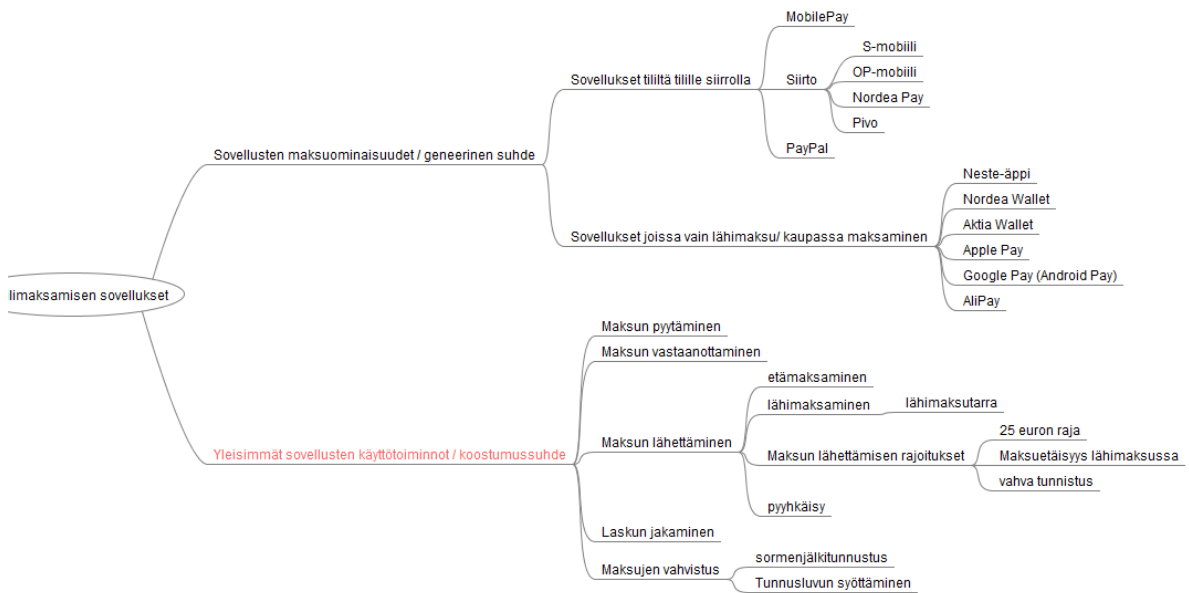
Tutkittavaa aineistoa, eli mobiilimaksusovelluksia, kokosin yhteen sitä mukaan, kun yleinen käsitys alasta alkoi muodostua. Lähteiden valinnan tein samalla kun valitsin tarkasteltavat 10 sovellusta. Lähteinä toimivat kymmenen (10) mobiilimaksamisen sovellusta, joista kaksi on mobiilitankkaukseen keskittyvää sovellusta. Käytin sovellusten lisäksi myös näiden omia verkkosivuja.

1. Google Pay
2. MobilePay
3. Nordea Wallet
4. S-mobiili
5. Pivo
6. Siirto
7. PayPal Mobile Cash
8. Aktia Wallet
9. ABC-mobiili
10. Neste-äppi

Näistä kymmenestä sovelluksesta etsin käsitteitä, jotka koen asiakaslähtöisyyden teorian avulla keskeisiksi termeiksi asiakkaan näkökulmasta, ja joihin käyttäjä törmää sovellusta käyttäessään ja näin todennäköisimmin vaikuttaa käyttäjän käyttökokemukseen. Laadin jokaisesta valitusta mobiilimaksusovelluksesta yksinkertaisen satelliittimallin, joiden avulla poimin tarvittavat käsitteet. Satelliittimallit (liite 2) löytyvät tutkielman lopusta. Analyysin ja satelliittimallien pohjalta poimin seuraavaksi tutkimukseen käsiteltävät termit. Kokosin vielä kaikki keskeiset termit yhteiseen satelliittimalliin, jota voidaan tarkastella alla.



Kuva 2. Satelliittimalli keskeisimmistä käsitteistä (osa 1)



Kuva 3. Satelliittimalli keskeisimmistä käsitteistä (osa 2)

Alla näkyvään taulukkoon on vielä kerätty kaikki tutkimukseen poimitut termit sovelluskohtaisesti. Joidenkin sovelluksien kohdalla on poimittu sama termi, kyseisten termien suosion vuoksi. Termejä on valittu tutkimukseen yhteensä vain 11, sillä tavoitteena on selvittää nimenomaan keskeisten termien toimivuutta. Nämä termit ovat

osittain toistuneet useamman kerran eri sovelluksissa, tehden niistä keskeisiä mobiilimaksamisen kentässä.

Taulukko 7. Tutkimukseen poimitut keskeiset termit

Sovellus	Poimitut termit
1. Google Pay	P2P-maksu, sormenjälkitunnistus
2. MobilePay	laskun jakaminen, etämaksaminen
3. Nordea Wallet	mobiililompakko
4. S-mobiili	virtuaalinen lompakko
5. Pivo	kaverimaksaminen, lähimaksaminen
6. Siirto	lähimaksaminen
7. PayPal Mobile Cash	kaverimaksaminen, P2P-maksaminen
8. Aktia Wallet	lähimaksaminen
9. ABC-mobiili	mobiilitankkaus
10. Neste-äppi	mobiilitankkaus

7.2 Termien ja mobiilimaksusovellusten hakuvolyymi

Tarkastelen seuraavaksi valittujen termien ja mobiilimaksusovellusten nimien hakuvolyymia Google Ads-palvelun avulla. Hakuvolyymien määrän tulkitsemiseksi tarkastelen sitä, kuinka haettuja termit ovat. Google Ads antaa tarkat hakutulokset siitä, kuinka paljon hakusanaa on kuukauden aikana haettu. Palvelua käytetään juurikin relevanttien hakusanojen löytämiseen eri aiheista. Jos termeillä on paljon hakukertoja kuukaudessa, on se vahvasti haettu. Mobiilisovellusten nimien on tarkoitus selvittää sovellusten suosiota ja mielenkiintoa hakujen perusteella. Mitä enemmän mobiilimaksusovellusta on haettu, sitä enemmän siitä on haluttu tietoa.

7.2.1 Termien hakuvolyymi

Google Ads -palvelun avulla arvioidaan kaikkien edeltä 7.1. luvussa taulukossa 7 mainittujen termien hakuvolyymia. Mukana on näiden lisäksi myös termi *mobiilimaksaminen*. Otin hakuvolyymien tutkimiseen mukaan vertailukohtaksi saman hakusanan tulokset viime vuodelta, jotta pystyn vertailemaan hakutuloksien eroja

vuodesta 2017 vuoteen 2018 ja tarkkailemaan onko jokin termi tai sovellus nostanut huomattavasti hakujen määrää vuoden aikana. Vertailukohtana molempina vuosina on loka-marraskuu.

Taulukko 8. Termien hakuvolyymit

Termi	Kuukausittainen hakuvolyymi loka-marraskuu 2017	Kuukausittainen hakuvolyymi loka-marraskuu 2018
sormenjälkitunnistus	1000	1000
mobiilimaksaminen	480	720
mobiilitankkaus	880	720
lähimaksaminen	260	140
mobiililompakko	50	70
virtuaalinen lompakko	>10	>10
etämaksaminen	10	10
mobiiliraha	20	10
kaverimaksaminen	>10	>10
P2P-maksaminen	>10	>10
laskun jakaminen	>10	>10

Taulukossa 7 näkyvät Google Ads -palvelun avulla saadut hakuvolyymien tulokset. Tulokset sain syöttämällä halutun termin Google Ads -palveluun ja poimimalla tästä hausta löytyvän ”Average monthly searches”. Hakuvolyymi ilmaisee siis nimenomaan hakujen keskiarvon kyseessä olevalta kuukaudesta. Haut tähän tutkimukseen on myös tehty vain loka-marraskuun osalta, eivätkä tulokset välttämättä ole samoja muiden kuukausien osalta. Etsimieni hakuvolyymien on määrä olla suuntaa antavia termien käytössä ja siinä, kuinka paljon kyseisiä termejä on haettu.

Taulukosta voidaan nähdä, mitkä termit ovat haetuimpia. Synonyymeista *mobiililompakko* ja *virtuaalinen lompakko* suuremman hakuvolyymien sai selvästi *mobiililompakko*. *Mobiililompakossa* tämän vuoden kohdalla hakuja oli keskimäärin 70 kappaletta kuukaudessa, kun taas *virtuaalisella lompakolla* hakuvolyymi oli lähempänä kymmentä hakua. *Mobiililompakon* hakuvolyymi on viime vuodesta noussut jonkin

verran, sillä vuonna 2017 hakuja oli keskimäärin 50. Tämä saattaisi viitata siihen, että tämän haun mukaan *mobiililompakon* käyttö terminä on noussut.

Myös *mobiilimaksamisen* hakuvolyymi on noussut huomattavasti verrattaessa vuoteen 2017. Vuonna 2017 hakuja oli keskimäärin 480 kuukaudessa, kun vuonna 2018 hakuja on tehty 720 kappaletta kuukautta kohti. Tämä oli osittain arvattavissa, sillä mobiilimaksaminen on maksutapana lisääntynyt viime vuoteen verrattaessa. Vaikka mobiilimaksaminen on sekä maksutapana että terminä noussut hakujen ja uusien sovelluksien myötä viime vuoteen verrattuna, *lähimaksamisen* hakuvolyymi on laskenut. Tämä saattaa johtua siitä, että *lähimaksaminen* on kuluttajille jo tutumpi maksutapa pankkikorttien kautta, eikä siitä kaivata enää lisää tietoa toisin kuin mobiilimaksamisesta. *Lähimaksamisen* hakuvolyymi on 140 haulla silti huomattavasti haetumpi hakuterminä kuin *etämaksaminen*, jota haetaan vain noin 10 kertaa kuussa.

Kaverimaksaminen tai *P2P-maksaminen* eivät ole kovin haettuja hakutermejä tekemäni haun perusteella. Molempien hakuvolyymi on alle 10 hakua kuukautta kohden. Saman hakuvolyymien saa *laskun jakaminen*, joka ei myöskään tunnu olevan usein tehty haku Googlen hakukoneen käyttäjien keskuudessa. Tähän saattaa vaikuttaa moni eri asia, kuten vakiintuneiden termien puuttuminen, sekä toimintojen vähäisyys. Laskun jakaminen tai kaverille maksaminen eivät ole kaikista mobiilimaksamisen sovelluksista löytyviä ominaisuuksia, mikä saattaa vaikuttaa hakuvolyymien pienuuteen. *Sormenjälkitunnistus* on odotettavasti saanut suuren hakuvolyymien, sillä tätä henkilöllisyyden vahvistamistapaa voidaan käyttää myös monessa muussa yhteydessä kuin mobiilimaksamisessa.

Sekä *mobiiliraha*, että *mobiilitankkaus* ovat myös laskeneet hakuvolyymissa viime vuoteen nähden. *Mobiilirahan* hakutuloksien laskun selittää luultavimmin se, ettei virtuaalisesti siirrettävästä rahasta enää puhuta erillisenä rahana, vaan puhutaan yleisimmin rahasta, joka vain siirretään mobiililaitteiden avulla. *Mobiilitankkauksen* hakuvolyymien lasku puolestaan on yllättävämpää, sillä maksutavan tunnettavuus itsessään on noussut viime vuodesta, ainakin mobiilitankkaussovellusten latauskertojen perusteella. Termin hakuvolyymi on silti huomattavan suuri, ja *mobiilitankkausta* on haettu kuukaudessa noin 720 kertaa. Hakuvolyymi on siis sama kuin itse

mobiilimaksamisella, tehden mobiilitankkauksesta yhden haetuimmista mobiilimaksamisen kenttään liittyvistä termeistä.

7.2.2 Mobiilimaksusovellusten hakuvolyymi

Seuraavassa taulukossa käyn läpi mobiilimaksusovellusten nimien hakuvolyymia. Näiden hakujen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitkä sovellukset ovat haetuimpia, kuukausittaisten hakuvolyymien perusteella. Lähtökohtanani tälle tarkastelulle toimii oletus siitä, että ihmiset hakevat enemmän tietoa sovelluksesta silloin, kun he aikovat sitä käyttää, tai ovat kiinnostuneita siitä. Näin ollen näiden hakuvolyymien pitäisi vastata mobiilimaksusovellusten kiinnostavuutta kuluttajien keskuudessa. Täytyy kuitenkin huomioida, että hakuja voidaan tehdä muistakin syistä, kuin sovelluksen kiinnostavuuden takia. On syytä myös huomioida, että hakuvolyymit koskevat vain Suomessa tehtyjä hakuja. Vaikka joku sovellus olisi siis toiminnassa myös muissa maissa, nämä hakutulokset eivät näy etsimissäni hakuvolyymeissa.

Taulukko 9. Mobiilimaksusovellusten hakuvolyymit

Mobiilimaksamisen sovellus	Kuukausittainen hakuvolyymi loka-marraskuu 2017	Kuukausittainen hakuvolyymi loka-marraskuu 2018
MobilePay	22 200	40 500
Pivo	18 100	18 100
S-mobiili	8 100	8 100
Siirto	2 900	2 900
Aktia Wallet	2 900	2 900
Google Pay	260	2 400
Nordea Wallet	70	1000
ABC-mobiili	260	320
Neste-äppi*	>10	>10
neste mobiilitankkaus	70	140
PayPal Mobile Cash	>10	10

* Järjestelmä ei ymmärtänyt Neste-äppiä kirjoitusasun vuoksi yhtä hyvin kuin muita termejä, joten lukuihin sisältyy myös ”neste mobiilitankkaus” -haun tulokset.

Sovellusten nimistä huomataan, että niiden hakuvolyymit ovat melko korkeita mobiilimaksamiseen liittyviin termeihin verrattuna. Mobiilimaksamiseen liittyvät haut tunnutaankin tekevän suuressa osin suoraan mobiilimaksusovellusten nimien perusteella.

Mobiilimaksusovelluksista korkeimman hakuvolyymin sai MobilePay 40 500 hakutuloksella kuukautta kohden. Kuten edellä kävi ilmi MobilePay onkin yksi Suomessa käytetyimpiä mobiilimaksamisen sovelluksia, mikä nähdään jo sovelluksen latauskertojen perusteella. (MobilePay on ladattu 14.3.2019 Google Pay -kaupasta yli 500 000 kertaa) Tämä näkyy myös siinä, että sovelluksen hakuvolyymi on melkein kaksinkertaistunut vuodessa, hakuvolyymin ollessa 2017 vain 22 200 hakutulosta kuukautta kohden.

Näistä sovelluksista uusin, on Google Pay, joka julkaistiin vasta loppuvuodesta 2018 (Yrittäjät 2018). Tämä on selvästi vaikuttanut hakuvolyymiin, joka on vuoden 2018 loka-marraskuussa 2 400. Lähellä tätä hakuvolyymia ovat myös Siirto, sekä Aktia Wallet sovellukset. Näiden molempien hakuvolyymi vuoden 2018 osalta on 2 900, eivätkä hakuvolyymit ole nousseet viime vuodesta, toisin kuin MobilePayn. Myös S-mobiili on pysynyt hakuvolyymiltaan samana, vaikkakin se on lukemaltaan huomattavasti Siirtoa ja Aktia Wallettia korkeampi, 8 100 haulla kuukautta kohti.

Suuren nousun hakuvolyymissa on tehnyt Nordea Wallet, jonka hakumäärä on noussut vuoden 2017 loka-marraskuun 70 hausta 1000 hakuun kuukaudessa. PayPal Mobile Cash sovelluksen suosio taas ei ole noussut hakumäärien perusteella paljoakaan. Mobiilimaksusovelluksista toiseksi suurimman hakuvolyymin MobilePayn jälkeen sai Pivo, jolla oli noin 18 100 hakua kuukautta kohti sekä vuonna 2017, että vuonna 2018. Näiden hakutulosten perusteella voidaan siis MobilePay ja Pivo nostaa haetummiksi mobiilimaksamisen sovelluksiksi, sillä ihmiset etsivät niitä selvästi eniten kuukautta kohden.

Mobiilitakkauksen sovelluksista ABC-mobiili on selvästi Neste-äppiä suosituimpi hakuvolyymien perusteella. ABC-mobiilin hakuvolyymi on noussut vuoden 2017 hakumäärästä 260 hakua, tämän vuoden loka-marraskuun 320 hakuun. Neste-äpin hakuvolyymi taas on ollut alle 10 haun luokkaa molempina vuosina. Nesteen

mobiilitankkaussovellusta kuitenkin etsitään Googlen hakukoneesta, sillä tekemällä haun ”neste mobiilitankkaus”, saadaan tämän vuoden hakuvolyymiksi 140 hakua. Tämä on kaksi kertaa enemmän kuin saman haun tulos viime vuoden loka-marraskuussa, jolloin hakutulos oli 70 hakua kuukautta kohden.

7.3 Termien analyysi terminmuodostuksen ja niiden toimivuuden mukaan

Seuraavassa analysoin termejä terminmuodostuksen periaatteiden ja toimivan termin kriteerien avulla, joita käsittelin luvussa 5. Nämä molemmat mahdollistavat termien analysoinnin tarkasti, keskittyen termien toimivuuteen suhteessa niihin liitettyihin käsitteisiin. Termien analysoinnissa pohdin myös niiden asiakaslähtöisyyttä. Tavoitteena on tutkia mitkä termit ovat käyttäjien näkökulmasta toimivia ja mitkä termit kaipaivat vielä hiomista.

Analysoin kaikki mobiilimaksusovelluksista valittujen termien muodostustavan. Termejä on yhteensä 11. Jokaisen termin kohdalla selvitän, miten kyseinen termi on syntynyt. Termejä voidaan luoda termittämällä, johtamalla, yhdistämällä, konvertoimalla, lyhentämällä, tekosanoilla, sekä lainaamalla. (Tekniikan sanastokeskus 1989: 83) Termin alkuperällä saan tarkemman kuvan siitä, miten termit ovat päätyneet käyttöön suomalaisissa mobiilimaksamisen sovelluksissa.

Terminmuodostuksen tukena termien toimivuutta analysoin luvussa 5 käsittelemieni hyvälle termille asetettavien kriteerien mukaan. Näitä ovat termin muoto ja rakenne, termin suhde käsitteeseen, termin tarkoituksenmukaisuus sekä termin käyttö. Termin muodossa ja rakenteessa kiinnitän huomiota erottuvuuteen, moitteettomuuteen, produktiivisuuteen, sekä taloudellisuuteen. Termin suhdetta käsitteeseen taas tarkastellaan läpinäkyvyyden sekä yksiselitteisyyden näkökulmista. Tarkoituksenmukaisuudessa kiinnitän huomiota termin sopivuuteen sen tehtävässä, ja johdonmukaisuudessa taas pohdin termin käyttöä oikeissa tilanteissa ja sopivassa kontekstissa. Kontekstin tähän saan niistä mobiilimaksusovelluksista, joista olen termit poiminut. Kaikkien termien määritelmä löytyy sisennettynä ennen termin analyysia.

1) *Mobiilimaksaminen*

maksutapahtuma, jonka maksaja aloittaa mobiililaitteella (Sanastokeskus TSK 2018).

Tämän tutkimuksen keskeisin termi on *mobiilimaksaminen*, joka on käännöslaina englanninkielisestä termistä *mobile payment*. Sen alkuperä on siis englannin kieli, johon se on syntynyt yhdistämällä toiminnassa läsnä olevat elementit *mobile* + *payment*. Termissä on yhdistetty *mobiili* + *maksu*, mikä vaikuttaa suoraan käännöksen tuloksena syntyneeltä parilta. Termi edusta mobiilimaksamista käsitteenä hyvin, sillä se viittaa suoraan itse tarkoitteen tehtävään.

Termin rakenne on erottuvuudeltaan selkeä, eikä se sekoitu helposti muitten maksutapojen nimityksiin. Rakenne on kieliopillisesti moitteeton ja termi itsessään on läpinäkyvä, sillä etuliite *mobiili-* on selkeä viite mobiililaitteeseen. Termi on myös tarkoituksenmukainen ja se edustaa käsitettä hyvin.

2) *Mobiililompakko, virtuaalinen lompakko*

sovellus, johon voidaan siirtää rahaa pankkitililtä-, tai kortilta.

Mobiililompakko ja *virtuaalinen lompakko* ovat toistensa synonyymeja. Voidaan todeta mobiilimaksusovelluksia tarkastelemalla, että mobiililompakko on osa mobiilimaksamisen sovellusta silloin, kun sovellus sisältää virtuaalisen lompakon jolle rahaa pitää erikseen siirtää. Jos mobiilimaksamisen sovelluksella siirretään rahaa suoraan vastaanottajalle, eikä rahaa täydy ensin siirtää virtuaaliseksi valuutaksi, sovelluksessa ei ole mobiililompakkoa. (GSMA 2018)

Myös termi *mobiililompakko* on käännöslaina englannin kielestä, termistä *mobile wallet*. Termi kuitenkin eroaa englannin kielen vastikkeesta toiminnan ja merkityksen perusteella. *Mobiililompakolla* on suomen kielessä suppeampi tarkoite kuin *mobile wallet* -termillä englannin kielessä (Investopedia 2018). Suomen kielessä *mobiililompakolla* tarkoitetaan vain mobiilimaksusovelluksesta löytyvää ominaisuutta. Termi on siis ainakin osittain termitetty, muuttamalla hieman merkitystä kielestä toiseen. Rakenteeltaan termi on hieman monitahoinen, sillä sen erottuvuudessa on hieman

puutteita. Tätä tukee se, ettei *mobiililompakko* ole terminä täysin selvä, eivätkä eri mobiilimaksusovellukset määrittele sitä yhteneväisesti. Esimerkiksi PayPal käyttää *virtuaalista lompakkoa* kuvaamaan paikkaa, jonne maksukortit voi tallentaa. Nordea Wallet taas puhuu mobiililompakosta paikkana, josta voi tarkastella kaikkia maksutietoja ja -tapahtumia.

Mobiililompakko on terminä selvä, sillä se selvästi viittaa mobiililaitteessa olevaan lompakkoon. Yksiselitteisyydessä on jonkin verran hankaluuksia, sillä termin osien perusteella voisi olettaa kyseessä olevan mobiilimuodossa oleva lompakko, mutta jotkin mobiilimaksamisen sovellukset käyttävät termiä laajemmasta kokonaisuudesta. Polysemiaa saman alan sisällä siis esiintyy jonkin verran, mikä haittaa termin toimivuutta. Tämä haittaa myös termin käytön johdonmukaisuutta, sillä *mobiililompakkoa* käytetään vaihtelevasti eri mobiilimaksusovelluksissa. Tämä käy ilmi esimerkiksi PayPal ja Aktia Wallet -sovelluksissa, joista Aktia Wallet ei mahdollista mobiilimaksamista itsessään, vaan toimii pelkkänä lompakkona johon rahaa voi siirtää pankkitililtä.

Mobiililompakon synonyymi *virtuaalinen lompakko* on myös käänöslaina, mutta sen käyttö sekä lähdekielellä englannissa, että kohdekielellä suomessa on sen synonyymia vähäisempi. Tätä tukevat yleiset Google-haut, joissa englannin kielessä termillä (*virtual wallet*) on yleisiä hakutuloksia ”vain” 8 000 000, kun termillä *mobile wallet* on 3 200 000 000 hakutulosta (Google haku 2018).

Rakenteeltaan termi *virtuaalinen lompakko* on erottuva ja yhdistämällä luotu. Systemaattisuus tulee esiin termin rakenteesta, jossa on yhdistetty määrittelevä *virtuaali*, sekä termin perusosa *lompakko*. Termi ei edusta pelkästään mobiilimaksamiseen liitettyjä lompakoita, vaan mihin tahansa virtuaaliseen maksuun. Tämä laskee termin läpinäkyvyyttä ja osin myös yksiselitteisyyttä mobiilimaksamisen yhteydessä käytettynä. Termistä ei heti tiedetä mihin virtuaaliseen maksutapaan sillä viitataan.

3) Lähimaksaminen

maksutapa, jossa maksu suoritetaan lähimaksupäätteen kautta

Sekä pankkikortteja, että joitakin mobiilimaksamisen sovelluksia voidaan käyttää *lähimaksamiseen*. Toiminta tapahtuu viemällä lähimaksukortti tai -laite lähimaksupäätteen lähelle. (Sanastokeskus TSK 2015)

Tämä termi on luotu yhdistämällä sanat *lähi* + *maksaminen*, joilla ilmaistaan suoraan toiminta eli maksun suorittaminen viemällä jokin lähelle maksupäätettä. Termi on siis luotu yhdistämällä kaksi sanaa yhdyssanatermiksi. Termi on suomenkielessä yleistynyt jo pankkikorttien maksuominaisuuden myötä, ja se on levinnyt vain laajemmalle käyttöön mobiilimaksamisen avulla.

Rakenteeltaan termi on erottuva ja se ilmaisee selvästi tarkoituksensa, eli sen mitä käsitettä se edustaa. Maksutapa nousee termissä esiin *-maksaminen* osan myötä, ja etuliite *lähi-* viittaa vahvasti itse toimintapaikkaan. Termi on ulkoasultaan melko selvä ja se osataan yhdistää oikeaan tarkoitteeseen, mikä viittaa hyvään läpinäkyvyyteen.

4) *Etämaksaminen*

kontaktiton maksutapa, jossa rahaa voidaan siirtää tililtä toiselle pitkäkin matkan päästä

Toisin kun *lähimaksamisessa*, mobiililaitteen ei tässä maksutapahtumassa tarvitse olla maksupäätteen tai vastaanottajan lähellä. Maksuja voidaan suorittaa välimatkan pituudesta riippumatta. (Sanastokeskus TSK 2015)

Termi vastaa melko hyvin käsitettä, sillä siitä käy suoraan ilmi tarkoitteen tehtävä, eli pitkältä etäisyydeltä tapahtuvan mobiilimaksutapahtuman edustaminen. *Etämaksaminen* on kuitenkin vähemmän käytetty mobiilimaksusovelluksissa, joten *etä-* etuliitettä voi olla hankala yhdistää sen oikeaan tarkoitukseen sen tuntemattomuuden takia. Etämaksamisella tarkoitetaan mobiilimaksamisessa maksamista suoraan tililtä toiselle välimatkasta riippumatta, mikä ei täysin tule ilmi termistä itsestään. Termin perusteella käsite saatetaan ymmärtää liian laajaksi, sillä etämaksulla voitaisiin helposti tarkoittaa myös muuta etäältä tapahtuvaa maksamista. Termi ei siis ole täysin yksiselitteinen.

Termin on tarkoituksenmukaisuudeltaan melko hyvä, mutta termin ja käsitteen suhde ei tule täysin esiin. Termiä ei kuitenkaan käytetä kovin, mikä vaikuttaa termin toimivuuteen,

eli oikean käsitteen edustamiseen. Tämä tulee ilmi esimerkiksi siinä, ettei termiä käytetä kuin yhdessä mobiilimaksamisen sovelluksessa, MobilePayssa. Muissa sovelluksissa termi on korvattu esimerkiksi *kaverille maksamisena*, joka myös suoritetaan etämaksuna, ja jota käsittelen seuraavaksi.

5) *P2P-maksaminen, kaverimaksaminen*

maksutapahtuma, jossa rahaa siirretään suoraan yksityishenkilön tililtä toisen yksityishenkilön tilille

Kaverimaksaminen ja *P2P-maksaminen* ovat synonyymeja. Vakiintunutta termiä tästä maksutavasta Suomessa toimivissa mobiilimaksamisen sovelluksissa ei vielä ole, vaan usein puhutaan vain ”kaverille maksamisesta”. (Osuuspankki 2018 & Pivo 2018)

Kaverimaksamisen synonyymi *P2P-maksaminen* on käännöslaina englannin kielestä. Termi on siis suoraan käännetty suomen kieleen loppuosan osalta, eikä sen merkitys ole muuttunut termin lainauksessa. Termi on muodostettu myös lyhentämällä, sillä *P2P*-etuliite on lyhenne termeistä *person-to-person* ja *peer-to-peer*. Termin rakenne on erityisesti kirjainlyhenteiden takia rakenteeltaan hieman haastava moitteettomuuden ja erottuvuuden suhteen, sillä *person-* tai *peer-* etuliitteet eivät käänny suomen kieleen p-alkuisiksi sanoiksi. Termin erottuvuudessa voi siis olla ongelmia muiden alan lyhenteiden kanssa. Termi *P2P-maksaminen* saattaakin olla hankalammin ymmärrettävä osalle mobiilimaksamisen käyttäjille muiden suomenkielisten termien, kuten *kaverimaksamisen*, joukossa.

Termi *P2P-maksaminen* ei ole kovin läpinäkyvä, mikä haittaa termin toimivuutta. *P2P*-etuliite lyhenteenä ei suoraan kerro millaiseen maksamiseen se viittaa. Termin yksiselitteisyys taas on melko hyvä, sillä se viittaa melko tarkasti tiettyyn maksuominaisuuteen. Synonyymiin *kaverimaksaminen* verrattuna termi ei ole suomen kielessä yhtä suuressa käytössä, ja se mainittiin vain yhdessä analysoimassani sovelluksessa, PayPalissa. Tähän saattaa vaikuttaa se, että termi on käännetty eikä sitä ole yhtä helppo omaksua suomen kielisiin sovelluksiin.

Termi *kaverimaksaminen* on syntynyt yhdistämällä osat *kaveri* + *maksaminen*, joista jälkimmäinen on johdettu käsitteen toiminnasta, eli kaverille tapahtuvasta maksusta. Termi on muodostettu yhdistämällä nämä kaksi yhdyssanaksi. Termiä käyttää vain osa

mobiilimaksamisen sovelluksista, kuten Mobile Pay, Pivo, sekä Siirto. Tähän vaikuttaa se, ettei termin käsitteeseen viittaama toiminto ole vielä mahdollista kaikissa sovelluksissa. Alkuperältään termi on käännös synonyymistaan ja englannin kielen termistä P2P-payment (*person to person*).

Termi *kaverimaksaminen* on rakenteeltaan taloudellinen, mutta erottuvuudessa on jonkin verran ongelmia. Termiä ei välttämättä osata yhdistää mobiilimaksamisella tapahtuvaan maksamiseen, vaan kaverille tapahtuvaa maksamista voi olla monenlaista. Termi on läpinäkyvä, mutta se vaatisi hieman enemmän yksiselitteisyyttä, jotta se ei sekoittuisi kaikkeen muuhun maksamiseen, jota kavereiden kesken suoritetaan.

6) *sormenjälkitunnistus*

henkilöllisyyden tunnistustapa, jossa käytetään ennalta tallennettua sormenjälkeä

Sormenjälkitunnistus on käytössä monessa muussakin paikassa kuin mobiilimaksamisen sovelluksissa. Mobiilimaksamisessa sitä tarvitaan esimerkiksi sovellukseen kirjautumisessa sekä maksun vahvistamisessa. (Danske Bank 2015)

Termi *sormenjälkitunnistus* ei ole täydellinen käännöslaina, mutta sen alkuperä on englannin kielisessä termissä *finger print scanning*. Molemmissa on kyse nimenomaan sormenjäljen käytöstä, kun joku tunnistetaan sormenjäljen avulla, mutta englannin kielessä termi ei ole aivan yhtä tarkka. *Tunnistautuminen* on verkkopalveluissa tuttu termi suomalaisille jo entuudestaan, sillä verkkopankkitunnuksilla tunnistautuminen on pankkitoiminnassa käytetty termi ja käsite jo vuosien ajalta.

Sormenjälkitunnistautuminen on termi, jonka rakenne on moitteeton ja erottuva. Myös käsitteen sisältö tulee selvästi esiin. Termin voidaan myös sanoa olevan yksiselitteinen, sillä sen suhde käsitteeseen on selvä. Termi on helppo yhdistää sen käsitteeseen, eli sormenjäljellä tehtävään tunnistautumiseen. Termin käyttö on myös johdonmukaista, varsinkin tarkastelemisani mobiilimaksusovelluksissa.

7) laskun jakaminen

mobiilimaksamisen toiminto, jossa lasku voidaan jakaa ja maksaa *etämaksuna* usean eri henkilön kesken

Laskun jakamisen toiminto ei ole vielä mahdollista kaikissa mobiilimaksamisen sovelluksissa. Toiminto mahdollistaa laskun jakamisen suoraan esimerkiksi ravintolassa maksun yhteydessä. (MobilePay 2018)

Tämä termi on syntynyt yhdistämällä kaksi sanaa lasku + jakaminen, eikä se *kaverimaksamisen* tavoin ole vielä täysin vakiintunut mobiilimaksamisen alalla. Termi on kuitenkin merkitykseltään selvä, sillä se edustaa hyvin nimeämäänsä käsitettä, laskun jakamista. Termi ei kuitenkaan sisällä osia jotka viittaisivat itse mobiilimaksamiseen, mikä hankaloittaa termin erottuvuutta muista maksutavoista.

Termi on luotu yhdistämällä ja on rakenteeltaan sanaliitto, mikä tässä tapauksessa haittaa sen erottuvuutta. Vaikka termi on läpinäkyvä ja sitä käytetään johdonmukaisesti, ei se ole johdonmukainen, tai tarpeeksi hyvin mobiilimaksamiseen viittaava. Termillä on useampia merkityksiä arkikielessä ja laskun jakamista voi olla monenlaista. *Laskun jakaminen* sellaisenaan ei toimi kaikista parhaiten tässä puhutun mobiilimaksamisen sisällä tapahtuvan laskun jakamisen käsitteen edustajana. Tutkimistani sovelluksista se oli käytössä vain yhdessä sovelluksessa, MobilePayssa.

8) mobiilitankkaus

maksutapa, jolla voidaan maksaa auton tankkaus suoraan puhelimesta

Mobiilimaksusovelluksen toiminto, joka käyttää puhelimen paikannusta, jonka avulla sovellus saa tietää, millä tankkausasemalla asiakas on. Asiakas voi tankata auton valitsemalla mittarin puhelimesta, jonka jälkeen maksu suoritetaan suoraan *mobiilitankkauksen* sovelluksen kautta. (ABC-mobiili 2018)

Maksuominaisuus on terminä erottuva. Termi viittaa suoraan mobiililaitteella maksettavaan tankkaukseen, mikä tarkoittaa termin merkityksen olevan selkeä. Termi on myös muodoltaan moitteeton, ja läpinäkyvä. Termi on luotu suoraan yhdistämällä *mobiili* + *tankkaaminen*, ja sitä käyttävät kaikki Suomessa tätä maksutapaa tarjoavat mobiilisovellukset. En löytänyt tälle termille synonyymeja tai muita käsitteeseen

viittavia termejä, joten termiä käytetään johdonmukaisesti. *Tankkaaminen* on termin osana selkeä ja sillä voidaan ymmärtää tarkoittavan nimenomaan auton tankkaamista.

Termi on tarkoituksenmukainen, sillä se edustaa hyvin siihen yhdistettyä käsitettä. Termi ei kuitenkaan selvästi ilmaise tapahtumapaikkaa, joka tankkauksessa on hyvin keskeinen. Toisaalta tankkaaminen on yleisesti ymmärretty käsite auton tankkaamisesta huoltoasemalla, joten *huoltoaseman* lisääminen termiin toisi vain pituutta. Termi ei myöskään ilmaise maksamisen tapahtumisesta suoraan, vaikka siitä ymmärtää nopeasti, että kyseessä on mobiili(maksu)tankkaus.

11) *mobiiliraha*

virtuaalista rahaa, jota voidaan käyttää puhelimen avulla

Mobiilirahaa voi löytyä *mobiililompakosta*, johon sitä voidaan tallettaa. Mobiilirahan käsitteen määrittelyyn hankaluuksia tuo sen tuntemattomuus, eikä termiä ole laajasti käytetty sovelluksien tarkastelun mukaan. (Mobiiliraha 2018)

Tämä termi on luultavasti syntynyt jo silloin, kun rahaa pystyi siirtämään ja vastaanottamaan puhelimen välityksellä. Termi saattaa siis olla vanhempi kuin *mobiilimaksaminen*, sillä se ei suoraan viittaa mobiilimaksusovelluksiin. Vaikka englannin kielessä on tälle termille vastike *mobile money*, viitataan tällä yleisesti mobiilimaksamiseen, eikä itse virtuaaliseen rahaan, toisin kuin suomen kielessä. Etuliite *mobiili-* osataan liittää mobiililaitteeseen, mikä taas viittaa termin tarkoittavan mobiililaitteella olevaa rahaa.

Termi ei ole kovin erottuva esimerkiksi kaikesta muusta virtuaalisesta rahasta, mutta muutoin termi on rakenteeltaan melko selkeä, eikä sen merkityksen ymmärtämisessä ole suurempia vaikeuksia. Mobiiliraha voi kuitenkin olla sekava hahmottaa jo käsitteenä, sillä ei voida tietää: onko kyseessä mobiililaitteella oleva raha, vai jonkinlainen virtuaalinen valuutta (esim. Bitcoin). Tämä tarkoittaa heikkoa yksiselitteisyyttä. Termi on kuitenkin siinä läpinäkyvä, että sen eri osat *mobiili + raha* on helppo ymmärtää. Termi ei ole kuin yhden analysoimani sovelluksen aktiivisessa käytössä (Nordea Wallet), joten sen käyttö mobiilimaksusovelluksissa yleensä ei ole johdonmukaista. Rahaan virtuaalisessa muodossa ei viitata muissa sovelluksissa oikeastaan ollenkaan.

Kokoan nyt mobiilimaksamisen sovelluksien keskeisimpien termien ominaisuudet ja niiden toimivuuden yhteen, jotta niitä on helpompi tarkastella. Kokoan termien arviointikriteerit alla olevaan taulukkoon, johon arvioin termien kriteerit (rakenne, läpinäkyvyys, yksiselitteisyys, tarkoituksenmukaisuus, johdonmukaisuus) asteikolla 1-3. Arvioinnissa käytän seuraavaa pisteytystä:

3 pistettä = ominaisuus toteutuu hyvin

2 pistettä = ominaisuus toteutuu jonkin verran

1 pistettä = ominaisuus toteutuu vain vähän

Lopuksi lasken pisteet yhteen, ilmaisemaan termien kokonaisuutta toimivana terminä (taulukko 10). Koska termejä ei voida suoraan luokitella hyviksi tai huonoiksi termeiksi, koen tämän pisteiden laskun objektiivisemmaksi tavaksi luokitella termit niiden toimivuuden mukaan. Mitä toimivampi termi on, sitä enemmän sillä taulukossa on pisteitä. Termit ovat taulukossa siinä järjestyksessä, jossa ne analysoitiin edellä.

Taulukko 10. Analysoitujen termien toimivuus pisteinä

	Raken- -ne	Läpinäky -vyys	Yksiselit- teisyys	Tarkoituksen -mukaisuus	Johdonmu -kaisuus	Yht.
mobiilimaksami- nen	3	3	2	3	3	14
mobiililompakko	2	3	1	2	1	9
virtuaalinen lompakko	3	2	2	1	1	9
lähimaksaminen	3	3	2	2	3	13
etämaksaminen	3	3	1	2	1	10
kaverimaksaminen	2	3	1	2	3	11
P2P-maksaminen	2	1	3	2	2	10
sormenjälkitunnis- tus	3	3	2	3	3	14
laskun jakaminen	1	3	2	3	3	12
mobiilitankkaus	3	3	3	2	3	14
mobiiliraha	2	3	1	2	1	9

Analysoiduista termeistä suurimman pistemäärän, 14 pistettä, saivat kolme eri termiä, näitä ovat: *mobiilimaksaminen*, *sormenjälkitunnistus*, sekä *mobiilitankkaus*. Näitä

termejä yhdistävät selkeä rakenne, varsinkin erottuvuuden kannalta. Niiden ulkoasu on selkeä, eivätkä ne sekoitu helposti muihin alan termeihin. Termit ovat myös selkeästi läpinäkyviä ja ne ilmaisevat selvästi niitä käsitteitä, joita ne nimeävät. *Lähimaksaminen* sai 13 pistettä, toimivuuden laskiessa hieman, vähäisemmän yksiselitteisyyden takia. *Laskun jakaminen*, 12 pistettä, sekä *kaverimaksaminen*, 11 pistettä, ovat myös termeinä melko toimivia tämän analyysin mukaan. *Laskun jakamisessa* pisteitä laskevat varsinkin erottuvuus, ja se ettei sitä voida suoraan yhdistää mobiilimaksamiseen. *Kaverimaksamisessa* toimivuutta taas laskee yksiselitteisyyden vähäisyys.

Kymmenen pistettä analyysissä saivat kaksi eri termiä, joita ovat *etämaksaminen*, sekä *P2P-maksaminen*. 9 pistettä taas saivat *mobiililompakko*, *virtuaalinen lompakko*, sekä *mobiiliraha*. Näissä kaikissa on hieman puutteita, jotka laskevat termien toimivuutta. Suurimmat puutteellisuudet termien ominaisuuksista ovat rakenteessa ja johdonmukaisessa käytössä. Esimerkiksi *mobiiliraha* ei ole johdonmukainen, sillä se ei ole laajassa käytössä mobiilimaksusovelluksien kesken, eikä se suoraan viittaa mobiililaitteella olevaan rahaan. Se voi helposti sekoittua esimerkiksi virtuaaliseen valuuttaan. Vähäisten pisteiden määrään vaikuttaa myös termien vakiintumattomuus, varsinkin *P2P-maksamisen*, sekä *etämaksamisen* osalta.

7.4. Mobiilimaksusovelluksien termien asiakaslähtöisyys

Edellä analysoitujen termien vaikutusta mobiilimaksusovelluksien asiakaslähtöisyyteen voidaan nyt arvioida paremmin, kun tiedetään miten hyvin ne noudattavat toimivan termin kriteereitä. Tässä kohtaa voidaan kysyä, Millaisia mobiilimaksusovelluksiin liittyvät termit ovat toimivuudeltaan, ja onko niissä panostettu asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka paljon yritys keskittyy ymmärtämään ja täyttämään asiakkaiden tarpeet ja laadun pitkäaikaisten asiakassuhteiden luomista varten. Asiakaslähtöisyys mobiilimaksamisen sovelluksissa alkaa aina viimeistään asiakkaan ostoprosessista, eli siitä kun asiakas lataa sovelluksen puhelimeensa. Erilaisia termejä käytetään sovelluksissa jo latauksesta alkaen ja onkin tärkeää, että käyttäjät ymmärtävät heti, miten sovelluksen perustoiminnot toimivat. Mobiilimaksamisessa perustoimintoja

ovat rahan lähettäminen ja vastaanottaminen, sekä esimerkiksi henkilöllisyyden tunnistaminen ja pankkikortin lisääminen sovellukseen.

Analysoiduista termeistä korkeimmat pisteet saaneet termit, *mobiilimaksaminen*, *lähimaksaminen*, *sormenjälkitunnistus* ja *mobiilitankkaus* ovat kaikki helposti muistettavia termejä, mikä viittaa hyvään asiakaslähtöisyyteen. Ne ovat myös yksiselitteisiä ja tarkoituksenmukaisia, mikä viittaa termien tehokkuuteen niiden omassa roolissaan. Tehokkaat termit lisäävät mobiilimaksusovelluksien käytettävyyttä, ja näin myös asiakaslähtöisyyttä.

Jotkin analysoiduista termeistä saivat alhaiset pisteet tarkoituksenmukaisuuden, sekä johdonmukaisuuden kriteereillä. Tämä viittaa hieman alhaisempaan asiakaslähtöisyyteen, sillä niiden käytössä voi ilmaantua ristiriitaisuuksia eri sovellusten väleillä. Myös pienemmän yksiselitteisyyden saaneet termit voivat vaikuttaa sovellusten käytettävyyteen negatiivisesti. Tällainen on esimerkiksi mobiililompakko, jonka käyttö sovelluksien kesken on vaihtelevaa.

Yhteenvetona termien analysoinnin tuloksista voidaan sanoa, että mobiilimaksusovellusten termit vaihtelevat asiakaslähtöisyydeltään melkoisesti. Osassa termejä toimivuus toteutuu hyvin, kun taas joissakin alhainen johdonmukaisuus ja tarkoituksenmukaisuus sen sijaan laskevat itse mobiilimaksusovelluksien toimintaa ja asiakaslähtöisyyttä. Vaikka osa termeistä (varsinkin *mobiilimaksaminen*, *mobiilitankkaus* ja *lähimaksaminen*) on asiakaslähtöisyydeltään hyviä, voi niidenkin toimivuus omassa roolissaan heiketä, jos käyttäjillä ei ole tarpeeksi tietoa mobiilimaksamisesta yleisesti.

8 POHDINTA

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää mobiilimaksusovelluksien keskeisimpien termien toimivuutta, asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Kyseessä ovat Suomessa toimivat keskeisimmät mobiilimaksamisen sovellukset ja näissä ilmentyvät termit. Pohjana termien tarkastelulle selvitettiin myös mobiilimaksamista Suomessa yleisesti, mikä auttaa tulkitsemaan termien toimivuutta omassa kontekstissaan. Tutkimustavoitetta tutkittiin neljän eri tutkimuskysymyksen avulla. Näitä ovat (1) Millainen mobiilimaksamisen kenttä Suomessa on nyt? (2) Mitkä ovat Suomessa toimivien ja käytetyimpien mobiilimaksusovellusten keskeisimpiä termejä? (3) Millaisia mobiilimaksamisen termit ovat asiakaslähtöisyydeltään? sekä (4) Miten termien käytettävyys toteutuu Suomen mobiilimaksamisen kentässä nyt?

Tutkielman aineistona käytettiin pääosin Suomen kahdeksaa ladatuinta mobiilimaksamisen sovellusta, sekä kahta mobiilitankkauksen sovellusta. Aineiston toinen osa koostui toteutetun kyselyn vastauksista, joissa käsitellään mobiilimaksamisen kenttää Suomessa yleisesti.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattiin kyselyn avulla. Kyselyn tarkoituksena oli saada muita tutkimuskysymyksiä varten mahdollisimman laaja käsitys mobiilimaksamisen kentästä Suomessa. Kyselyllä hahmotettiin ihmisten mielipiteitä erityisesti mobiilimaksamisen käytöstä ja sen tuntemuksesta. Vastauksista voidaan päätellä, että kyselyyn vastanneet tunsivat mobiilimaksamisen maksutapana melko hyvin ja suurin osa vastanneista oli käyttänyt sitä vähintään kerran. Mobiilimaksaminen tunnustettiin maksutavaksi, jota voidaan helposti käyttää arjessa erityisesti pieniin maksuihin. Maksutavan turvallisuudesta ja luotettavuudesta oli kuitenkin vielä jonkin verran epäilyksiä vastaajien mielissä. Nämä tulokset vastaavat melko hyvin laajemmin suoritettua Global Mobile Consumer Survey -tutkimusta (Yle 2018).

Toisella tutkimuskysymyksellä selvitettiin sitä, mitkä termit mobiilimaksusovelluksissa ovat keskeisimpiä, erityisesti käyttäjän näkökulmasta. Tätä tutkittiin analysoimalla keskeisten sovellusten käsitteistöä, minkä avulla saatiin selville joukko asiakaslähtöisiä termejä, jonka avulla rajasin jatkotarkastelua varten alan keskeisimmät termit: *mobiilimaksaminen*, *mobiililompakko*, *virtuaalinen lompakko*, *lähimaksaminen*,

etämaksaminen, P2P-maksaminen, kaverimaksaminen, sormenjälkitunnistus, laskun jakaminen, mobiilitankkaus, ja mobiiliraha.

Kolmatta tutkimuskysymystä selvitettiin mobiilimaksusovelluksista poimitujen termien ja hyvin luodun termin kriteereillä. Termien analyysissa käytettiin myös Google Ads -palvelua, jonka avulla saatiin kokonaiskuva termien hakuvolyymista, eli siitä kuinka kiinnostava ja haettu termi oli. Tuloksina selvisikin, että joitakin termejä käytetään huomattavasti toisia useammin hakukoneen hakuvolyymien mukaan. Varsinkin *sormenjälkitunnistus, mobiilimaksaminen, mobiilitankkaus*, sekä *lähimaksaminen* olivat hakuvolyymiltään suuria.

Tämän jälkeen termejä analysoitiin hyvin luodun termien kriteereillä. Termit koottiin taulukoihin, joista selviää, mitkä termit ovat kokonaisuudessaan kaikista toimivimpia. Kaikki termit eivät esimerkiksi olleet yhtä läpinäkyviä tai tarkoituksenmukaisia, mikä vaikutti termien toimivuuteen. Kaikista toimivimmiksi termeiksi analyysin perusteella luokittelisin termit *mobiilimaksaminen, lähimaksaminen, sormenjälkitunnistus*, sekä *mobiilitankkaus*.

Termejä tarkasteltiin myös asiakaslähtöisyyden kannalta. Asiakaslähtöisyyttä lisäävien termien on oltava läpinäkyviä, jotta käyttäjät ymmärtävät mihin termeillä sovelluksissa viitataan. Sovelluksien tulisi olla helppokäyttöisiä ja miellyttäviä käyttäjän näkökulmasta. Tähän voidaan vaikuttaa helposti ymmärrettävillä ja toimivilla termeillä.

Asiakaslähtöisyyden onnistuminen jossakin tuotteessa tai palvelussa on usein avainasemassa määrittelemässä sen tulevaa käyttäjämäärää ja -kokemusta. Mobiilimaksusovelluksien tulisi siis olla suunniteltu vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Suunnittelussa olisi siis hyvä huomioida käyttöliittymän selvyys sekä ymmärrettävyys, myös termien osalta. Käyttämällä ja luomalla enemmän termejä, jotka noudattavat hyvän termin kriteerejä, voidaan mobiilimaksusovelluksien käytettävyyttä nostaa.

Viimeisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli tarkastella, miten termien asiakaslähtöisyys toteutuu Suomen mobiilimaksamisen kentässä nyt. Tässä muistettavuus, yksiselitteisyys ja tarkoituksenmukaisuus nousivat ominaisuuksiksi, jotka erottivat termien käytettävyyttä toisistaan. Asiakaslähtöisyyttä ei voida yleistää pienen aineiston perusteella, mutta näiden termien perusteella voidaan kuitenkin todeta

asiakaslähtöisyydessä olevan hieman puutteita Suomen mobiilimaksamisen kentässä, varsinkin yksiselitteisyyden kannalta esimerkiksi termissä *mobiililompakko*.

Tuloksena voidaan myös todeta, että mobiilimaksusovellusten termien yhtenäistämiseksi olisi tarvetta. Alan yhteisestä termistöstä olisi sovittava, jotta kaikki sovellukset käyttäisivät termejä yksiselitteisesti ja johdonmukaisesti. Esimerkiksi termille *mobiililompakko* ei ole tarkkaa määritelmää, jota kaikki sovellukset noudattaisivat. Mobiilimaksaminen on jatkuvasti kehittyvä maksutapa ja sen voidaan ennustaa tulevaisuudessa nousevan suosiossaan jopa pankkikorttien ohi. Olisi siis tärkeää, että alan termistöä alettaisiin kehittämään yhtenäiseksi jo nyt, kun termien kehitykseen voidaan vaikuttaa jo niiden alkuvaiheilla. Olisi myös tärkeää, että mobiilimaksamisesta jaettaisiin lisää tietoa kaikille yhteisesti, esimerkiksi pankkien kautta. Jatkotutkimuksen kannalta tarpeellinen tutkimus voisikin keskittyä mobiilimaksamisen termien kokonaisvaltaiseen kartoittamiseen, ottaen mukaan mahdollisimman suuren joukon mobiilimaksamisen sovelluksia sekä Suomesta, että mahdollisesti myös muista maista.

LÄHTEET

Aineistolähteet:

MobilePay (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.mobilepay.fi/>

Google Pay (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/googlepay.html>

Nordea Wallet (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-wallet.html>

S-mobiili (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://s-mobiili.fi/>

Pivo (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://pivo.fi/>

Siirto (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://siirto.fi/>

PayPal Mobile Cash (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.paypal.com/fi/home>

Aktia Wallet (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.aktia.fi/fi/aktia-wallet>

Neste-äppi (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.neste.fi/artikkeli/neste-appi-autoilu-ei-ole-koskaan-ollut-nain-sujuvaa>

ABC-mobiili (2018). [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.abcasemat.fi/fi/palvelut/abc-mobiili>

Muut lähteet:

ABC-mobiili (2018). *ABC-mobiili helpottaa autoilijan arkea*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.abcasemat.fi/fi/h/abc-ketju/uutiset/mobiilitankkaus-nopeutuu-entisestaan-uuteen-abc-mobiiliin-tulossa-myohemmin-myos-autopesu>

Business Dictionary (2019). *Customer orientation*. [Lainattu 24.3.2019] Saatavilla: <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-orientation.html>

- Cabré, Maria Teresa (1999). *Terminology: Theory, Methods, and Applications*. Toim. Juan C. Sager. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- CNN (2012). *Seven ways mobile phones have changed lives in Africa*. [Lainattu 27.2.2019]. Saatavilla: <http://edition.cnn.com/2012/09/13/world/africa/mobile-phones-change-africa/index.html>
- Danske Bank (2015). *Sormenjäljellä MobilePayhyn ja Danske Bankin mobiilipankkiin*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: https://danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20151203_Sormenjäljella-mobiilipankkiin.aspx
- European Commission (2015). *Payment services (PSD 2)-Directive (EU) 2015/2366*. [Lainattu 27.2.2019]. Saatavilla: https://ec.europa.eu/info/law/payment-services-psd-2-directive-eu-2015-2366_en
- Euroopan Keskuspankki (2018). *Mitä ovat pikamaksut?* [Lainattu 27.2.2019]. Saatavilla: https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me-more/html/instant_payments.fi.html
- Felber, Helmut (1984). *Terminology Manual*. Unesco: International Information Centre for Terminology (Infoterm). <http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000620/062033EB.pdf>
- FiCom (2018). *Mobiilimaksaminen, lähimaksaminen*. [Lainattu 27.2.2019]. Saatavilla: <https://www.ficom.fi/ict-ala/tilastot/mobiilimaksaminen-1%C3%A4himaksaminen>
- Gallon, Ray (2016). *The Language of Technical Communication*. Laguna Hills, California: XML Press.
- GSMA (2018). *Digital Mobile Wallets*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.gsma.com/digitalcommerce/digital-mobile-wallets>
- Hernesniemi, Hannu. (2010). *Digitaalinen Suomi 2020 – Älykäs tie menestykseen*. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.
- Humbani, Michael & Melanie Wiese (2018). A Cashless Society for All: Determining Consumers' Readiness to Adopt Mobile Payment Services. *Journal of African Business*. Vol: 19, 409–429.
- Huurros, Milla (2007). *The emergence and scope of complex system/service innovation : the case of the mobile payment services market in Finland*. Väitöskirja. Helsinki School of Economics.

- Honkola, Jaakko & Tetta Jounela (2000). *Palveluosaamisen piruetit. Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa*. Otava.
- Isohella, Suvi & Anita Nuopponen (2016). Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologisen käytettävyyden ydintä rakentamassa. Teoksessa: Pia Hirvonen & Daniel Rellstab & Nestori Siponkoski (toim.). *Teksti ja tekstuaalisuus*. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.-12.2.2016. Vaasa: VAKKI Publications 7, 226–237.
- Jun, Minjoon. & Shaohan Cai (2010). Examining the Relationships between Internal Service Quality and its Dimensions, and Internal Customer Satisfaction. *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol: 21(2), 205–223.
- Jyrkönen, Hanna & Heli Paunonen (2003). *Card, Internet and mobile payments in Finland*. Helsinki: Bank of Finland.
<https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/7955/107277.pdf?sequence=1>
- Kesko (2018). *MobilePay tulee 1 200 K-ryhmän kauppaan . vuodesta 2019 tulossa mobiilimaksamisen läpimurtovuosi*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/lehdistotiedotteet/2018/mobilepay-tulee-1-200-k-ryhman-kauppaan--vuodesta-2019-tulossa-mobiilimaksamisen-lapimurtovuosi/>
- Kielitoimisto (2018). *Asiakaslähtöinen* [20.11.2018]. Saatavilla: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?Opt=256&ListWord=asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inen&SearchWord=asiakasl%C3%A4ht%C3%B6isyys&dic=1&page=results>
- Kielitoimisto (2018). *Mobiilimaksaminen* [20.11.2018]. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?ListWord=mobiilimaksaminen&SearchWord=mobiilimaksaminen&dic=1&page=results&UI=fi80&Opt=1>
- Klarna (2018). *Klarna Smooth Payments – Teemme ostamisesta yksinkertaisempaa*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.klarna.com/fi/>
- Lacovone, Anthony (2014). 11 Quotes in Payments, Fintech and Money to Remember. Koonnut Amit Goel. [Lainattu 18.12.2018] Saatavilla: <https://gomedici.com/11-quotes-payments-fintech-money-remember/>
- Liébana-Cabanillas, Francisco & Veljko Marinkovicb, Iviane Ramos de Luna, Zoran Kalinicb (2017). Predicting the determinants of mobile payment acceptance: A hybrid SEM-neural network approach. *Technological Forecasting & Social Change*. Vol. 129, 117–130.

- Nielsen, Jakob (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. [Lainattu 20.11.2018]. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nissilä, Niina & Anita Nuopponen (2012). Terminologin näkökulma synonymiaan. Teoksessa: Niina Nissilä & Nestori Siponkoski (toim.). *Kielet liikkeessä*. VAKKI-symposiumi XXXII 11.-12.1.2.2012. VAKKI Publications I. Vaasa, 219–229.
- Nordea (2018). *Mobiilimaksamisen suosio kiihtyy* [Lainattu 20.11.2018]. <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2018/2018-08-22-mobiilimaksamisen-suosio.html>
- Nuopponen, Anita (2003). Käsiteanalyysi asiantuntijan työvälineenä. Teoksessa: Merja Koskela & Nina Pilke (toim.). *Kieli ja asiantuntijuus*. AFinLAn vuosikirja 2003, No. 61. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys, 13–24.
- Nuopponen, Anita (2010). Methods of concept analysis – a comparative study. Part 1 of 3. *LPS Journal - Language for special purposes, professional communication, knowledge management and cognition*, Vol. 1: No. 1, 4–12. Saatavilla: <https://rauli.cbs.dk/index.php/lspcog/article/view/2970/3051>
- Nuopponen, Anita (2010b). Methods of concept analysis – a comparative study. Part 2 of 3. *LPS Journal - Language for special purposes, professional communication, knowledge management and cognition*, Vol. 1: No. 2, 5–14. Saatavilla: <https://rauli.cbs.dk/index.php/lspcog/article/view/3092/3275>
- Nuopponen, Anita (2011). Methods of concept analysis – tools for systematic concept analysis. Part 3 of 3. *LPS Journal - Language for special purposes, professional communication, knowledge management and cognition*, Vol. 2: No. 1, 4–15. Saatavilla: <https://rauli.cbs.dk/index.php/lspcog/article/view/3302/3500>
- Nuopponen, Anita & Nina Pilke (2016). *Ordning och reda. Terminologilära i teori och praktik*. Stockholm: Studentlitteratur.
- McGath, Thomas (2018). *M-PESA: how Kenya revolutionized mobile payments*. N26 Magazine 9.4.2018. [Lainattu 27.2.2018]. Saatavilla: <https://mag.n26.com/m-pesa-how-kenya-revolutionized-mobile-payments-56786bc09ef>
- Mobiiliraha (2018). *Mobiilirahaa älypuhelimessa*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://mobiiliraha.weebly.com/mobiililuottokortti.html>

- MobilePay (2018). *Nopeampaa kaupankäyntiä*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.mobilepay.fi/>
- Osuuspankki (2018). *PSD2 – parempaa palvelua, enemmän mahdollisuuksia* [Lainattu 20.11.2018].
<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2>
- Osuuspankki (2018). *Maksa mobiilisti*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/maksa-mobiilisti>
- Ovaska, Saira & Anne Aula, Päivi Majaranta (2005). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytietojen laitos. Tampereen laitos.
- Pivo (2018). *Suomen suurin mobiililompakko*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<https://pivo.fi/nfc/>
- RFID Lab Finland (2016). *Mikä on RFIDLab?* [Lainattu 20.11.2018].
<http://www.rfidlab.fi/>
- Sanastokeskus TSK (2015). *Mobiilisanasto – Matkaviestisanaston (TSK 29) täydennysosa*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
http://www.tsk.fi/tsk/fi/mobiilisanasto_tsk_48-909.html
- Schmitz, Klaus-Dirk (2007). Indeterminacy of terms and icons in software localization. Teoksessa: Bassegy Edem Antia (toim.). *Indeterminacy in Terminology and LSP*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 49–58.
- Siirto (2018). *Pankkirajat ylittävä reaaliaikainen mobiilisiirto* [Lainattu 20.11.2018].
<https://siirto.fi/>
- Suonuuti, Heidi (1999). Käsiteanalyysi työmenetelmänä. Teoksessa: Kaisa Kuhmonen (toim.). *Toimikunnista termitalkoisiin – 25 vuotta sanastotyön asiantuntemusta*. Helsinki: Tekniikan Sanastokeskus ry.
- Tekniikan sanastokeskus (1989). *Sanastotyön käsikirja: soveltavan terminologian periaatteet ja työmenetelmät*. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto: Tekniikan sanastokeskus.
- Tekniikka & talous (2018). *Lähimaksun yläraja nousee 50 euroon – muutos voimaan huhtikuussa*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
https://www.tekniikkatalous.fi/talous_uutiset/lahimaksun-ylaraja-nousee-50-euroon-muutos-voimaan-huhtikuussa-2019-6747358
- Tieteen termipankki (2018). *Käsite*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla:
<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Terminologiaoppi:k%C3%A4site>

- Tieteen termipankki (2018). *Tarkoite*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Terminologiaoppi:tarkoite>
- Tieteen termipankki (2018). *Termi*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Terminologiaoppi:termi>
- Yle (2018). *Vain joka viides suomalainen on maksanut puhelimellaan kaupan kassalla – muissa Pohjoismaissa käyttö yli kaksinkertaista* [Lainattu 20.11.2018]. <https://yle.fi/uutiset/3-10472095>
- Yrittäjät (2018). *Google Pay toimii nyt myös Suomessa*. [Lainattu 18.12.2018]. Saatavilla: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/599010-google-pay-toimii-nyt-myos-suomessa>
- Visa (2017). *Mobiilimaksamisen suosio kasvaa – suomalaiset kokevat sen turvalliseksi ja 74 % on käyttänyt mobiililaitettaan maksamiseen* [Lainattu 20.11.2018]. <https://www.visa.fi/fi/lehdistohuone/mobiilimaksamisen-suosio-kasvaa-suomalaiset-kokevat-sen-turvalliseksi-ja-74-percent-on-kaeyttaenyt-mobiililaitettaan-maksamiseen-2182956?returnUrl=/fi/lehdistohuone/listing>
- Vuokko, Pirjo (1997). *Avaimena asiakaslähtöisyys*. Helsinki: Edita.
- Walker, K. Coalson & L. Olszewski Walker (1994). *Strategies for Theory Construction in Nursing*. Third Edition. Norwalk: Appleton & Lange.
- Wang, Yonggui & Hui Feng (2012). *Customer Relationship Management Capabilities: Measurement, Antecedents and Consequences*. *Management Decision*, Vol: 50 (1), 115–29.

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimus mobiilimaksamisesta

Kysymys 1

Sukupuoleni on:

Nainen, Mies, Muu

Kuinka vanha olet? *

Ikä:

Kysymys 2

Missä päin Suomea asut?

Ole hyvä ja valitse...

Kysymys 3

Onko mobiilimaksaminen sinulle tuttua? *

On, käytän mobiilimaksamista säännöllisesti

Olen kuullut mobiilimaksamisesta mutta en ole koskaan itse käyttänyt sitä

En ole koskaan kuullut mobiilimaksamisesta

Voit selittää halutessasi lyhyesti mitä mobiilimaksaminen mielestäsi tarkoittaa.

Kysymys 4

Oletko koskaan käyttänyt jotakin seuraavista mobiilimaksamisen muodoista? Voit valita useamman. *

- Lähimaksaminen pankkikortilla (pankki- tai luottokortti viedään kaupassa kortinlukijan viereen)
- Lähimaksaminen puhelimella (puhelin viedään kaupassa kortinlukijan viereen)
- Tekstiviestillä maksaminen (esim. virvoitusjuoma-automaatista)
- Mobiilimaksaminen jonkin sovelluksen kautta (esim. MobilePay, Siirto, Pivo..)
- Jokin muu tapa, mikä:

Kysymys 5

Oletko koskaan käyttänyt jotakin seuraavista mobiilimaksamisen sovelluksista? Voit valita useamman.

- MobilePay
- Siirto
- Nordea Pay
- Pivo
- Aktia Wallet
- Loyo Pay
- Onsun Mobiililuottokortti
- Neteller
- Nest
- Apple Pay
- Android Pay
- S-Mobiili
- St1 Way
- Neste-äppi
- Mobiilimaksu (sovellus laskuttaa maksun puhelinlaskullesi, ei varsinainen mobiilimaksu)
-
- Jokin muu mobiilimaksusovellus, mikä:
- Käytätkö näistä jotakin säännöllisesti?
- Käytän sovellusta:

Kysymys 6

Jos käytät jotakin mobiilimaksamisen sovellusta, kuinka usein suurinpiirtein sitä käytät?

- Melkein päivittäin
- Melkein viikottain
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa
- Harvemmin
-

Kysymys 7

Missä tilanteessa olet käyttänyt, tai voisit käyttää pankkikortin lähimaksua maksun välineenä? Voit valita useamman.

- Kaupan kassalla
- Auton tankkauksessa
- Ravintolassa/baarissa
- Rahan siirrossa kaverille
- Verkkokaupassa
- Taksissa
- Julkisessa kulkuvälineessä
- Suurten hankintojen esim. elektroniikan maksamisessa
-
- Jossakin muussa, missä:

Kysymys 8

Missä tilanteessa olet käyttänyt, tai olisit valmis käyttämään mobiilimaksamisen sovellusta maksamistapana?

Voit valita useamman.

- Kaupan kassalla
- Auton tankkauksessa
- Ravintolassa/baarissa
- Rahan siirrossa kaverille
- Verkkokaupassa
- Taksissa
- Julkisessa kulkuvälineessä
- Suurempien hankintojen maksamisessa, esim. elektroniikan tai auton ostamisessa
-
- Jossain muussa, missä:

Kysymys 9

Onko pankkikortin lähimaksulla maksaminen mielestäsi turvallisempaa kuin mobiilimaksusovelluksen kanssa maksaminen?

- Ei, luotan enemmän mobiilisovelluksella maksamiseen
- Luotan molempiin maksutapoihin yhtä paljon
- Kyllä, luotan enemmän pankkikortin lähimaksuun kun mobiilisovelluksella maksamiseen
- En luota kumpaankaan maksutapaan

Kysymys 10

Mitä näistä termeistä olet kuullut käytettävän puhuttaessa mobiilimaksamisesta? Voit valita useampia.

- lähimaksu
- lähimaksutarra
- virtuaalilompakko
- mobiililompakko
- mobiiliraha
- digiraha
- mobiilitankkaus
- virtuaalinen luottokortti
- mobiililuottokortti
- kaverimaksaminen
- P2P-maksaminen
- Jokin muu toistuva termi, mikä:
-

Kysymys 11

Käytetäänkö mobiilimaksamisesta mielestäsi liikaa eri termejä?

- Kyllä, termejä on niin paljon että en tiedä mikä oikeasti tarkoittaa mobiilimaksamiseen tarkoitettua sovellusta
- Kyllä, mutta ymmärrän tärkeimmät termit ja tiedän mitä esimerkiksi mobiililompakko tarkoittaa
- Ei, mielestäni mobiilimaksamisesta ei ole tarpeeksi termejä

Kysymys 12

Onko mobiilimaksamisesta tarpeeksi tietoa tarjolla, oletko saanut tietoa mobiilimaksamisesta esimerkiksi pankiltasi?

- kyllä
- ei

Kysymys 13

Mikä seuraavista mobiilimaksamisen sovelluksista on nimensä perusteella kaikista selkein, ja edustaa selviten mobiilimaksamista. Voit valita useita.

- Siirto
- MobilePay
- Pivo
- Mobiilimaksu (vaikka kyseinen sovellus toimiikin tekstiviestien, ei pankkitilien kautta)
- Aktia Wallet
- Apple Pay / Android Pay
- S-Mobiili
- Neste-äppi
-

Kysymys 14

Vaikuttaako mobiilimaksaminen mielestäsi:

- Helpolta, se on hyvin käytännöllinen maksutapa
- Melko helpolta, se on yhtä käytännöllinen kuin pankkikortti
- Hieman sekavalta, en ole vielä täysin sisäistänyt mobiilimaksamista
- Hyvin sekavalta, mobiilimaksaminen vaikuttaa liian vaikealta

Kysymys 15

Mobiilimaksamisessa summan raja on yleensä 25 euroa. Olisiko tämän rajan nostaminen mielestäsi:

- Hyvä asia
- Huono asia
- Rajalla ei ole minulle väliä

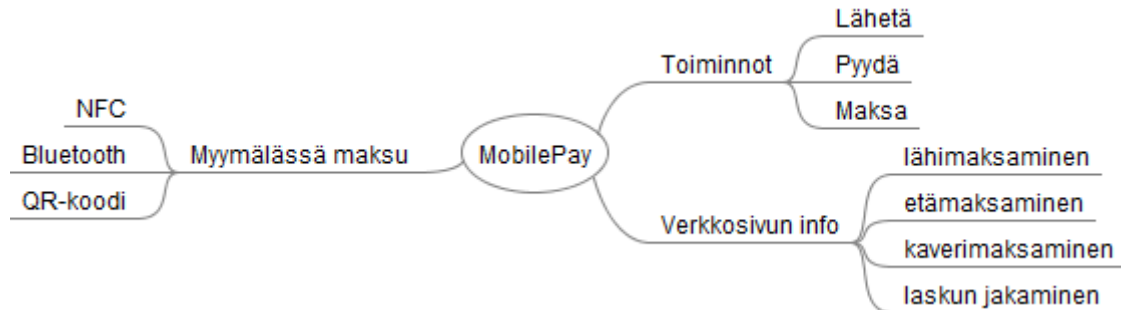
Kysymys 16

Olisitko valmis luopumaan fyysisistä pankki- ja luottokorteista ja korvaamaan ne mobiilisovelluksella?

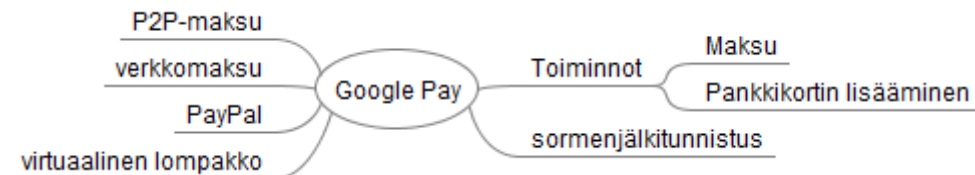
- Kyllä, voisin korvata kaikki maksukorttini mobiilisovelluksella
- Voisin korvata osan maksukorteistani mutta en ole valmis luopumaan täysin fyysisistä korteista
- En halua korvata fyysisiä kortteja mutta voisin silti käyttää mobiilimaksamista maksutapana
- En halua korvata maksukorttejani enkä halua käyttää mobiilimaksua maksutapana

Liite 2. Satelliittimallit valituista mobiilimaksusovelluksista

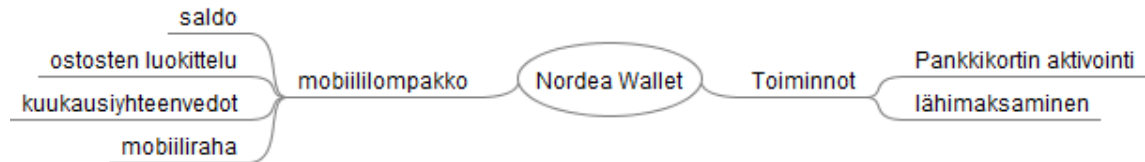
1. MobilePay



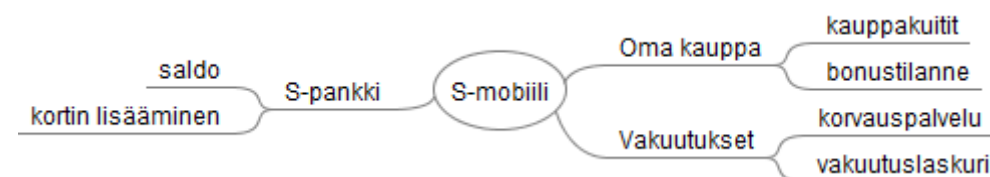
2. Google Pay



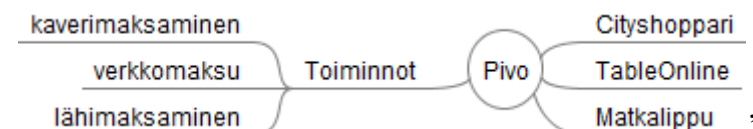
3. Nordea Wallet



4. S-mobiili



5. Pivo



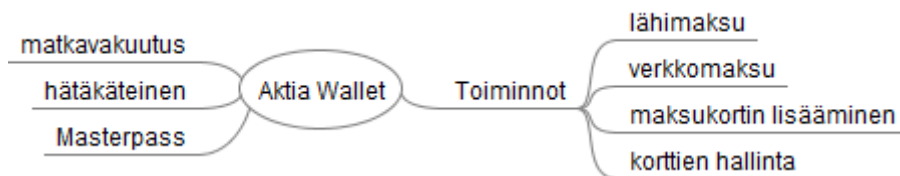
6. Siirto



7. PayPal



8. Aktia Wallet



9. ABC-mobiili



10. Neste-äppi

