

Teemu Laaksonen

**MOBIILIMAKSAMISEN OMAKSUMINEN SUOMALAISEN KULUTTAJAN NÄKÖKULMASTA**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA  
2022

## TIIVISTELMÄ

Laaksonen, Teemu

Mobiilimaksamisen omaksuminen suomalaisen kuluttajan näkökulmasta

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2022, 50 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu-tutkielma

Ohjaaja(t): Seppänen, Ville

Tässä tutkielmassa perehdytään mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttaviin tekijöihin suomalaisen kuluttajan näkökulmasta. Tutkielmassa halutaan ymmärtää, mitkä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät suomalaiset kuluttajat kokevat tärkeiksi ja mitä syitä näiden kokemusten taustalla on. Tutkielman ensimmäinen osuus on toteutettu kirjallisuuskatsauksena ja sen tavoitteena on ymmärtää, mitkä tekijät vaikuttavat mobiilimaksamisen omaksumiseen ja luoda havaintojen pohjalta jo olemassa olevia teoreettisia malleja hyödyntäen tämän tutkimuksen kontekstiin sopiva teoreettinen malli. Luodussa mallissa mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus, käyttöä tukevat olosuhteet, hedoninen motivaatio, turvallisuus, sekä tottumus ja käytännöllisyys. Tutkimuksen empiirinen osio toteutettiin laadullisena haastattelututkimuksena. Aineistonkeruutapana oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kerättyä aineistoa analysoitiin havainnoiden, teemoitellen ja ryhmitellen. Aineiston analyysin perusteella tutkimuksen kohteena oleville henkilöille mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät ovat tärkeysjärjestyksessä tottumus ja käytännöllisyys, sosiaalinen vaikutus, suorituskykyodote ja käyttöä tukevat olosuhteet, vaivattomuusodote ja turvallisuus, sekä hedoninen motivaatio. Hedoninen motivaatio ei ollut tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tärkeä tekijä mobiilimaksamisen omaksumisessa.

Asiasanat: Teknologian omaksuminen, mobiilimaksaminen, kuluttaja

## **ABSTRACT**

Laaksonen, Teemu

Mobile payment adoption in the context of Finnish consumer

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2022, 50 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor(s): Seppänen, Ville

This research will focus on factors affecting mobile payment adoption in the context of a Finnish consumer. The research aims to understand, what factors that affect mobile payment adoption do Finnish consumers experience as important and what are the reasons behind those experiences. The first part of this research was conducted as a literature review with an aim of understanding what factors affect mobile payment adoption. Based on the findings and utilizing theories explaining technology adoption, a theoretical model explaining mobile payment adoption in the context of a Finnish consumer was created to support the empirical part of this research. In the theoretical model created, factors affecting mobile payment adoption were performance expectancy, effort expectancy, social influence, use supporting conditions, hedonic motivation, security, and habit & usefulness. The empirical part of this research was conducted as a qualitative research. The data for the research was collected with semi-structured theme interviews. The data was analyzed by observing and dividing the data in to themes and groups. Based on the analysis, factors affecting mobile payment adoption of a Finnish consumer in the order of importance are habit and usefulness, social influence, performance expectancy and use supporting conditions, effort expectancy and security, and hedonic motivation. Hedonic motivation was not an important factor in mobile payment adoption for the people that took part in the interviews.

Keywords: Technology adoption, mobile payment, consumer

## KUVIOT

|  |    |
|--|----|
| KUVIO 1 Technology Acceptance Model (Davis, 1985) .....                | 11 |
| KUVIO 2 UTAUT2-malli (Venkatesh ym., 2012) .....                       | 13 |
| KUVIO 3 Mobiilimaksaminen ja siihen vaikuttavat tekijät.....           | 22 |
| KUVIO 4 Mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden tärkeys | 38 |

## TAULUKOT

|   |    |
|---|----|
| TAULUKKO 1 Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukset 2014-2020..... | 17 |
| TAULUKKO 2 Haastateltavien perustiedot .....                        | 25 |
| TAULUKKO 3 Haastateltavien käyttämät mobiilimaksupalvelut .....     | 29 |

# SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| TIIVISTELMÄ .....   | 2  |
| ABSTRACT .....  | 3  |
| KUVIOT .....  | 4  |
| TAULUKOT .....  | 4  |
| SISÄLLYS.....   | 5  |
| 1 JOHDANTO.....   | 7  |
| 2 TEKNOLOGIAN OMAKSUMINEN.....                              | 10 |
| 2.1.1 Technology Acceptance Model .....                     | 10 |
| 2.1.2 UTAUT & UTAUT2 .....                                  | 11 |
| 3 MOBIILIMAKSAMINEN.....                                    | 14 |
| 3.1 Mobiilimaksamisen määritelmiä .....                     | 14 |
| 3.2 Mobiilimaksamisen omaksumisen aikaisempi tutkimus ..... | 16 |
| 3.3 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys .....               | 21 |
| 4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....                     | 23 |
| 4.1 Tutkimusmetodi.....                                     | 23 |
| 4.2 Aineiston keruu.....                                    | 25 |
| 4.3 Aineiston analysointi.....                              | 26 |
| 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....                                | 28 |
| 5.1 Perustiedot .....                                       | 28 |
| 5.2 Suorituskykyodote .....                                 | 29 |
| 5.3 Vaivattomuusodote .....                                 | 30 |
| 5.4 Sosiaalinen vaikutus.....                               | 31 |
| 5.5 Käyttöä tukevat olosuhteet.....                         | 32 |
| 5.6 Hedoninen motivaatio .....                              | 33 |
| 5.7 Turvallisuus .....                                      | 34 |
| 5.8 Tottumus ja käytännöllisyys .....                       | 36 |
| 5.9 Yhteenveto tuloksista .....                             | 37 |
| 6 TULOSTEN TULKINTA JA POHDINTA .....                       | 39 |
| 6.1 Empiirisen tutkimuksen tulosten tulkinta .....          | 39 |
| 6.2 Pohdinta kirjallisuuskatsaukseen peilaten.....          | 41 |
| 7 YHTEENVETO .....  | 43 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| LÄHTEET.....                   | 45 |
| LIITE 1 ENSIMMÄINEN LIITE..... | 49 |

# 1 JOHDANTO

Ensimmäinen mobiilimaksutapahtuma on tapahtunut Suomessa vuonna 1997, kun juoma-automaattiin tuotiin mahdollisuus maksaa ostos tekstiviestillä (Dahlberg, Guo & Ondrus, 2015). Nykypäivänä useissa ostotilanteissa niin verkossa, kuin kivijalkamyymälöissäkin voi törmätä perinteisten maksuvaihtoehtojen lisäksi mahdollisuuteen maksaa ostetut palvelut tai tuotteet mobiilisti esimerkiksi puhelimen tai muun mobiililaitteen avulla. Tällöin maksaminen onnistuu kätevästi esimerkiksi mobiilimaksusovelluksen kautta napauttamalla tai tuomalla puhelin lähimaksukortin tavoin maksupäätteen lähelle.

Tämän Pro Gradu-tutkielman tarkoituksena on tutkia mobiilimaksamisen omaksumisprosessia ja sitä, minkälaiset tekijät vaikuttavat kuluttajan päätökseen mobiilimaksuvaihtoehdon käyttöönotosta ja aikomukseen jatkaa mobiilimaksuvaihtoehdon käyttämistä. Tämän lisäksi pyritään selvittämään suomalaisille kuluttajille tärkeitä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkielma aloitetaan kirjallisuuskatsauksella, jossa tutustutaan teknologian omaksumista selittäviin teorioihin, mobiilimaksamisen määritelmiin, sekä aiempaan tutkimukseen mobiilimaksamisen omaksumisesta. Kirjallisuuskatsausta seuraa empiirinen tutkimus, jossa haastattelujen avulla selvitetään suomalaisten kuluttajien ajatuksia mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä, heidän kokemuksiaan eri tekijöiden tärkeydestä, sekä syitä kyseisten kokemusten ja käsitysten taustalla.

Tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on selvittää tieteellisen kirjallisuuden perusteella ne tekijät, joiden on tutkimusten kautta todettu merkittävästi vaikuttavan mobiilimaksamisen omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta. Empiirisen osuuden tarkoituksena on ymmärtää mobiilimaksamisen omaksumisen ilmiötä suomalaisen kuluttajan kontekstissa tarkemmin ja selvittää tekijöiden välisiä tärkeyssuhteita sekä eri kuluttajien ajatuksia ja kokemuksia niihin liittyen. Tutkielma toteutetaan laadullisena tutkimuksena.

Aiheen tutkiminen on tärkeää, sillä mobiilimaksu on maksuvaihtoehtona yleistynyt viime vuosien aikana. Aiheen tutkiminen on myös erittäin ajankohtaista, sillä keväällä 2020 COVID-19 pandemian aikana mobiilimaksamisen suosion kasvaminen on kiihtynyt entisestään. Tästä kertoo se, että MobilePay-mobiilimaksusovelluksen käyttö S-Ryhmän kassoilla oli toukokuussa 2020 57

prosenttia yleisempää, kuin saman vuoden tammikuussa (Pienihäkkinen, 2020). Aiheen ajankohtaisuuden myötä on tärkeää muodostaa kokonaisvaltainen käsitys siitä, mitä mobiilimaksamisen omaksumisprosessiin vaikuttavista tekijöistä jo tiedetään ja onko vaikuttavissa tekijöissä tai niiden tärkeydessä tapahtunut muutoksia viimeisien vuosien aikana. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää mobiilimaksamisen palveluiden tuotekehitysprosesseissa erityisesti suomalaisille markkinoille, sekä ennusteissa mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden tulevaisuudesta.

Tässä tutkielmassa tutkitaan tieteellisen kirjallisuuden ja laadullisen haastattelututkimuksen avulla mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä suomalaisen kuluttajan näkökulmasta. Tutkielman tutkimuskysymyksiä ovat:

*Mitkä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät ovat suomalaisille kuluttajille tärkeitä?*

*Miksi suomalaiset kuluttajat kokevat tietyt tekijät tärkeiksi mobiilimaksamisen omaksumisessa?*

Jotta tutkimuskysymyksiin voidaan saada pätevät vastaukset, on empiiriselle tutkimukselle luotava vankka pohja ja tuki kirjallisuuskatsauksen avulla. Tutkimuskysymys kirjallisuuskatsaukselle on:

*Mitkä tekijät vaikuttavat mobiilimaksamisen omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta?*

Tämä tutkielman ensimmäinen osio on toteutettu kirjallisuuskatsauksena, jonka aineistona on käytetty tieteellistä kirjallisuutta. Käytetyt lähteet ovat pääosin tieteellisten julkaisujen artikkeleita. Kirjallisuuskatsauksen aineistoa on etsitty käyttäen Google Scholar-hakupalvelua. Hakusanoina on muodostettu käyttämällä ja yhdistelemällä termejä *Mobile payment*, *M-payment*, *adoption* ja *intention to use*. Kriteereinä lähteille ovat olleet suomen- tai englanninkielisyys, tutkimuskysymyksen tai sen aihepiirin käsittely ja saatavuus. Lähteiden arviointiin on myös käytetty Julkaisufoorumi-palvelua.

Tutkielman toinen osio on toteutettu laadullisena haastattelututkimuksena. Tutkimushaastattelut on toteutettu puolistrukturoituna teemahaastatteluna ja tutkimusjoukko koostuu alle 30-vuotiaista suomalaisista kuluttajista. Kerättyä tutkimusaineistoa on analysoitu silmäilemällä, teemoittelemalla ja ryhmittelemällä ja tutkimusaineistosta on pyritty havaitsemaan, mitkä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät tutkimuksen kohteena olevat henkilöt kokevat tärkeiksi. Tämän lisäksi on haluttu ymmärtää, miksi suomalaiset kuluttajat kokevat tietyt tekijät tärkeiksi.

Tämän tutkielman ensimmäisessä sisältöluvussa käsitellään teknologian omaksumista. Sisältöluke on jaettu kahteen alalukuun, joissa käydään läpi keskeisimmät teknologian omaksumista selittävät teoreettiset viitekehukset. Läpi käytävistä teoreettisista viitekehyksistä esitellään peruspiirteet, sekä niistä tieteellisessä kirjallisuudessa havaittuja hyviä puolia, sekä mahdollisia puutteita.



Tutkielman toisessa sisältöluvussa tutustutaan mobiilimaksamiseen ja siihen liittyvään aikaisempaan tutkimukseen. Toinen sisältöluke on jaettu kolmeen alalukuun, joista ensimmäisessä tarkastellaan tieteellisestä kirjallisuudesta löytyviä määritelmiä mobiilimaksamiselle. Eriteltyjä määritelmiä vertaillaan toisiinsa ja niiden pohjalta muodostetaan tässä tutkimuksessa käytettävä kokonaisvaltainen määritelmä mobiilimaksamiselle. Ensimmäisen sisältöluvun toisessa alaluvussa tutustutaan mobiilimaksamisen omaksumista käsitteleviin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin. Kolmannessa alaluvussa luodaan aikaisemman mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukseen sekä teknologian omaksumista selittäviin teoreettisiin viitekehyksiin perustuen teoreettinen malli tässä tutkielmassa toteutettavan empiirisen tutkimuksen tueksi.

## 2 TEKNOLOGIAN OMAKSUMINEN

Teknologian omaksumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä on pyritty selittämään vuosien ajan erilaisia teoreettisia viitekehyksiä hyödyntäen. Tässä luvussa esitellään keskeisimmät teknologian omaksumista selittävät teoreettiset viitekehukset, käydään läpi niihin liittyviä vahvuuksia ja heikkouksia sekä vertaillaan esiteltyjä viitekehyksiä toisiinsa

### 2.1.1 Technology Acceptance Model

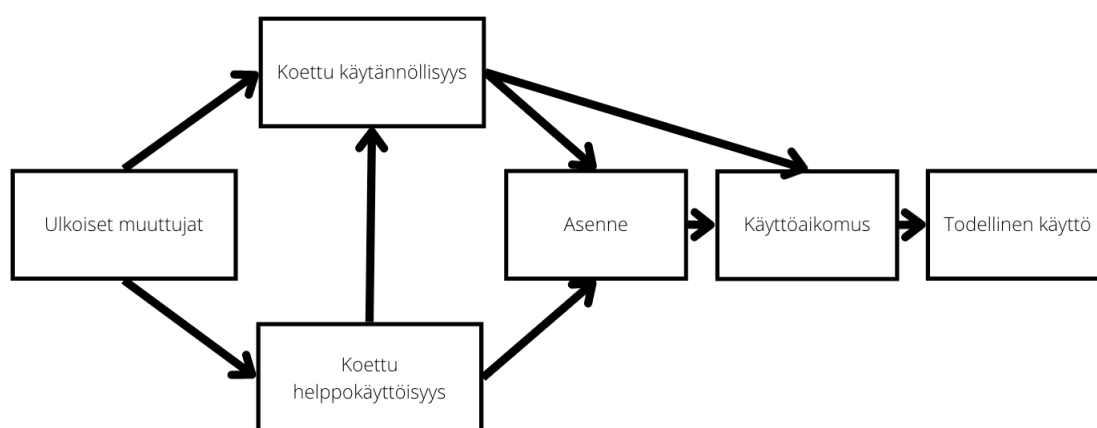
Davisin (1985) kehittämä Technology Acceptance Model (TAM) on ensimmäisiä teknologian omaksumista selittäviä teoreettisia viitekehyksiä. TAM perustuu Fishbeinin (1967) teoreettiselle mallille ihmisen käyttäytymisestä ja lainaa siltä osin tietoa psykologian tutkimusalalta. Davisin (1985) luoman viitekehysten mukaan teknologian käyttäjän asenne käytettävää teknologiaa kohtaan määrittää sen, tuleeeko hän todella käyttämään sitä. Käyttäjän asenteeseen vaikuttavat kaksi päätekijää ovat käyttäjän kokema teknologian helppokäyttöisyys sekä koettu teknologian käytännöllisyys. Koettu käytännöllisyys sekä helppokäyttöisyys taas perustuvat teknologian suunnitelmallisille ominaisuuksille. (Davis, 1985).

Davisin (1985) TAM-viitekehystessä teknologian omaksuminen ja aikomus teknologian käyttämiseen muodostuvat käyttäjän motivaation kautta. Käyttäjän motivaatio muodostuu käyttäjän kognitiivisesta sekä tunteellisesta reaktiosta käytettävää teknologiaa kohtaan. Käyttäjän kognitiivinen reaktio muodostuu käyttäjän teknologian käytöstä kokemasta helppokäyttöisyydestä sekä käytännöllisyydestä. Koettuihin helppokäyttöisyyteen ja käytännöllisyyteen vaikuttavat teknologian ominaispiirteet, mutta TAM :min mukaan käytännöllisyyden kokemukseen vaikuttaa myös koettu helppokäyttöisyys. Tunne pohjaisena vastauksena pidetään käyttäjän asennetta käytettävää teknologiaa kohtaan, mikä muodostuu käyttäjän kognitiivisen reaktion perusteella. (Davis, 1985). TAM-viitekehystä kuvaillaan kuviossa 1. (Kuvio 1)

Leen, Kozarin ja Larsenin (2003) mukaan TAM on käsitteellistänyt koetun helppokäyttöisyyden ja käytännöllisyyden tärkeinä tekijöinä teknologian

omaksumisen tutkimuksessa. TAM on luonut järjestelmällistä perustaa teknologian omaksumisen tutkimukselle, mikä on tuonut enemmän merkitystä teknologian omaksumisen tutkimusten tuloksien tarkastelulle. Bagozzi (2007) määrittää TAM :in vahvuudeksi sen yksinkertaisuuden ja selkeyden.

TAM-viitekehyyksen heikkouksina on nähty Leen ym. (2003) tutkimuksen mukaan yksinkertaisuus ja vähäinen keskittyminen teknologian ja suunnittelun roolille teknologian omaksumisprosessissa. Myös Bagozzi (2007) listaa TAM :in heikkouksiin sen yksinkertaisuuden, sillä siitä johtuen tärkeitä muuttujia ja prosesseja jää huomion ulkopuolelle. Turner, Kitchenham, Brereton, Charters ja Budgen (2010) näkevät TAM-viitekehyyksen heikkoutena sen, ettei se ennusta teknologian todellista käyttöä vaan ainoastaan aikomusta teknologian käyttöön.



Kuvio 1 Technology Acceptance Model (Davis, 1985)

## 2.1.2 UTAUT & UTAUT2

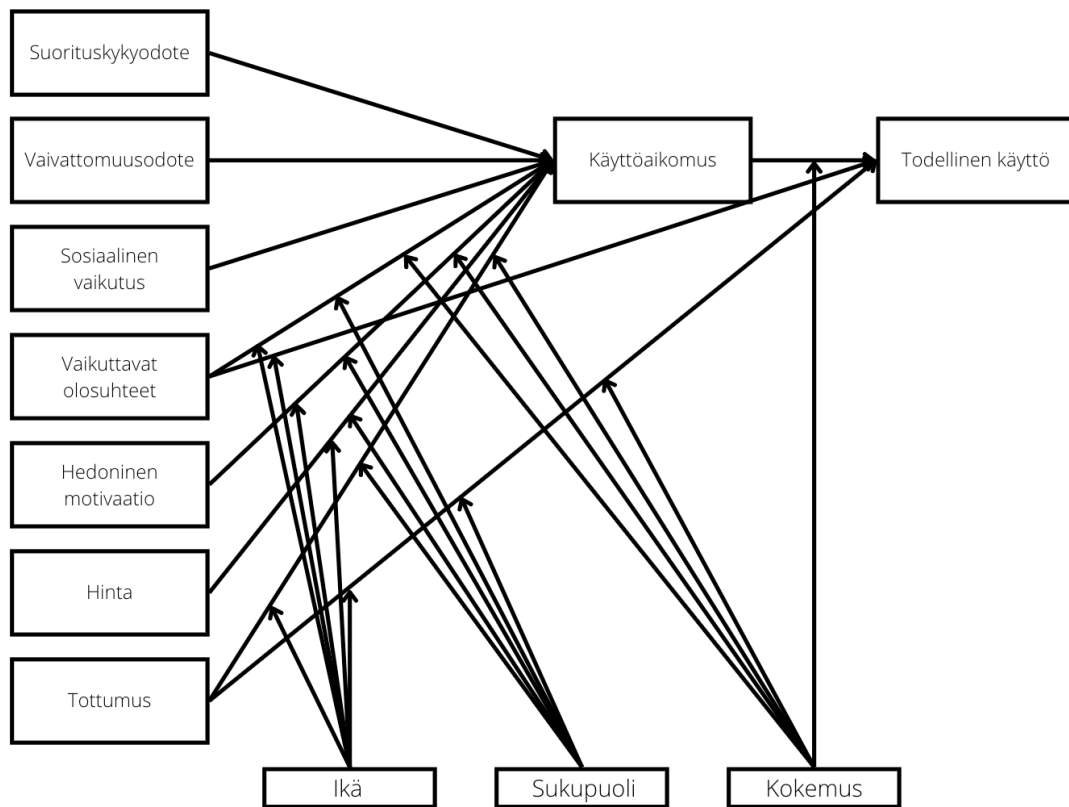
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) on Venkateshin, Morrisin, Davisin ja Davisin (2003) kehittämä teknologian omaksumista selittävä malli, jonka tarkoituksena on ollut koota yleisimpien teknologian omaksumista selittävien teorioiden tärkeimmät ominaisuudet yhteen ja muodostaa yksi yhtenäinen malli, jota voidaan hyödyntää teknologian omaksumisen tutkimuksessa. UTAUT-malli on kehitetty kahdeksan teknologian omaksumista selittävän teorian pohjalta, jotka ovat perustellun toiminnan teoria (theory of reasoned action), TAM, motivaatiomalli (motivational model), suunnitellun käyttäytymisen teoria (theory of planned action), TAM:in ja suunnitellun käyttäytymisen teorian pohjalta suunniteltu malli, PC:n hyödyntämisen malli (the model of PC utilization), innovaatioiden diffuusioteoria ja sosiaaliskognitiivinen teoria (social cognitive theory). Näiden teorioiden pohjalta UTAUT-malliin on sisällytetty neljä aikomukseen ja käyttöön vaikuttavaa ydintekijää, jotka ovat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus ja vaikuttavat olosuhteet, sekä neljä ydintekijöiden ja käyttöaikomuksen sekä

käytön välisiin suhteisiin vaikuttavaa sosiaalista tekijää, jotka ovat sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus. (Venkatesh ym. 2013).

UTAUT yhdisti kahdeksan teknologian omaksumista selittävää teoriaa yhdeksi teoriaksi, joka on julkaisunsa jälkeen otettu laajasti käyttöön teknologian omaksumista ja diffuusiota selvittävässä tutkimuksessa (Williams, Rana & Dwivedi, 2015). UTAUT on myös vakiinnuttanut itsensä yhdeksi käytetyimmistä teoreettisista malleista mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimuksessa TAM:n ja innovaatioiden diffuusioteorian rinnalla (Dahlberg ym., 2015).

UTAUT:in heikkoutena on kuitenkin nähty se, että se kuvaa teknologian omaksumista organisaation näkökulmasta, minkä takia se ei sovellu hyvin kuluttajan teknologian omaksumisen tutkimukseen. Tämä on johtanut erinäisten täydennysten käyttämiseen teknologian omaksumisen tutkimuksessa. Luodakseen paremmin kuluttajan näkökulmaa selittävän ja edelleen yhtenäisen mallin, Venkatesh, Thong ja Xu (2012) kehittivät UTAUT2-mallin. Mallissa kuluttajan näkökulmaa pyrittiin huomioimaan lisäämällä vaikuttaviin tekijöihin hedoninen motivaatio, hinta ja tapa. Hedonisella motivaatiolla viitattiin odotukseen siitä, että käyttäjä kokee teknologian käytöstä nautintoa tai mielihyvää. Tavalla taas viitattiin tottumukseen ja tapaan käyttää ja omaksua uusia teknologioita. Ydintekijöiden ja käyttöaikomuksen sekä käytön välisiin suhteisiin vaikuttavista sosiaalisista tekijöistä poistettiin käytön vapaaehtoisuus, sillä kuluttajan teknologian käytön nähtiin perustuvan pääosin vapaaehtoisuudelle. (Venkatesh ym., 2012). UTAUT2 mallin mukaelma on nähtävissä kuviossa 2. (Kuvio 2)

Morosanin ja DeFrancon (2016) mukaan UTAUT2 on julkaisunsa jälkeen saavuttanut suurta suosiota ja vakiinnuttanut itsensä empiirisesti validiksi teknologian omaksumista kuluttajan näkökulmasta selittäväksi teoreettiseksi viitekehukseksi. Tamilmani, Rana, Wamba ja Dwivedi (2020) kertovat UTAUT2-mallin selittävän hyvin teknologian omaksumista, sekä siihen vaikuttavien tekijöiden välisiä suhteita. UTAUT2-mallin heikkoutena Morosan ja DeFranco (2016) näkevät sen, ettei se pysty kuvaamaan teknologian omaksumista tehokkaasti yksityiskohtaisissa toimiympäristöissä. Tamilmani ym. (2020) toteavat UTAUT2-mallin heikkoudeksi sen kompleksisuuden vedoten suureen käsitteiden määrään ja sen, että se keskittyy vahvasti yksittäisiin teknologian käyttäjiin eikä ilmiötä tarkastella korkeammalta tasolta.



KUVIO 2 UTAUT2-malli (Venkatesh ym., 2012)

### 3 MOBIILIMAKSAMINEN

Tämän tutkimuksen keskeisenä tarkoituksena on mobiilimaksamisen ja siihen liittyvän omaksumisprosessin tutkiminen. Tässä luvussa perehdytään mobiilimaksamisen käsitteeseen. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan tieteellisessä kirjallisuudessa esiintyviä määritelmiä mobiilimaksamiselle ja niiden perusteella muodostetaan kokonaisvaltainen käsitys siitä, mitä mobiilimaksamisen käsitteeseen sisältyy tämän tutkimuksen kontekstissa. Mobiilimaksamisen määrittelyn jälkeen käydään läpi aikaisempaa tutkimusta mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä ja tutkimuksissa hyödynnetyistä teorioista. Lopuksi vedetään kirjallisuuskatsauksessa havaitut asiat yhteen ja muodostetaan teorettinen viitekehys tälle tutkimukselle.

#### 3.1 Mobiilimaksamisen määritelmiä

Tieteellisessä kirjallisuudessa mobiilimaksamisen määrittelyyn ei liity juurikaan epäselvyyksiä tai ristiriitoja. Kirjallisuudessa esitetään usein vanhempia, jo vakiintuneita määritelmiä 2000-luvun alkupuolelta mobiilimaksamisen käsitteestä, mutta uudempiakin määritelmiä käsitteelle löytyy. Tässä alaluvussa tarkastellaan jo olemassa olevia määritelmiä mobiilimaksamiselle, verrataan niitä toisiinsa sekä muodostetaan niiden pohjalta käsitys siitä, mitä mobiilimaksamisen käsite tarkoittaa tässä tutkimuksessa.

Vanhimpia määritelmiä, johon edelleen aktiivisesti tieteellisessä kirjallisuudessa viitataan, on Karnouskosin (2004) määritelmä, jonka mukaan mobiilimaksamisella tarkoitetaan mitä tahansa maksutapahtumaa, jossa maksutapahtuman aloittaminen, aktivoiminen ja/tai vahvistaminen on suoritettu mobiililaitetta käyttäen. Toinen vahvasti esillä oleva määritelmä on Aun ja Kauffmanin (2008) määritelmä, jonka mukaan mobiilimaksamista on mikä tahansa maksutapahtuma, jossa mobiililaitetta on hyödynnetty maksun aloittamiseen, valtuuttamiseen ja vahvistamiseen. Samana vuonna Dahlberg, Mallat, Ondrus ja Zmijewska (2008) ovat määritelleet mobiilimaksamisen tarkoittavan mobiililaitteilla tehtyjä maksuja tuotteista ja palveluista hyödyntäen langattomia- tai muita viestintäteknologioita.

Karnouskosin (2004), Aun ja Kauffmanin (2008) sekä Dahlbergin ym. (2008) määritelmässä on havaittavissa selkeät samankaltaiset pääelementit. Keskeinen pääelementti kaikissa määritelmässä on mobiililaitte, jota maksamiseen käytetään. Tämän lisäksi Karnouskos (2004) sekä Au ja Kauffman (2008) kuvaavat hyvin samankaltaisesti niitä tehtäviä, mitä mobiililaitteella maksuprosessissa voidaan suorittaa, jotta prosessia voidaan kutsua mobiilimaksamiseksi, kun taas Dahlberg ym. (2008) tarkentavat määritelmässään niitä teknologiatyyppejä, joita maksamisessa hyödynnetään. Vaikka määritelmät ovat erilaisia ja keskittyvät mobiilimaksamisen eri tekijöihin, eivät ne kuitenkaan ole toistensa kanssa ristiriidassa ja kaikkia määritelmiä voidaan yhtä lailla pitää oikeellina.

Liébana-Cabanillaksen, Sánchez-Fernándezin ja Muñoz-Leivan (2014) sekä Guon ja Bouwmanin (2016) määritelmät edustavat uudempia tieteellisessä kirjallisuudessa esiintyviä määritelmiä mobiilimaksamisen käsitteelle. Liébana-Cabanillaksen ym. (2014) määritelmän mukaan mobiilimaksamisella tarkoitetaan yksityiseen- tai liiketoimintaan liittyvää aktiviteettia, jossa mobiiliverkkoon yhdistetty elektroninen laite mahdollistaa rahallisen transaktion suorittamisen. Guon ja Bouwmanin (2016) määritelmä taas kuvaa mobiilimaksamisen tarkoittavan rahallisen arvon transaktiota palvelua tai tuotetta vastaan, jossa mobiililaitetta käytetään maksuprosessien aloittamiseen, valtuutukseen ja vahvistamiseen hyödyntäen langatonta ja/tai muuta viestintäteknologiaa.

Uudemmissa määritelmässä on havaittavissa tarkempi yksityiskohtaisuus maksutapahtuman määrittelyssä. Kummatkin määritelmistä ovat tarkentaneet maksutapahtuman käsitettä rahallisen arvon transaktioksi (Liébana-Cabanillas ym., 2014; Guo & Bouwman, 2016). Tämän lisäksi Liébana-Cabanillas ym. (2014) tarkentavat mobiililaitteen määritelmää mobiiliverkkoon yhdistetyksi elektroniseksi laitteeksi. Guo & Bouwman (2016) taas yhdistävät määritelmässään aiemmin esitettyjen, toisistaan poikkeavien määritelmien pääpiirteitä yhdistäen Karnouskoksen (2004) sekä Aun ja Kauffmanin (2008) määritelmien piirteet mobiililaitteilla suoritettavista tehtävistä mobiilimaksamisessa sekä Dahlbergin ym. (2008) määritelmän teknologiatyypit, joita mobiilimaksamisessa hyödynnetään.

Edellä mainituissa mobiilimaksamisen käsitteen määritelmässä voidaan aikaisempien ja uudempien määritelmien välillä havaita kahta erilaista tapaa kuvata mobiilimaksamisen ilmiötä. Aikaisemmissa määritelmässä ehdoton etu- asema on määrittelyjen yksinkertaisuudella ja selkeydellä, kun taas uudemmat määritelmät pyrkivät selittämään mobiilimaksamisen ilmiötä yksityiskohtaisemmin pitäen kuitenkin kiinni määritelmän tiivyydestä. Esitettyjen määritelmien sekä niistä käydyn pohdinnan perusteella voidaan muodostaa tässä tutkimuksessa käytettävä määritelmä mobiilimaksamiselle, joka pyrkii säilyttämään aikaisempien määritelmien selkeyden ja pääelementit, sekä osittain uudempien määritelmien tarkkuuden. Tässä tutkimuksessa mobiilimaksaminen määritellään seuraavasti:

*Mobiilimaksamisella tarkoitetaan mobiililaitteella suoritettua rahallisen arvon siirtoa, jossa hyödynnetään langatonta- tai muita teknologiaa tehtävän siirron aloittamiseen, aktivoimiseen tai vahvistamiseen.*

### 3.2 Mobiilimaksamisen omaksumisen aikaisempi tutkimus

Mobiilimaksamista ja siihen liittyvää omaksumista on tutkittu suhteellisen paljon hyödyntäen erilaisia teoreettisia malleja. Tässä alaluvussa käydään läpi aikaisempia tutkimuksia mobiilimaksamisen omaksumiseen liittyen, niissä hyödynnettyjä teorioita ja niiden keskeisiä tuloksia.

Dahlberg ym. (2008) toteuttivat systemaattisen kirjallisuuskatsauksen, jonka tarkoituksena oli saada kattava kokonaiskuva siihen aikaan tehdyistä mobiilimaksamiseen liittyvistä tutkimuksista. Kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin ja analysoitiin 73 mobiilimaksamisen aihepiiriin liittyvää tutkimusartikkelia, jotka olivat julkaisuajalla 1999-2006. Tarkastelluista artikkeleista suurin osa tarkasteli mobiilimaksamisen ilmiöstä teknologista näkökulmaa tai kuluttajan näkökulmaa. Tutkimuksista, joissa mobiilimaksamisen ilmiötä tarkasteltiin kuluttajan näkökulmasta, suurin osa käsitteli mobiilimaksamisen omaksumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksissa yleisimmin hyödynnetyt teoreettiset mallit olivat TAM ja innovaatioiden diffuusioteoria, ja tutkimuksissa pyrittiin selvittämään, vaikuttavatko teorioissa määritellyt käsitteet kuluttajan aikomukseen käyttää mobiilimaksupalvelua tai todelliseen käyttöön. Osassa tutkimuksista lisättiin teoreettisten mallien määrittelemiin käsitteisiin mobiilimaksamisen toimintaympäristöön liittyviä tekijöitä, kuten hinta ja turvallisuus.

Dahlbergin ym. (2008) toteuttamassa kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyjen artikkelien perusteella merkittävimmät mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät olivat helppokäyttöisyys, luottamus ja turvallisuus, käytännöllisyys, hinta sekä yhteensopivuus. Muita mitattuja tekijöitä, joita esiintyi useammassa artikkelissa olivat kätevyys, sosiaalinen vaikutus ja maksutapahtuman nopeus. (Dahlberg ym., 2008).

Vastaavanlainen systemaattinen kirjallisuuskatsaus toteutettiin Dahlbergin ym. (2015) toimesta uudestaan seitsemän vuotta myöhemmin. Tällä kertaa tarkoituksena oli selvittää, miten mobiilimaksamisen tutkimus on kehittynyt lähes vuosikymmenen aikana, sillä mobiilimaksaminen ilmiönä oli kehittynyt ja oli nyt useamman kuluttajan saatavilla. Kirjallisuuskatsaukseen kerättiin 188 monta tutkimusartikkelia, joiden julkaisuajankohta oli ollut edellisen kirjallisuuskatsauksen jälkeen vuosina 2007-2014. (Dahlberg ym., 2015).

Dahlbergin ym. (2015) toteuttamasta uudemmassa kirjallisuuskatsauksesta selvisi, että mobiilimaksamisen ilmiötä tutkivassa kirjallisuudessa keskeiset aihepiirit olivat edelleen teknologinen näkökulma sekä kuluttajan näkökulma ja kuluttajan näkökulman tutkimisen suosio oli kasvanut selkeästi. Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimuksissa TAM ja innovaatioiden diffuusioteoria kuuluivat edelleen suosituimpiin teoreettisiin malleihin, mutta mukaan oli noussut myös UTAUT. Näiden teoreettisten mallien määrittämien vaikuttavien tekijöiden lisäksi tutkimuksissa oli tutkittu mobiilimaksamisen toimintaympäristöön liittyviä yksityiskohtaisia tekijöitä, joista merkityksellisiksi oli havaittu luottamus, turvallisuus ja hinta. (Dahlberg ym., 2015).

Dahlbergin ym. (2015) systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyjen mobiilimaksamisen omaksumista tutkivien artikkelien mukaan merkittä-



vimmät omaksumiseen vaikuttavat tekijät olivat koettu helppokäyttöisyys, koettu käytännöllisyys, luottamus, riski, demografia, turvallisuus, yhteensopivuus, sosiaalinen vaikutus, hinta ja liikkuvuus. (Dahlberg ym., 2015). Havaituista merkityksellisistä tekijöistä löytyi siis aikaisemmassakin kirjallisuuskatsauksessa löydetty tekijät, mutta sekä merkityksellisten ja muiden mitattavien tekijöiden määrä oli selvästi kasvanut.

Kokonaisuudessaan toteutettujen systemaattisten kirjallisuuskatsauksen tulosten välillä ei ole havaittavissa suurta muutosta ja Dahlberg ym. (2015) mainitsivatkin, ettei mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimus ole juurikaan edennyt ja vaikuttaa siltä, että tutkijat ovat ”keksineet pyörän uudelleen”. Tutkimuksen tuloksissa on kuitenkin havaittavissa mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimusten, sekä niissä mitattavien tekijöiden kasvava määrä, mikä on linjassa mobiilimaksamisen kasvun kanssa. Lisääntynyt ja tarkentunut mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden tutkimus on varmasti hyödyllistä mobiilimaksupalvelujen tuotekehityksen kannalta, jotta palveluista voidaan tehdä mahdollisimman suuren kuluttajamäärän tarpeiden täyttäviä ja sitä kautta parempia.

Tässä tutkimuksessa on myös toteutettu kirjallisuuskatsausta mobiilimaksamisen omaksumiseen liittyvien tutkimusten osalta, jotka ovat julkaistu pääosin Dahlbergin ym. (2015) toteuttaman uudemman kirjallisuuskatsauksen jälkeen. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on kattavan kokonaiskuvan muodostaminen siitä, mitä mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimus on tänä päivänä ja miten se on kehittynyt viime vuosien aikana. Kirjallisuuskatsauksessa läpikäytyt artikkelit, niissä hyödynnetyt teoreettiset mallit sekä merkitykselliseksi havaitut mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät on koottu taulukkoon 1. (Taulukko 1)

TAULUKKO 1 Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukset 2014-2020

| Tekijät                              | Otsikko  | Vuosi | Teoriat | Merkityksellisiksi havaitut tekijät  |
|--------------------------------------|--|-------|---------|--|
| Al-Saedi, Al-Emran, Ramayah & Abusam | Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption | 2020  | UTAUT   | Suorituskykyodote, sosiaalinen vaikutus, vaivattomuusodote, luottamus, hinta, miinäpystyvyys |

TAULUKKO 1 Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukset 2014-2020 (Jatkuu)

| Tekijät   | Otsikko   | Vuosi | Teoriat                      | Merkityksellisiksi havaitut tekijät  |
|---|---|-------|------------------------------|--|
| Lara-Rubio, Vil-larejo-Ramos & Liébana-Cabanillas                   | Explanatory and predictive model of the adoption of P2P payment systems   | 2020  | TAM, UTAUT, UTAUT2, TRA, TPB | Helppokäyttöisyys, riski, henkilökohtainen innovatiivisuus, koettu käytännöllisyys, subjektiiviset normit ja koettu nautinto                       |
| Moorthy, Chun T'ing, Chea Yee, Wen Huey, Joe In, Chyi Feng & Jia Yi | What drives the adoption of mobile payment? A Malaysian perspective   | 2020  | UTAUT2                       | Suorituskykyodote, vaikuttavat olosuhteet, hedoninen motivaatio ja koettu turvallisuus   |
| Patil, Tamilmani, Rana & Raghavan                                   | Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust and grievance redressal | 2020  | UTAUT                        | Suorituskykyodote, vääryyden korjaaminen, asenne, sosiaalinen vaikutus ja vaikuttavat olosuhteet   |
| de Luna, Liébana-Cabanillas, Sánchez-Fernández & Muñoz-Leiva        | Mobile payment is not all the same: The adoption of mobile payment systems depending on the technology applied  | 2019  | TAM                          | Subjektiiviset normit, sosiaalinen vaikutus, koettu käytännöllisyys, asenne, koettu helppokäyttöisyys, koettu turvallisuus                         |
| Liébana-Cabanillas, Marinkovic, de Luna & Kalinic                   | Predicting the determinants of mobile payment acceptance: A hybrid SEM-neural network approach  | 2018  | TAM                          | Käytännöllisyys, turvallisuus, helppokäyttöisyys, yhteensopivuus, subjektiiviset normit, yksilöllinen liikkuvuus, henkilökohtainen innovatiivisuus |

TAULUKKO 1 Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukset 2014-2020 (Jatkuu)

| Tekijät                                 | Otsikko   | Vuosi | Teoriat                                    | Merkitykselliseksi havaitut tekijät   |
|---|---|-------|--|---|
| Su, Wang & Yan                          | How users' Internet experience affects the adoption of mobile payment: a mediation model                      | 2018  | TAM, innovaatioiden diffuusioteoria        | Internet-kokemus, käytännöllisyys, helppokäyttöisyys, yhteensopivuus, riski, huoli yksityisyydestä                                      |
| Khalilzadeh, Ozturk & Bilgihan          | Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry      | 2017  | TAM, UTAUT                                 | Turvallisuus, riski, asenne, sosiaalinen vaikutus, luottamus, suorituskykyodote, vaivattomuusodote, minäpystyvyys, hedoninen motivaatio |
| Morosan & DeFranco                      | It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels      | 2016  | UTAUT2                                     | Suorituskykyodote, sosiaalinen vaikutus, vaikuttavat olosuhteet, hedoninen motivaatio, tapa, järjestelmän yksityisyys                   |
| Oliveira, Thomas, Baptista & Campos     | Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology | 2016  | UTAUT2, innovaatioiden diffuusioteoria     | Yhteensopivuus, turvallisuus, suorituskykyodote, innovatiivisuus, sosiaalinen vaikutus  |
| Di Pietro, Mugion, Mattia, Renzi & Toni | The integrated on mobile payment acceptance (IMMPA): an empirical application to public transport             | 2015  | TAM, UTAUT, innovaatioiden diffuusioteoria | Käytännöllisyys, helppokäyttöisyys, turvallisuus, asenne, yhteensopivuus  |

TAULUKKO 1 Mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukset 2014-2020 (Jatkuu)

| Tekijät                              | Otsikko   | Vuosi | Teoriat                         | Merkityksellisiksi havaitut tekijät   |
|--------------------------------------|---|-------|---------------------------------|---|
| Kapoor, Dwivedi & Williams           | Examining the role of three sets of innovation attributes for determining adoption of the interbank mobile payment service                    | 2015  | Innovaatioiden diffuusio teoria | Suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, kompleksisuus, kokeiltavuus, hinta, kommunikoitavuus, sosiaalinen hyväksyntä, vapaaehtoisuus, tulosten demonstroitavuus |
| Koenig-Lewis, Marquet, Palmer & Zhao | Enjoyment and social influence: predicting mobile payment adoption  | 2015  | TAM, UTAUT                      | Koettu käytännöllisyys, koettu nautinto, riski, sosiaalinen vaikutus, vaikuttavat olosuhteet  |
| Slade Dwivedi, Piercy & Williams     | Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the United Kingdom: extending UTAUT with innovativeness, risk, and trust | 2015  | UTAUT                           | Suorituskykydote, sosiaalinen vaikutus, innovatiivisuus, koettu riski, tietämys mobiilimaksamisesta   |
| Duane, O'Rielly & Andreev            | Realising M-payments: modelling consumers' willingness to M-pay using Smart Phones  | 2014  | TAM                             | Luottamus, koettu käytännöllisyys, koettu helppokäyttöisyys   |

Taulukkoon 1 kerättyjen tutkimusten ja niiden tuloksien perusteella voidaan huomata, että UTAUT ja UTAUT2 ovat vuosina 2014-2020 olleet suosituimmat teoreettiset mallit mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimuksissa. TAM-mallia esiintyy tutkimuksissa edelleen paljon, mutta innovaatioiden diffuusioteoria on jäänyt selkeästi taka-alalle verrattuna TAM- ja UTAUT-malleihin.

Mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä sosiaalinen vaikutus on kirjallisuuskatsauksen artikkelien tutkimuksissa noussut esiin muita enemmän. Muita merkittäviä tekijöitä ovat olleet suorituskykydote, käytännöllisyys, helppokäyttöisyys, turvallisuus, riski, yhteensopivuus, vaikuttavat olosuhteet ja asenne. Merkittäviksi tekijöiksi on laskettu ne tekijät, jotka ovat edellä esitetyn taulukon 15 tutkimuksessa esiintynyt useammassa kuin kolmessa tutkimuksessa.

Vuosien 2014-2020 mobiilimaksamisen omaksumista tutkivissa artikkeleissa havaittiin odotetusti monta samaa mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavaa tekijää, kuin Dahlbergin ym. (2015) tuottamassa kirjallisuuskatsauksessa vuosilta 2007-2014. Luottamus, hinta ja liikkuvuus ovat kuitenkin tekijöitä, joita on painotettu 2014-2020 julkaistuissa tutkimuksissa huomattavasti vähemmän. Toisin kuin Dahlbergin ym. (2015) kirjallisuuskatsauksessa, suorituskykyodote nousi useassa tutkimuksessa merkitykselliseksi tekijäksi.

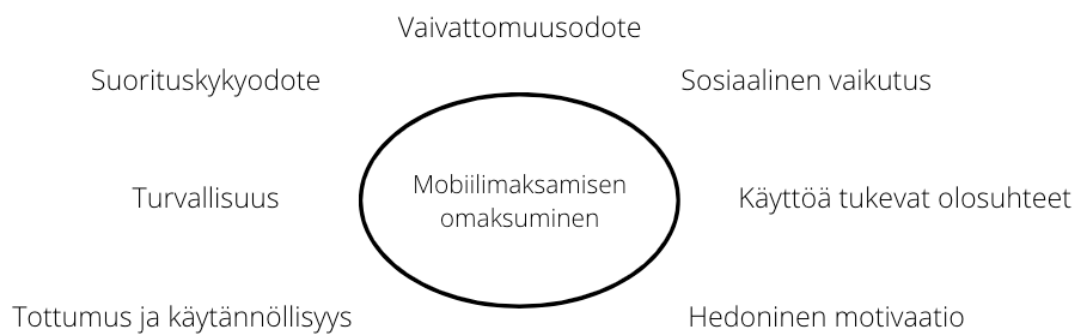
### 3.3 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tässä tutkimuksessa teoreettisena viitekehystenä mukailaan UTAUT2-viitekehystä, sillä se on yhdessä edeltäjänsä kanssa suosituin teoreettinen viitekehys mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimuksessa ja suunniteltu teknologian omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta.

UTAUT2-viitekehys sisältää seitsemän uuden teknologian käyttöaikomukseen vaikuttavaa tekijää, joita ovat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus, vaikuttavat olosuhteet, hedoninen motivaatio, hinta ja tottumus. Malli määrittää myös, että ikä, sukupuoli ja kokemus voivat vaikuttaa käyttöaikomukseen vaikuttavien tekijöiden ja käyttöaikomuksen välisiin suhteisiin.

Tässä tutkimuksessa muodostetaan empiirisen tutkimuksen tueksi malli, johon on käytetty pohjana UTAUT2-viitekehystä, aikaisempaa mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimusta sekä tietoa siitä, että tämä tutkimus toteutetaan Suomessa ja tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat Suomessa asuvia henkilöitä.

Tämän tutkimuksen teoreettisessa mallissa ei huomioida hintaa mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavana tekijänä, sillä Suomessa tarjolla olevat mobiilimaksupalvelut ovat käyttäjilleen ilmaisia. Aikaisemmissa tutkimuksissa on myös noussut esille mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä, joita UTAUT2-malli ei käsittele. Näistä tekijöistä tämän tutkimuksen teoreettiseen malliin on otettu mukaan käytännöllisyys ja turvallisuus, sillä UTAUT2-malli ei ota näihin aihepiireihin kantaa. Tottumusta ja käytännöllisyyttä katsotaan tässä tutkimuksessa yhteisenä tekijänä, sillä niiden nähdään olevan vahvasti kytköksissä toisiinsa. Kuluttajan kokeman turvallisuuden tunteen voidaan myös nähdä kattavan muista esiin nousseista merkittäviä tekijöistä luottamuksen, sekä käänteisesti myös riskin. Mallissa vaikuttavat olosuhteet muutetaan käyttöä tukeviksi olosuhteiksi, jolloin sen voidaan nähdä kattavan myös yhteensopivuuden, joka on aikaisemmassa tutkimuksessa todettu merkittäväksi mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Tämän tutkimuksen teoreettista mallia havainnollistetaan kuviossa 3. (Kuvio 3)



Kuvio 3 Mobiilimaksaminen ja siihen vaikuttavat tekijät

## 4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkielman empiirisessä osiossa pyritään selvittämään suomalaisten kuluttajien kokemuksia ja ajatuksia mobiilimaksamisen omaksumisesta, käytöstä sekä käyttöönottopäätökseen vaikuttaneista tekijöistä. Tutkielman kirjallisuuskatsauksessa on selvitetty aikaisemmissa tutkimuksissa merkittävimmitä todetut mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät. Seuraavaksi tässä tutkimuksessa tarkastellaan mobiilimaksamisen omaksumisen ilmiötä näiden tekijöiden näkökulmasta ja tavoitellaan tarkempaa ymmärrystä niiden vaikutuksesta. Empiirisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää kuluttajien ajatuksia tekijöistä, joiden on aikaisemmassa tutkimuksessa todettu vaikuttavan mobiilimaksamisen omaksumiseen. Tutkimuksessa pyritään pohtimaan ja vertaamaan kyseisiä tekijöitä kuluttajien omiin kokemuksiin mobiilimaksamisen omaksumisesta. Tutkimuksessa halutaan selvittää, miten tärkeäksi kuluttajat kokevat erilaiset tekijät ja niiden vaikutukset mobiilimaksamisen omaksumisprosessiin, sekä ymmärtää myös syitä kyseisten tekijöiden vaikutukselle.

Tässä luvussa kuvataan tutkielman empiirisen osion toteutusta ja tutkimuksen kulkua. Luvussa tullaan esittelemään käytettävä tutkimusmetodi ja kuvaamaan sen valintaa, sekä perustelemaan tutkimusmetodin sopivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tähän tutkimukseen. Tämän lisäksi kuvataan aineistonkeruuprosessin suunnittelua ja toteutusta sekä aineiston analysointia. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi tutkimukselle valikoitu tutkimusmetodi ja kuvataan tutkimuksen etenemistä. Toisessa alaluvussa kerrotaan aineiston keräämisen toteutuksesta ja perustellaan toteutustavan valinta tähän tutkimukseen. Kolmannessa alaluvussa kuvataan, miten aineistoa on analysoitu. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen toteutuksen aikana kohdattuja haasteita, joilla on voinut olla vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

### 4.1 Tutkimusmetodi

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi on valittu laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmän valinnassa päädyttiin laadulliseen tut-

kimukseen, sillä mobiilimaksamisen omaksumisessa on toteutettu määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta huomattavan paljon, kuten tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksesta käy ilmi. Tässä tutkielmassa ei haluttu keksiä pyörää uudestaan ja toistaa aiempia tutkimuksia, vaan ymmärtää mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden ilmiötä tarkemmin kuluttajan kokemusten ja tunteiden näkökulmasta. Juutin ja Puusan (2020) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on tarkastella ja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulman kautta. Näin voidaan todeta, että laadullinen tutkimusmenetelmä on tähän tutkimukseen perusteltu lähestymistapa.

Tutkimusstrategiaksi tähän tutkimukseen on valittu fenomenografia. Fenomenografia itsessään viittaa tutkimuksen kohteina olevien henkilöiden kokemuksen tutkimukseen ja pyrkimykseen ymmärtää tutkimuksen kohteiden käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Fenomenografisten tutkimusten aineistona toimii yleensä empiiriset haastatteluaineistot, joista pyritään nostamaan esiin haastateltavien erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä sekä näiden käsitysten eroja. (Rissanen, 2006).

Tämän tutkimuksen haastattelumetodiksi valikoitiin puolistrukturoidut teemahaastattelut. Teemahaastattelussa hyödynnetään etukäteen valittuja teemoja sekä niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä (Sarajärvi & Tuomi, 2017). Tässä tutkimuksessa teemoiksi asetettiin aikaisemmassa tutkimuksessa merkittäviksi tekijöiksi mobiilimaksamisen omaksumisessa todettuja tekijöitä. Teemat olivat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus, käyttöä tukevat olosuhteet, hedoninen motivaatio, turvallisuus, sekä tottumus ja käytännöllisyys. Tämän lisäksi haastattelijoilta kysyttiin haastatteluun alkuun perustietoja heidän iästään, ammatistaan, mobiilimaksupalveluista joita he käyttävät ja miksi he ovat ottaneet mobiilimaksun käyttöön. Puolistrukturoitu teemahaastattelu todettiin sopivaksi haastattelumetodiksi tähän tutkimukseen sillä teemahaastatteluissa korostetaan tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tulkintoja asioista, merkityksiä, joita he ovat asioille antaneet sekä sitä, millaisessa vuorovaikutuksessa ja miten kyseiset merkitykset syntyvät (Hirsjärvi & Hurme, 2007).

Juutin ja Puusan (2020) mukaan haastatteluiden etu on se, että niissä voidaan käyttää tarkoituksenmukaista ja harkinnanvaraista näytettä. Tällä viitataan siihen, että haastattelun kohteeksi voidaan tietoisesti valita henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tässä tutkimuksessa haastateltavat henkilöt valikoitiin tutkimuksen tekijän lähipiiristä ja he olivat henkilöitä, joiden tutkimuksen tekijä tiesi käyttävän mobiilimaksamista aktiivisesti arjessaan.

Tutkimuksessa suoritettiin yhteensä kuusi haastattelua. Haastattelujen määrä jätettiin kuuteen saturaation nojalla. Saturaatiolla viitataan siihen, etteivät haastattelut tarjoa enää uutta tietoa, vaan alkavat toistaa itseään (Eskola & Suoranta 1998, 62-63.).

Haastateltavat henkilöt olivat iältään 25-30 vuotiaita. Kaikki haastateltavat asuivat Suomessa, mikä oli haastattelun toteutuksen kannalta olennaista, sillä kaikilla haastateltavilla haluttiin olevan samankaltainen saatavuus mobiilimaksupalveluihin ja mobiilimaksupalvelun hinnan arvioiminen omaksumiseen vaikuttavana tekijänä oli jätetty tutkimuksesta pois, sillä Suomalaiset mobiili-



maksupalvelut ovat ilmaisia. Haastateltavien tiedot on esitelty taulukossa 2. (Taulukko 2)

TAULUKKO 2 Haastateltavien perustiedot

| Haastateltava | Ikä | Ammatti                 |
|---------------|-----|-------------------------|
| H1            | 26  | Palkka-asiantuntija     |
| H2            | 26  | Opiskelija              |
| H3            | 29  | Sairaanhoitaja          |
| H4            | 28  | IT-konsultti            |
| H5            | 28  | IT-konsultti            |
| H6            | 25  | Järjestelmäasiantuntija |

## 4.2 Aineiston keruu

Tutkimuksen haastattelut toteutettiin syyskuussa ja lokakuussa 2022. Haastattelut aloitettiin testihaastattelulla, jossa suunniteltua haastattelurunkoa testattiin sen toimivuuden varmistamiseksi. Näin varauduttiin mahdollisiin epätoimivuuksiin ja muutostarpeisiin. Testihaastattelun jälkeen haastattelurunko todettiin pääosin toimivaksi. Runkoa muutettiin niin, että haastattelussa teemojen päätteeksi pyydetään haastateltavaa asettamaan teemassa käsitelty vaikuttava tekijä asteikolle 1-5 missä arvo 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja arvo 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä. Tämä arvoitiin paremmaksi tavaksi tekijöiden tärkeyden kartoitukseen verrattuna ensimmäiseen lähestymistapaan, jossa koko haastattelun lopuksi pyydettiin asettamaan tekijät tärkeysjärjestykseen. Aiempi lähestymistapa ei huomionnut sitä mahdollisuutta, että tekijät olisivat yhtä tärkeitä ja saattoi aiheuttaa myös haasteita muistaa eri tekijöiden määritelmiä. Haastattelulomake on liitteenä tutkielman lopussa (liite 1).

Tutkimusjoukkoon valikoitiin ihmisiä tutkimuksen tekijän lähipiiristä, joiden tiedettiin käyttävän mobiilimaksupalveluja aktiivisesti arjessaan. Tutkimuksen tekijä otti yhteyttä haastatteluehdokkaisiin ja tiedusteli, voisivatko he osallistua mukaan tutkimukseen. Kaikki ehdokkaat, joihin otettiin yhteyttä, suostuivat haastatteluun.

Haastattelut suoritettiin etähaastatteluina Teams-viestintäpalvelun avulla. Haastattelut suoritettiin etänä, sillä se helpotti ja nopeutti haastattelun toteutusta molempien osapuolten näkökulmasta ja näin vähensi aikatauluttamiseen liittyviä haasteita. Videoyhteyden käyttäminen oli haastateltaville vapaaehtoista ja haastatteluita toteutettiin niin video- kuin äänipuheluina. Haastattelut nauhoitettiin litterointia varten ja nauhoituksesta tiedotettiin haastateltavia etukäteen. Haastattelujen kesto vaihteli 15 minuutista 60 minuuttiin, riippuen annetuista vastauksista ja niistä nousseista lisäkeskusteluista.

### 4.3 Aineiston analysointi

Tässä alaluvussa kerrotaan tarkemmin siitä, miten tutkimushaastatteluiden kautta kerättyä tutkimusaineistoa on analysoitu. Kun tutkimusaineisto oli kerätty haastatteluiden avulla, muutettiin kerätty aineisto tutkittavaan muotoon. Jokainen toteutettu haastattelu nauhoitettiin ja nauhoitukset litteroitiin sanatakkasti omiksi tiedostoikseen. Jo litterointivaiheessa tutkija pystyi hahmottamaan vastauksista muodostuvia kokonaisuuksia ja havainnoimaan yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia aikaisempien tutkimuksien tuloksiin.

Seuraavaksi käytiin läpi, mitä tavoitteita tälle tutkimukselle on asetettu. Sarajärven & Tuomen (2017) mukaan laadullisen tutkimuksen aineiston analyysissä on tärkeää tehdä aikaisin päätös siitä, mitkä asiat kyseisessä aineistossa kiinnostavat tutkijaa. Tutkimuksessa haluttiin mobiilimaksamisen omaksumiseen aikaisempien tutkimusten perusteella vaikuttavien tekijöiden kautta selvittää suomalaisten kuluttajien kokemuksia kyseisten tekijöiden tärkeydestä, sekä havainnoida syitä näiden kokemusten ja käsitysten taustalla. Tutkimuskysymysten kautta haluttiin ymmärtää *”Mitkä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät ovat suomalaisille kuluttajille tärkeitä?”* sekä *”Miksi suomalaiset kuluttajat kokevat tietyt tekijät tärkeiksi mobiilimaksamisen omaksumisessa?”*.

Kun tutkimuksen tavoite on selkeänä mielessä, on helpompaa tietää, mikälaista tietoa kerätyistä aineistosta halutaan selvittää ja mihin asioihin on hyvä kiinnittää huomiota. Tämän jälkeen haastatteluiden litteroinnit käytiin läpi useaan kertaan, havainnoiden tutkimuksen tavoitteiden kannalta tärkeitä asioita ja kirjaamalla niitä ylös. Haastattelut käytiin läpi useaan otteeseen, jotta havainnot niistä olisivat mahdollisimman kattavia, eikä tärkeitä asioita jäisi huomaamatta. Havainnoituja asioita kertyi jo tässä vaiheessa paljon, mutta litteroiduista haastatteluista löytyi myös paljon tutkimuksen tavoitteiden kannalta epäolennaisia asioita.

Kun litterointeja oli käyty läpi ja tutkimuksen kannalta tärkeitä havaintoja oltiin jo tehty, haluttiin haastatteluaineistojen muodostamaa kokonaisuutta arvioida tarkemmin. Tämän mahdollistamiseksi haastatteluaineistoa lähdettiin pelkistämään. Pelkistäminen eli redusointi tarkoittaa Sarajärven & Tuomen (2017) mukaan tutkimukselle epäolennaisen tiedon karsimista pois tutkimusaineistosta. Pelkistämistä voi suorittaa joko datan pilkkomisen tai tiivistämisen avulla. Tässä tutkimuksessa kysymysten vastauksista pyrittiin poistamaan epäolennainen tieto pilkkomalla se pois vastauksista.

Kun haastatteluaineistot oli pelkistetty, luotiin Excel-taulukko, jossa aineiston teemoittelu aloitettiin. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että aineistoa pyritään pilkkomaan ja ryhmittelemään tutkimuksen kannalta relevanttien aihepiirien mukaan (Sarajärvi & Tuomi, 2017). Teemoittelua suoritettiin tämän tutkimuksen aineistolle niin, että aineisto ryhmiteltiin ensin haastattelujen teemojen mukaan. Tämän jälkeen ryhmittelyä jatkettiin niin, että yksittäiset kysymykset sekä kaikki niihin saadut vastaukset olivat havainnoitavissa selkeinä kokonaisuuksina. Kysymysten vastauksista pyrittiin tunnistamaan samankaltaisia vastauksia ja ilmauksia ja ryhmittelemään niitä keskenään, jotta usein toistuvat tunteet tai ajatukset saatiin aineistosta selkeästi esille.

Kun tutkimusaineistoa oli analysoitu, pohdittiin sitä, miten analyysin tuloksia voidaan tuoda selkeästi esille. Tutkimuksen tulokset päätettiin esitellä teemoittain samoissa teemoissa, kun itse haastattelutkin toteutettiin. Analyysin tueksi tutkimusten esittelyssä päätettiin nostaa esiin lainauksia tutkimusaineistosta.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä osiossa esitellään tutkimuksessa saadut tulokset.. Tutkimushaastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja myös tutkimuksen tulokset esitellään teemoittain omissa alaluvuissaan. Jokaisessa alaluvussa tullaan esittämään teemassa kysytyt kysymykset, yhteenvedo ja esimerkkejä vastauksista sekä aineiston analysoinnin pohjalta tehtyjä päätelmiä ja pohdintoja. Lopuksi käydään läpi yhteenvedo kaikista tutkimuksen tuloksista ja päätelmistä.

### 5.1 Perustiedot

Haastattelun aluksi haastateltavilta kyseltiin perustietoja heihin ja tutkimusaiheeseen liittyen. Perustiedoissa jokaiselta haastateltavalta tiedusteltiin heidän ikäänsä ja ammattia. Haastateltavilta varmistettiin myös, että he käyttävät mobiilimaksamista arjessaan. Tämän lisäksi perustiedoissa kysyttiin, mitä mobiilimaksupalveluita he käyttävät. Viimeisenä kysymyksenä perustiedoissa kysyttiin lämmittelevänä kysymyksenä, miksi haastateltava henkilö on ottanut mobiilimaksamisen käyttöön.

Kaikki haastateltavat olivat alle 30-vuotiaita suomessa asuvia ja työssä käyviä nuoria. Jokainen haastateltavista kertoi käyttävänsä mobiilimaksamista arjessaan päivittäin. Esiin nousseita mobiilimaksupalveluita, joita haastateltavat käyttivät, olivat Mobilepay, Apple Pay ja Google Pay. Näistä Mobilepay oli käytössä jokaisella haastateltavista. Tutkimuksen haastateltavien käyttämät mobiilimaksupalvelut on havainnollistettu taulukossa 3. (Taulukko 3)

Kun haastateltavilta kysyttiin, miksi he ovat ottaneet mobiilimaksamisen käyttöön, olivat vastaukset samankaltaisia. Teemoja, jotka nousivat vastauksissa usein esille olivat arjen maksutilanteiden helpotus sekä rahan siirto toiselle henkilölle. Useampi haastateltava myös käytti esimerkiksi työpaikan lounasetua mobiilimaksupalvelun kautta. Jokaisella haastateltavista aloite mobiilimaksamisen käyttöönotolle oli tullut läheisen ihmisen suosituksesta.

Monilla kavereilla oli just Mobilepay, niin kyllä se kavereiden painostus vaikutti siihen, että otti itsekin käyttöön. (H1)

Jos jotain esimerkiksi netistä tilaa, niin monesti se on paljon vaivattomampaa käyttää esimerkiksi Apple Payta, kuin syöttää kortin tietoja tai kirjautua verkkopankin kautta maksamaan. (H2)

Usein tulee tilanteita, että tarvitsee siirtää jollekin tuttavalle tai läheiselle rahaa ja se on niistä vaihtoehtoista kaikista helpoin. (H6)

TAULUKKO 3 Haastateltavien käyttämät mobiilimaksupalvelut

| Haastateltava | Käytetyt mobiilimaksupalvelut |
|---------------|-------------------------------|
| H1            | MobilePay, Apple Pay          |
| H2            | MobilePay, Apple Pay          |
| H3            | MobilePay, Google Pay         |
| H4            | MobilePay, Google Pay         |
| H5            | MobilePay                     |
| H6            | MobilePay                     |

## 5.2 Suorituskykyodote

Suorituskykyodotteen teema aloitettiin kysymällä haastateltavilta, minkälaisia hyötyjä he kokevat saavansa mobiilimaksamisen käytöstä. Tämän jälkeen kysyttiin, kokevatko haastateltavat mobiilimaksamisen nopeuttavan tai tehostavan heidän toimintaansa. Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, kokevatko he mobiilimaksupalvelun tuoman suorituskyvyn olevan tekijä, joka on vaikuttanut heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksupalveluita käyttöön. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan suorituskykyodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Asteikolla arvo 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

Kun haastateltavilta kysyttiin, minkälaisia hyötyjä he kokevat saavansa mobiilimaksamisen käytöstä, kokivat he saavansa mobiilimaksamisesta paljon erilaisia hyötyjä. Yleisimmät esiin nousseet hyödyt olivat kokemuksia siitä, että mobiilimaksaminen tekee maksamisesta helpompaa ja nopeampaa. Helpotusta koettiin esimerkiksi siinä, ettei enää tarvitse kirjautua verkkopankkiin siirtäessä rahaa toiselle henkilölle tai tehdessä maksua verkkokaupassa. Helpoutta ja nopeutta havainnollistettiin myös sillä, että puhelimella maksaessa tarvitsee ainoastaan painaa kahdesti puhelimen lukitusnappia ja siirtää puhelin maksupäätteen lähelle. Moni haastateltava mainitsi mobiilimaksamisen mahdollistaneen myös sen, että lompakkoa ei tarvitse enää kantaa mukana, kun kaupassa voi maksaa myös puhelimella. Helpotusta siis koettiin myös siinä, että mobiilimaksaminen vähentää tarvetta pitää mukana erilaisia objekteja, kun käy esimerkiksi kaupassa. Yksi haastateltavista ei kokenut saavansa mobiilimaksamisesta mitään hyötyä, mutta käyttää sitä sen takia että hänelle läheiset ihmiset saavat siitä hyötyä, että hän käyttää mobiilimaksamista.

No se vähentää tarvetta pitää mukana eri objekteja. Ehkä se hyöty on sitten se, että sulla on helposti saatavilla ja mukana aina kaikki tarvittavat kortit ja vempheet. (H4)

Mä en tiedä kuinka paljon mä henkilökohtaisesti saan hyötyä siitä, mulle kävis muutkin vaihtoehdot. Että ehkä enemmänkin se on muille kätevä. (H6)

Kaikki haastateltavista kokivat mobiilimaksamisen nopeuttavan tai tehostavan omaa toimintaansa. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat kokivat odotuksen siitä, että mobiilimaksaminen nopeuttaa tai tehostaa heidän toimintaansa tärkeäksi käyttöönottopäätöksessä.

Suorituskykyodotteen teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan suorituskykyodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Suorituskyky koettiin haastateltavien keskuudessa tärkeäksi ja vastausten keskiarvo oli 4.

Suorituskykyodotteen voidaan haastatteluiden perusteella pääosin nähdä tuottavan kuluttajille arvoa ja olevan tärkeä tekijä käyttöönottopäätöksessä. Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena olevat henkilöt yhdistivät suorituskykyodotteen mobiilimaksamisessa vahvasti odotukseen rahansiirtojen suorituksen nopeutumisesta verrattuna muihin maksutapoihin.

### 5.3 Vaivattomuusodote

Vaivattomuusodotteen teeman ensimmäisessä kysymyksessä haastateltavilta kysyttiin, miten he kokevat mobiilimaksamisen vaikuttavan heidän arkeensa. Tämän jälkeen haastateltavilta tiedusteltiin, kokivatko he mobiilimaksamisen helpoksi. Kysymystä seurattiin kysymällä, kokivatko haastateltavat mobiilimaksamisen oppimisen helpoksi. Tämän jälkeen haastateltavilta kysyttiin, miten he kokevat mobiilimaksamisen helppouden tai vaikeuden vaikuttaneen heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksaminen käyttöön. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan vaivattomuusodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä jo aikaisemmassa teemassa tutuksi tulleella asteikolla 1-5.

Kun haastateltavilta kysyttiin, miten mobiilimaksaminen vaikuttaa heidän arkeensa, koki suurin osa haastateltavista mobiilimaksamisen helpottavan maksutilanteita heidän arjessaan merkittävästi. Yksi haastateltavista koki maksutilanteiden helpottuvan, mutta ei kokenut sen vaikutusta arkeen merkittävästi.

Usein jos tilataan porukalla ruokaa, niin yksi ihminen maksaa ne ruuat ja muut maksavat mobiilisti hänelle osuutensa. Se helpottaa maksamista tosi paljon. (H6)

Ei sillä ehkä mitään maailmaa mullistavia vaikutuksia ole. Se tekee joissain asioissa maksamisesta pikkaisen helpompaa, mutta en mä usko että olisin missään kriisissä ilman sitä. (H5)

Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin, kokevatko he mobiilimaksamisen ja sen oppimisen helpoksi. Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että mobiilimaksaminen ja sen opettelu on helppoa ja vaivatonta. Useampi haastateltava epäili kokemuksen mobiiliteknologian käytöstä vaikuttaneen vahvasti mobiilimaksamisen käyttöönoton helppouteen.

Kyllä se on helppoa. Kun on kasvanut teknologian kehityksen rinnalla, niin se tulee vähän itsestään. (H2)

Kun haastateltavia pyydettiin pohtimaan sitä, miten tärkeää odotus mobiilimaksupalvelujen vaivattomuudesta on ollut heidän mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessään, olivat vastaukset vaihtelevia. Suurin osa oli sitä mieltä, että odotus vaivattomuudesta on todella tärkeää ja ellei palvelu olisi vaivaton, olisi käyttöönottopäätös olla kielteinen. Useampi haastateltava oli kuitenkin myös sitä mieltä, että vaivattomuusodote ei olisi tärkeä tekijä käyttöönottopäätöksessä.

Vaivattomuusodotteen teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan vaivattomuusodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1,5. Vastausten keskiarvo oli 3,8.

Vaikka keskiarvo vaivattomuusodotuksen tärkeydestä haastateltavien näkökulmasta on lähellä suorituskykyodotteen arvoa 4, olivat vastaukset erilaisia, sillä suorituskykyodotteessa vastaukset olivat lähellä toisiaan, kun taas vaivattomuusodotteen vastauksilla oli suuriakin eroja. Haastateltavien välillä ei ollut siis selkeää linjaa siitä, kuinka tärkeäksi he odotuksen vaivattomuudesta mobiilimaksamisessa kokevat. Vaihtelu voi johtua esimerkiksi siitä, että osa haastateltavista koki, että olisi ottanut mobiilimaksamisen käyttöön vaivattomuudesta huolimatta sen hyötyjen ja sosiaalisen vaikutuksen vuoksi.

En usko, että vaivattomuus on ollut vaikuttava tekijä. Olisin varmaan hyötyjen ja sosiaalisen vaikutuksen valossa ottanut joka tapauksessa käyttöön. (H5)

## 5.4 Sosiaalinen vaikutus

Sosiaalisen vaikutuksen teema aloitettiin kysymällä haastateltavilta, käytetäänkö heidän lähipiirissään mobiilimaksamista. Tämän jälkeen tiedusteltiin haastateltavien ajatuksia siitä, millainen rooli sosiaalisella vaikutuksella on mobiilimaksamisen käytössä. Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin, minkälaisissa tilanteissa he ovat kokeneet sosiaalista vaikutusta mobiilimaksamisen käyttöön. Haastateltavilta kysyttiin myös, miten sosiaalinen vaikutus on vaikuttanut heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksaminen käyttöön.

Jokaisen haastateltavan lähipiirissä käytettiin mobiilimaksamista paljon. Kun haastateltavilta tiedusteltiin, minkälaisen roolin he kokevat sosiaalisella vaikutuksella olevan mobiilimaksamisessa tai sen käyttöönotossa, olivat kaikki haastateltavat yksimielisiä siitä, että sosiaalisella vaikutuksella on suuri merki-

tys ja rooli mobiilimaksamisessa. Monen haastateltavan mukaan se on yksi pääsyy mobiilimaksamisen käyttöönottoon.

Kyllä mä muistan että kaverit ihmetteli, että miten sulla ei ole tätä vielä käytössä. No nyt otat sen käyttöön. Sitten mä otin sen käyttöön. (H1)

Ehdottomasti ja sen takia olen itsekin ottanut käyttöön, että on ollut tarve siirtää jollekin toiselle rahaa. Ilman sitä tarvetta en olisi ottanut käyttöön. (H6)

Kun haastateltavilta tiedusteltiin tilanteista, milloin sosiaalinen vaikutus mobiilimaksamisessa esiintyy, antoivat haastateltavat useita erilaisia vastauksia, mutta yhteneväinen tema kaikissa oli kulujen jakaminen toisten ihmisten kanssa. Mobiilimaksamisen koettiin helpottavan kulujen jakamista ja kulujen jakamisen kerrottiin olleen syy, miksi mobiilimaksamisen käyttöönottoa on haastateltaville suositeltu. Useampi haastateltava nosti myös esiin sen, että mobiilimaksamisen uskalsi ottaa käyttöön sen takia, että muillakin ihmisillä oli käytöstä positiivisia kokemuksia.

Jos me töissä vaikka haetaan lounasta, niin yleensä yksi hakee sen lounaan ja se on aika kätevää, jos kaikilla on Mobilepay, niin pystyy siirtämään oman osuuden kuuluista sille kuka on hakenut sen lounaan. Olen aikaisemmin ollut hieman skeptinen mobiilimaksamisen suhteen, mutta kun muut ovat ottaneet sen käyttöön, niin on sitä kautta itsekin uskaltanut. (H2)

Teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan sosiaalisen vaikutuksen tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Kuten jo aiemmin todettiin, kokivat haastateltavat kokivat sosiaalista vaikutusta paljon mobiilimaksamisessa ja pitivät sitä tärkeänä tekijänä. Tämä näkyi myös heidän arvoissaan sosiaalisen vaikutuksen tärkeydessä, sillä vastausten keskiarvo oli 4,2.

Sosiaalisen vaikutuksen vahva merkitys mobiilimaksamisen omaksumisessa oli odotettu tulos. Tässä tutkimuksessa kaikilla haastateltavista oli sosiaalisen vaikutuksen kautta esiin noussut syy ottaa mobiilimaksaminen käyttöön. Vaikka mobiilimaksamista voikin helpottaa maksusuorituksia nykypäivänä kaikista arkisimmissakin tilanteissa, kuten kaupan kassalla, on sosiaalisuus ja sen merkitys silti juurtunut vahvaksi osaksi mobiilimaksamisen identiteettiä. Tähän vaikuttaa varmasti etenkin Suomessa se, että mobiilimaksamisen suosioita huimasti nostattanut Mobilepay-palvelu oli alun perin tarkoitettu vain kuluttajien väliseen rahansiirtoon toistensa kanssa ja se on vasta myöhemmin mahdollistanut maksamisen myös esimerkiksi kaupan kassalla.

## 5.5 Käyttöä tukevat olosuhteet

Käyttöä tukevien olosuhteiden tema aloitettiin kertomalla haastateltaville, mitä käyttöä tukevilla olosuhteilla tässä asiayhteydessä tarkoitetaan. Teeman merkitystä havainnollistettiin myös esimerkein. Tämän jälkeen haastateltavilta



kysyttiin, millaisia käyttöä tukevia olosuhteita he kokivat olleen paikallaan mobiilimaksamista omaksuessa. Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, kokivatko he käyttöä tukevat olosuhteet tärkeäksi tekijäksi mobiilimaksupalveluiden käyttöönottopäätöksessä. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan käyttöä tukevien olosuhteiden tärkeyttä mobiilimaksamisen omaksumisessa asteikolla 1-5.

Käyttöä tukevien olosuhteiden teemassa haastateltaville kerrottiin käyttöä tukevien olosuhteiden teeman taustaa ja määritelmää. Määritelmän ymmärtäminen ja yhdistäminen omaan kokemukseen oli usealle haastateltavalle vaikeaa. Kaikki haastateltavista kokivat kuitenkin käyttöä tukevien olosuhteiden vaikuttaneen mobiilimaksupalveluiden käyttöönoton aikana.

Nykyään se on ehkä jopa itsestäänselvyys, mutta ennen kun tosi oli tärkeää, että siinä kassalla oli semmoinen informatiivinen kyltti, että Mobilepaylla pystyy maksamaan, koska moni ei tietänyt että sillä pystyy maksamaan. (H4)

On tuollaisia tukevia olosuhteita varmasti ollut, onhan mulla ollut puhelimet ja kaikki jo valmiiksi. En mä kauhean itseohjautuvasti ehkä mobiilimaksamisen kimppuun ole siirtynyt, että tavallaan mitä helpompi se on se käyttöönotto, niin sitä todennäköisemmin sitä on alkanut käyttää. (H5)

Teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan käyttöä tukevien olosuhteiden tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta käyttöä tukevat olosuhteet koettiin tärkeäksi tekijäksi mobiilimaksamisen omaksumisessa ja vastausten keskiarvo oli 4.

Käyttöä tukevat olosuhteet oli monelle haastateltavista teemana selkeästi haasteellinen hahmottaa. Kun aihepiiriä havainnollistettiin haastateltaville esimerkkien avulla, helpottui aiheen ymmärtäminen, mutta yhdistäminen omiin kokemuksiin mobiilimaksamisen omaksumisesta ei silti ollut helppoa. Keskusteluiden perusteella oli kuitenkin selvää, että jokaiselle tutkimuksen kohteena olevalle henkilölle oli tärkeää, että mobiilimaksamisen käyttöönotto ei vaatinut heiltä mitään ylimääräisiä toimenpiteitä, vaan tarvittavat yhteydet, laitteet, sekä muut käyttäjät löytyivät haastateltavien elämästä jo valmiiksi.

## 5.6 Hedoninen motivaatio

Hedonisen motivaation teemassa aloitettiin kertomalla haastateltaville hedonisen motivaation määritelmä ja tarkoitusta havainnollistettiin myös esimerkkitaupauksien avulla. Tämän jälkeen haastateltavilta kysyttiin, kokevatko he saavansa mobiilimaksamisesta mielihyvää tai pitävätkö he mobiilimaksamista hauskana. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan hedonisen motivaation tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5.

Ainoastaan kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, etteivät he koe mobiilimaksamisen tuottaneen heille minkäänlaista mielihyvää. Useampi haastateltava painotti vastauksissaan erityisesti mobiilimaksun käytön alkuaikojaa, kun mobiili-

limaksupalvelujen uutuuden tunne tuotti heille mielihyvää. Yksi haastateltavista kertoi mobiilimaksamisen tuottavan hänelle mielihyvää jatkuvasti sen kätevyyden takia.

Otin hiljattain Apple Payn käyttöön, niin kyllä se tuo semmoista mielihyvää, kun pystyy käyttämään korttejaan puhelimella. Vähän kun jos ostat uuden puhelimen niin siinä on kaikkia uusia juttuja mitä haluat kokeilla, niin tämä on myös semmoinen uusi toiminto mitä ei ole aikaisemmin kokeillut. (H2)

Ehdottomasti. Se on kätevämpi kuin lompakko. Siinä mielessä, että sulla on muutenkin puhelin koko ajan vähän niinku siinä näppäimillä. (H4)

Kun teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan hedonisen motivaation tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5, oli selkeää, ettei haastateltavien mielestä ollut kyse merkittävästä tekijästä. Vastausten keskiarvo oli 2.

Huolimatta siitä, että suurin osa haastateltavista koki saaneensa mobiilimaksamisen palveluiden käytöstä mielihyvää, eivät he kokeneet sitä tärkeänä tekijänä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä. Käytyjen keskustelujen pohjalta oli selkeää, että haastateltavat arvostivat muita tekijöitä huomattavasti hedonista motivaatiota enemmän. Mobiilimaksamisen käyttöönoton näkökulmasta kiinnostuksen puute hedoniseen motivaatioon voi selittyä esimerkiksi sillä, että tämänkin tutkimuksen haastateltavista moni ei osannut odottaa mobiilimaksamisen olevan hauskaa tai tuovan mielihyvää käyttöönottopäätöstä pohtiessa. Mobiilimaksaminen nähtiin puhtaasti työkaluna ja silloinkin, kun mielihyvää mobiilimaksamisesta koettiin, painottui mielihyvän tunteet pääosin käytön alkuun.

## 5.7 Turvallisuus

Turvallisuuden teema aloitettiin pyytämällä haastateltavia kuvaamaan heidän ajatuksiaan luottamuksen ja turvallisuuden tärkeydestä mobiilimaksamisessa. Tämän jälkeen haastateltavilta tiedusteltiin, millaisia riskejä he kokevat mobiilimaksamiseen liittyvän. Haastateltavilta kysyttiin myös, miten he kokevat turvallisuuden ja luottamuksen vaikuttaneen heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksaminen käyttöön. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan turvallisuuden tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5.

Koska COVID-19 pandemian aikana mobiilimaksaminen on yleistynyt, haluttiin tässä tutkimuksessa kartoittaa myös, onko pandemialla ollut vaikutusta siihen, miten ihmiset suhtautuvat mobiilimaksamiseen suhteessa muihin maksutapoihin. Tästä syystä haastateltavilta kysyttiin, kokevatko he COVID 19-pandemialla olleen vaikutusta heidän suhtautumiseensa mobiilimaksamista kohtaan.

Kaikki haastateltavista kokivat luottamuksen ja turvallisuuden kulkevan käsi kädessä ja molemmat koettiin mobiilimaksamisessa todella tärkeäksi. Luottamus ja turvallisuus koettiin tärkeäksi siksi, että kyse on omien rahojen käsitte-

lystä. Useampi haastateltava kertoi kokevansa mobiilimaksamisen perinteisiä maksutapoja turvallisemmaksi ja luottavansa siihen enemmän. Yksi haastateltavista kertoi, että huolimatta luottamuksen tärkeydestä, ei hän juurikaan käytä aikaa luotettavuuden arviointiin, vaan perustaa luottamuksensa tunnettuun palveluntarjoajaan.

No on onhan se nykyään varsinkin tosi tärkeää. Ja nykyään mä koen, että se on turvallisempi, kun se perinteinen tyyli. Ehkä se itse maksamisprosessi ei välttämättä ole turvallisempi. Koska puhelin nyt on käytännön tasolla kräkättävissä, mutta siinä mielessä turvallisempi, että jos sun kortti varastetaan, sitä voi käyttää suoraan lähimaksulla, mutta jos sun puhelin varastetaan, niin ei ainakaan niin helposti pääse käyttämään. (H4)

Se on kaiken a ja o. Jos olisi selkeitä turvallisuusongelmia, niin kyllä se horjuttaa luottamusta. Mutta itsellä ei ole ollut ongelmia käytössä, joten on turvallinen fiilis käyttää. (H3)

Haastateltavilta kysyttiin myös, minkälaisia riskejä he kokevat mobiilimaksamisessa. Esiin nousivat riskit omien tietojen tai rahojen päätyemisestä väärin käsiin. Yksi haastateltavista koki myös riskin siinä, että puhelimen häviäminen vaikeuttaisi hetkellisesti maksamista. Yksi haastateltavista koki, että kun maksamisesta tehdään helpompaa, myös siihen liittyvästä rikollisuudesta tehdään helpompaa.

No kyllä tuommoiset tietovuotoriskit niinku on nyt hiljattain nähtykin. Kokoajanhan noita kaikkia kaikkienkokoisia tietovuotoja on. Siinä kuitenkin puhutaan sun rahoista niin se on mun mielestä aika isokin riski että sä annat sun pankkitiedot jollekin palveluntarjoajalle. Se on itselle ollut se huolenaihe, että jos tuleekin joku tietovuoto ja seuraavana päivänä onkin tili tyhjä. (H2)

Turvallisuuden teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan turvallisuuden tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Turvallisuus koettiin yleisesti tärkeänä tekijänä ja vastausten keskiarvo oli 3,8.

Kuten tässä alaluvussa aiemmin mainittiin, kysyttiin turvallisuuden teemassa haastateltavien kokemuksia myös siitä, onko COVID 19-pandemia vaikuttanut jollain tapaa heidän suhtautumiseensa mobiilimaksamiseen. Kukaan haastateltavista ei kokenut pandemian vaikuttaneen heidän mobiilimaksamiseensa tai ajatuksiin siitä.

Kuten tästä alaluvusta käy ilmi, on turvallisuus omaksumiseen vaikuttavana tekijänä selkeästi tärkeä kulmakivi tutkimuksen kohteena oleville henkilöille. Tästä huolimatta tutkijalle tuli yllätyksenä se, että muut tekijät koettiin turvallisuutta tärkeämpinä. Tämä voi tämän tutkimuksen kontekstissa kuitenkin johtua siitä, että Suomessa yleisimpien mobiilimaksupalveluiden takana on suuria ja yleisesti tunnettuja organisaatioita, joka käytyjen keskustelujen perusteella luo kuluttajille turvallisuuden tunnetta ja luottamusta. Nykypäivänä digitaalinen rikollisuus on huomattavasti näkyvämpää kuin aiemmin, joten turvallisuuden tärkeys kuluttajille tulee tuskin tulevaisuudessa pienentymään.

## 5.8 Tottumus ja käytännöllisyys

Tottumuksen ja käytännöllisyyden teema aloitettiin kertomalla haastateltaville tottumuksen viittaavan tässä asiayhteydessä kokemukseen ja tottumuksen mobiiliteknologioiden käytöstä ja käyttöönotosta. Teeman ensimmäisenä kysymyksenä haastateltavia pyydettiin kuvailemaan, miten aiempi kokemus mobiiliteknologian käytöstä ja käyttöönotosta on vaikuttanut heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksupalveluita käyttöön. Tämän jälkeen haastateltavia pyydettiin kuvailemaan asioita, jotka heidän kokemuksensa mukaan vaikuttavat mobiilimaksamisen käytännöllisyyteen. Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin, miten mobiilimaksamisen käytännöllisyys on vaikuttanut heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksaminen käyttöön. Lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan tottumuksen ja käytännöllisyyden tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5.

Kysyttäessä, miten tottumus on vaikuttanut haastateltavien mobiilimaksamiseen, olivat kaikki haastateltavista sitä mieltä, että tottumus on vaikuttanut heidän käyttöönottopäätökseensä. Jokainen haastateltavista koki tottumuksen helpottavan käyttöönottoa ja pienentävän mobiilimaksupalveluiden käyttöönoton kynnystä.

Totta kai, kun on osaamista ja ymmärrystä ja tietoa noista asioista, niin onhan sillä varmasti vaikutusta aika paljonkin siihen käyttöönottoon. Vanhemmalla ihmisellä jolla ei tämmöistä kokemusta ole, voi olla korkeampi kynnys ottaa tällaisia käyttöön. (H3)

Kyllä mä luulen että sillä on aika iso vaikutus, jos on jotain aikaisempia vastaavia juttuja mobiiliteknologian kanssa tehnyt. Sitten on helpompi ottaa myös muita uusia juttuja käyttöön. (H5)

Kun haastateltavilta kysyttiin, minkälaiset tekijät heidän kokemuksensa mukaan vaikuttavat mobiilimaksamisen käytännöllisyyteen, esiin nostettuja tekijöitä olivat nopeus, turvallisuus, helpous, vaivattomuus sekä se, että maksamismahdollisuus kulkee puhelimen mukana. Kaikki haastateltavista eivät suoraan osanneet ottaa kantaa siihen, minkälaiset tekijät lisäävät mobiilimaksamisen käytännöllisyyttä.

No ehkä se, että käytännössä sulla on mahdollisuus pitää kaikki asiat yhdellä alustalla. Se helpottaa. Se on nopeampaa mun mielestä kun normaalilla kortilla maksaminen. Koen, että se on käytännöllistä. (H4)

Kun haastateltavilta tiedusteltiin, onko käytännöllisyys vaikuttanut heidän päätökseensä ottaa mobiilimaksaminen käyttöön, olivat kaikki haastateltavista sitä mieltä, että on. Moni haastateltavista koki käytännöllisyyden keskeisenä asiana mobiilimaksamisen omaksumisprosessissa.

Jos ei olisi kovin käytännöllistä, niinku esimerkiksi tilisiirron tekeminen niin eihän siinä käytössä olisi mitään järkeä. (H2)

Onhan se sellainen tekijä, minkä puuttuessa voi hyvinkin jäädä palvelun käyttöönotto kesken. (H6)

Teeman lopuksi haastateltavia pyydettiin arvioimaan tottumuksen ja käytännöllisyyden tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Tottumus ja käytännöllisyys koettiin erittäin tärkeäksi tekijäksi mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä, sillä vastausten keskiarvo oli 4,5. Se on haastatteluiden teemoista korkeimman tärkeysarvon saavuttanut tekijä.

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden mielestä tärkein mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttava tekijä on käytännöllisyys. Tähän tulokseen on helppo samaistua ja käytännöllisyyden tärkeyttä selittää varmasti se, että mobiilimaksamisen tarkoituksena on alusta asti ollut maksusuoritusten digitalisointi ja sitä kautta niiden helpottaminen erityisesti kuluttajan näkökulmasta. Suomalaiset mobiilimaksupalvelut ovat tutkimuksen keskustelujen perusteella onnistuneet hyvin erityisesti ihmisten välisten maksusuoritusten käyttäjätavallisuudessa ja sitä kautta käytännöllisyydessä. Muissa maksutilanteissa käytännöllisyyden lippua haastatteluiden perusteella kantavat Apple Pay ja Google Pay, joiden takana ovat organisaatiot ovat mobiiliteknologian ja niiden käytännöllisyyden edelläkävijöitä.

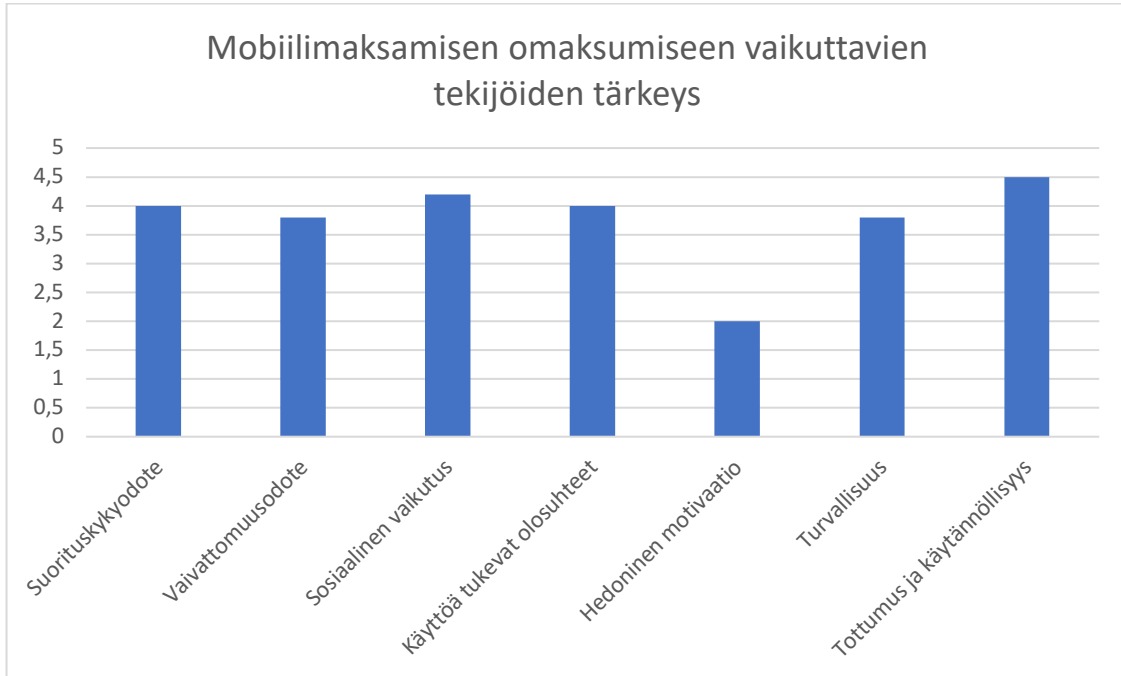
## 5.9 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen haastatteluissa pyrittiin teemoittain keräämään tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden ajatuksia mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä. Aikaisemmassa tutkimuksessa mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä, joita tässä tutkimuksessa mitattiin, olivat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus, käyttöä tukevat olosuhteet, hedoninen motivaatio, turvallisuus, sekä tottumus ja käytännöllisyys. Tutkimushaastatteluissa haluttiin selvittää, kuinka tärkeäksi haastateltavat kokivat kyseiset tekijät omassa mobiilimaksamisen omaksumisessaan. Tämän lisäksi haluttiin ymmärtää syitä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemusten ja käsitysten taustalla.

Tutkimushaastatteluiden teemojen lopussa haastateltavia pyydettiin arvioimaan kyseisen teeman vaikuttavan tekijän tärkeyttä mobiilimaksamisen käyttöönottopäätöksessä asteikolla 1-5. Kyseisellä asteikolla arvo 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä, kun taas arvo 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä. Haastateltavien annetuista arvioista on muodostettu keskiarvot kuvaamaan jokaisen tekijän tärkeyttä tälle tutkimusjoukolle. Keskiarvot ovat koostetuna kuvioon 4. (Kuvio 4)

Tutkimuksen tuloksista selviää, että tärkeimmiksi mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttaviksi tekijöiksi tutkimuksen kohteena olevat henkilöt kokevat tottumuksen ja käytännöllisyyden. Seuraavana näiden jälkeen, toiseksi tärkeimpänä tekijänä tämän tutkimuksen haastatteluista esiin nousi sosiaalinen vaikutus. Jaetulle kolmannelle sijalle mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä suomalaisen kuluttajan kontekstissa päätyivät suorituskyky-

odote sekä käyttöä tukevat olosuhteet. Neljänneksi tärkeimpinä tekijöinä tutkimuksen haastateltavat kokivat vaivattomuusodotteen ja turvallisuuden. Viimeisenä ja selkeästi vähiten tärkeimpänä tekijänä tässä tutkimuksessa oli hedoninen motivaatio.



Kuvio 4 Mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden tärkeys

## 6 TULOSTEN TULKINTA JA POHDINTA

Tässä luvussa tehdään tutkimuksen empiirisen osion tulosten pohjalta tulkintoja ja pohdintoja. Luvussa palautetaan myös mieleen tutkimuksen kirjallisuuskatsauksesta saatuja tuloksia ja verrataan niitä empiirisiin tuloksiin. Tämän jälkeen pyritään tunnistamaan empiiristen tulosten ja kirjallisuuskatsauksen tulosten välisiä yhtäläisyyksiä, sekä pohtimaan syitä mahdollisille eroavaisuuksille.

### 6.1 Empiirisen tutkimuksen tulosten tulkinta

Kaikista suurimman arvon haastateltavien vastausten perusteella tärkeysasteikolla saivat tottumus ja käytännöllisyys, joita haastateltavien pyydettiin arvioimaan yhdessä, sillä tottumuksella nähtiin olevan hyvin vahva yhteys koettuun käytännöllisyyteen. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemusta tottumuksen ja käytännöllisyyden tärkeydestä selittää vahva kokemus mobiiliteknologioiden käytöstä, sekä mobiilimaksamisen päätoiminen tavoite käytännöllisyyden lisäämisestä rahallisen arvon siirtämiseen mobiiliteknologioita hyödyntäen. Käytännöllisyyteen vaikuttavia asioita, joita tutkimuksen haastateltavat pitivät tärkeänä, olivat nopeus, turvallisuus, helppous, vaivattomuus sekä se, että maksamismahdollisuus ja siihen liittyvät maksutiedot kulkevat puhelimen mukana.

Tärkeysasteikossa sijalle kaksi ylsi sosiaalinen vaikutus. Sosiaalinen vaikutus voidaan nähdä myös yhtenä mobiilimaksamisen peruspilareista erityisesti Suomen kontekstissa, sillä mobiilimaksamisen suosiota huimasti kasvattanut mobiilimaksupalvelu MobilePay on alun perin tarkoitettu juuri ihmisten väliin rahan siirtoon mobiililaitteita hyödyntäen. Tutkimushaastatteluista selvisi sosiaalisen vaikutuksen olleen jokaisella tutkimuksen kohteena olleella henkilöllä yksi pääsyyistä mobiilimaksamisen käyttöönottoon sekä syy tietoisuuteen mobiilimaksamisen mahdollisuudesta. Yksi haastateltavista jopa sanoi käyttävänsä mobiilimaksamista täysin sosiaalisen vaikutuksen takia. Kyseinen henkilö ei itse kokenut saavansa mobiilimaksamisesta juurikaan hyötyjä, mutta oli silti päättänyt ottaa sen käyttöön, sillä hän koki muiden ihmisten hyötyvän siitä, että hän käyttää mobiilimaksamista.

Kolmannelle sijalle tärkeysasteikolla tutkimuksen haastateltavien antamien tärkeysarvojen perusteella päätyi kaksi mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavaa tekijää: suorituskykyodote ja käyttöä tukevat olosuhteet.

Kaikki tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kokivat mobiilimaksamisen tehostavan tai nopeuttavan omaa toimintaansa. Suorituskykyodotteen voidaan haastatteluiden perusteella nähdä tuottavan kuluttajille paljon arvoa ja olevan tärkeä tekijä käyttöönottopäätöksessä. Tässä tutkimuksessa haastateltavat henkilöt yhdistivät suorituskykyodotteen mobiilimaksamisessa vahvasti odotukseen rahansiirtojen suorituksen nopeutumisesta verrattuna muihin makсутapoihin.

Käyttöä tukevat olosuhteet olivat käsitteenä tässä asiayhteydessä aluksi hankala ymmärtää monelle haastateltavalle. Esimerkkien avulla ymmärrystä pystyttiin parantamaan, mutta vaikuttavan tekijän tärkeyden arviointi oli silti haastavaa. Tästä huolimatta keskustelujen perusteella kävi vahvasti ilmi, että tutkimuksen kohteena oleville henkilölle oli tärkeää, että mobiilimaksamisen käyttöönotto ei vaatinut heiltä mitään ylimääräisiä toimenpiteitä, vaan tarvittavat yhteydet, laitteet, sekä sosiaaliset suhteet löytyivät haastateltavilta jo valmiiksi. Siksi käyttöä olevat suhteet saivat myös korkean tärkeysarvon.

Neljänneksi mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä haastateltavien henkilöiden kokeman tärkeyden perusteella jäi niin ikään kaksi tekijää: vaivattomuusodote ja turvallisuus. Kumpikin näistä tekijöistä olivat kuitenkin tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tärkeitä ja tärkeysarvoltaan hyvin lähellä suorituskykyodotetta ja käyttöä tukevia olosuhteita.

Vaivattomuusodotteeseen ja sen tärkeyteen liittyvät kokemukset vaihtelivat haastateltavien keskuudessa enemmän kuin esimerkiksi turvallisuuteen ja suorituskykyodotteeseen liittyvät kokemukset. Osa haastateltavista koki vaivattomuuden ja odotuksen siitä todella tärkeäksi mobiilimaksupalveluiden käyttöönottopäätöksessä, kun osa haastateltavista koki sen vähemmän tärkeäksi ja näki käyttöönoton mahdollisena jo pelkästään suorituskykyyn ja sosiaaliseen vaikutukseen liittyvistä syistä. Tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä ei ollut siis yhtenäistä linjaa siitä, miten tärkeäksi he vaivattomuuden ja siihen liittyvän odotuksen mobiilimaksamisen omaksumisen kannalta kokivat.

Turvallisuus oli kaikille tutkimuksessa haastateltaville henkilöille tärkeä asia mobiilimaksamisessa. Turvallisuuden nähtiin kulkevan käsi kädessä luotamuksen kanssa. Suomessa toimivien mobiilimaksupalveluiden takana olevien organisaatioiden todettiin olevan haastateltavien näkökulmasta luotettavia, mikä vaikutti siihen, etteivät haastateltavat tekijät kokeneet huolta turvallisuudesta kyseisiä mobiilimaksupalveluita käyttäessään. Tämä saattaa myös vaikuttaa siihen, miksi turvallisuus ei ollut tässä tutkimuksessa tutkittavista mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä tärkeimpien joukossa. Haastateltavat henkilöt kertoivat kyllä riskeistä, mitä he ajattelivat mobiilimaksamiseen liittyvän, mutta he eivät kokeneet riskien konkretisoitumista todennäköisenä skenaariona.

Viimeisenä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavana tekijänä tutkimuksen haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden kokeman tärkeyden näkökulmasta oli hedoninen motivaatio. Muiden vaikuttavien tekijöiden välillä keskiarvot koetusta tärkeydestä olivat yllättävänkin lähellä toisiaan, mutta he-



doninen motivaatio jäi tärkeysasteikolla selkeästi muita tekijöitä alemmas. Siitä huolimatta osa tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kertoi kokeneensa mielihyvää mobiilimaksamisen käytöstä, mutta koettu mielihyvä painottui mobiilimaksamisen käyttöönottoon ja käytön alkuun. Hedonista motivaatiota ei kuitenkaan koettu käyttöönottopäätöksen kannalta tärkeänä tekijänä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että mobiilimaksaminen nähtiin enemmän työkaluna, jonka tarkoituksena on helpottaa ja tehostaa maksamisprosessia, eikä niinkään mielihyvää tai nautintoa tuovana tekijänä.

## 6.2 Pohdinta kirjallisuuskatsaukseen peilaten

Jos katsotaan kirjallisuuskatsauksessa ensin mobiilimaksamisen omaksumisen historiaan, on mielenkiintoinen esiin noussut asia Dahlbergin ym. (2008) toteuttamasta kirjallisuuskatsauksesta silloisesta mobiilimaksamisen tutkimuksesta, ettei sosiaalinen vaikutus yltänyt merkittävimpien mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden joukkoon. Myöhemmissä tutkimuksissa se on kuitenkin nostettu tärkeäksi tekijäksi ja tämän tutkimuksen empiirisessä osiossa toteutettujen tutkimushaastattelujen perusteella sosiaalisen vaikutuksen merkitys mobiilimaksamisen omaksumisessa on merkittävä.

Tämän tutkimuksen empiirisen osion teoreettiseen malliin oli valikoitu tekijöitä, joiden on aikaisemmassa tutkimuksessa todettu vaikuttavan merkittävästi mobiilimaksamisen omaksumiseen. Kerätyn tutkimusaineiston perusteella tehty analyysi tukee aikaisempaa tutkimusta muiden tekijöiden osalta, mutta hedoninen motivaatio ei tämän tutkimuksen perusteella ole merkittävästi mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttava tekijä.

Mahdollisia selityksiä sille, miksi hedoninen motivaatio ei ole merkittävä tekijä tämän tutkimuksen aineiston perusteella, vaikka se on ollut sitä aikaisemmassa tutkimuksessa, voi olla mobiilimaksamisen vahva yleistymisen. Kun mobiilimaksamisesta on tullut monelle arkipäiväinen työkalu, ei sen käyttö tutkimusaineiston perusteella tuota kuluttajalle juurikaan mielihyvää. Mobiilimaksun arkipäiväistyminen voi vaikuttaa myös kuluttajien tuleviin mobiilimaksupalveluiden käyttöönottoihin hedonisen motivaation tärkeyden vähenemisenä, sillä aikaisemmat kokemukset ja sosiaaliset vaikutukset eivät välttämättä viesti kuluttajalle mahdollisesta mielihyvän tuotosta ja siten vaikuta kuluttajan odotuksiin lisäämällä odotusta mielihyvän tuotosta.

Muiden mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden osalta eroavaisuuksia kirjallisuuskatsaukseen ei juurikaan ole. Eroja joidenkin tekijöiden merkittävyyden painotuksella voi olla, esimerkiksi tottumus ja käytännöllisyys oli tässä tutkimuksessa selkeästi merkittävimmät vaikuttavat tekijät, kun aikaisemmassa tutkimuksessa eniten esille nousevat sosiaalinen vaikutus ja suorituskykyodote. Erot saattavat kuitenkin selittyä sillä, että tutkimusotanta on aikaisemmissa mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimuksissa suurempi tutkimusten määrällisen luonteen takia. Tässä tutkimuksessa saavutettiin kuitenkin laadullisen tutkimusotteen vuoksi syvempää ymmärrystä tämän tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksista tärkeistä omaksumiseen

vaikuttavista tekijöistä sekä ajatuksista ja syistä näiden kokemusten taustalla. Tämän tutkimuksen avulla voidaan myös ymmärtää paremmin sitä, minkälaisia ajatuksia suomalaisilla kuluttajilla saattaa olla mobiilimaksupalveluiden käyttöönoton yhteydessä ja käyttöönoton harkinnassa.

## 7 YHTEENVETO

Tässä luvussa luodaan yhteenveto tässä tutkielmassa toteutetusta kirjallisuuskatsauksesta sekä laadullisesta haastattelututkimuksesta. Tämän lisäksi pohditaan tutkimuksen mahdollisia rajoitteita, luotettavuutta, sekä jatkotutkimusaiheita.

Tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa haluttiin luoda vankka pohja ja teoreettinen tuki toteutettavalle laadulliselle tutkimukselle. Kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin teknologian omaksumista selittäviä teorioita, sekä tutustuttiin mobiilimaksamisen määritelmään ja mobiilimaksamisen omaksumisen aikaisempiin tutkimuksiin. Kirjallisuuskatsauksessa haluttiin ymmärtää, mitä mobiilimaksamisen omaksumisesta tiedetään nyt ja mitkä tekijät vaikuttavat mobiilimaksamisen omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä kirjallisuuskatsaukselle oli:

*Mitkä tekijät vaikuttavat mobiilimaksamisen omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta?*

Kirjallisuuskatsauksessa tutustuttiin tieteellisestä kirjallisuudesta löytyviin mobiilimaksamisen määritelmiin, sekä luotiin näiden pohjalta kokonaisvaltainen, tässä tutkimuksessa käytettävä määritelmä mobiilimaksamiselle. Seuraavaksi käytiin läpi mobiilimaksamisen omaksumisen aikaisempia tutkimuksia ja löydettiin vastaus asetettuun tutkimuskysymykseen. Tämän lisäksi luotiin havaintojen ja teknologian omaksumista selittävien teoreettisten mallien avulla suomalaiseen kontekstiin sopiva teoreettinen malli tekijöistä, jotka vaikuttavat mobiilimaksamisen omaksumiseen kuluttajan näkökulmasta. Vaikuttavia tekijöitä mallissa olivat suorituskykyodote, vaivattomuusodote, sosiaalinen vaikutus, käyttöä tukevat olosuhteet, hedoninen motivaatio, turvallisuus sekä tottumus & käytännöllisyys.

Tutkielman empiirisessä osiossa haluttiin selvittää, miten suomalaiset kuluttajat kokevat aikaisemmassa tutkimuksessa merkittäviksi todetut mobiilimaksamiseen vaikuttavat tekijät. Empiirisen osion tavoitteena oli ymmärtää mobiilimaksamisen omaksumisen ilmiötä suomalaisen kuluttajan kontekstissa tarkemmin ja selvittää, mitkä tekijät suomalaiset kuluttajat kokevat omaksumisprosessissa

tärkeiksi. Tämän lisäksi haluttiin ymmärtää, miksi tietyt tekijät koetaan tärkeiksi. Tutkimuskysymykset tälle tutkielmalle olivat:

*Mitkä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavat tekijät ovat suomalaisille kuluttajille tärkeitä?*

*Miksi suomalaiset kuluttajat kokevat tietyt tekijät tärkeiksi mobiilimaksamisen omaksumisessa?*

Empiirisessä osiossa aineiston keräys toteutettiin puolistrukturoituna teema-haastatteluna, jossa ennalta määritellyt teemat perustuivat kirjallisuuskatsauksessa luotuun teoreettiseen malliin ja siinä esitettyihin mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Aineiston keräämisen jälkeen aineisto muutettiin tutkittavaan muotoon ja sitä analysoitiin havainnoimalla, teemoittelemalla ja ryhmittelemällä. Aineiston analyysin perusteella pystyttiin toteamaan, että tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tärkeimmät omaksumiseen vaikuttavat tekijät ovat tottumus ja käytännöllisyys. Seuraavaksi tärkein tekijä tutkimusaineiston perusteella oli sosiaalinen vaikutus. Kolmanneksi tärkeimmät tekijät olivat suorituskykyodote ja käyttöä tukevat olosuhteet, kun taas neljänneksi tärkeimmät tekijät olivat vaivattomuusodote ja turvallisuus. Hedoninen motivaatio ei osoittautunut tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tärkeäksi tekijäksi.

Tämän tutkimuksen rajoitteena saattaa olla tutkimusjoukon pieni koko johtuen tutkimuksen laadullisesta luonteesta. Rajoitteena mobiilimaksamisen omaksumisen näkökulmasta toimii myös suomalaisuuden konteksti, sillä tutkimuksen tulosten perustuessa suomalaisiin kuluttajiin ja suomessa tarjolla oleviin mobiilimaksupalveluihin, eivät ne ole välttämättä hyödynnettävissä muiden maiden konteksteissa. Tutkimuksen teoreettinen malli on myös osaltaan voinut aiheuttaa rajoittuneisuutta tutkimukselle, sillä siinä huomioidaan rajallinen määrä mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä, eikä tieteellisen kirjallisuuden avulla voida saavuttaa absoluuttista varmuutta siitä, etteikö muita vaikuttavia tekijöitä olisi.

Tutkimus on tuottanut lisäarvoa mobiilimaksamisen omaksumisen tutkimukselle tuomalla lisää laadullista ymmärrystä mobiilimaksamisen omaksumisen ilmiölle ja siihen liittyviin kokemuksiin. Suomalaisille kuluttajille toteutettu laadullinen haastattelututkimus lisää mielekkyyttä myös määrälliselle tutkimukselle samassa kontekstissa, jotta ymmärrykselle voidaan hakea vahvemmin yleistettävää muotoa. Tutkimuksen tuloksia voidaan myös ehdottomasti hyödyntää suomalaisten mobiilimaksupalveluiden tuotekehityksessä, avaten mahdollisuuksia kuluttajan ajatusten ja kokemusten ymmärtämiseen mobiilimaksamisen omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden näkökulmasta.

## LÄHTEET

- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, 62, 101293.
- Au, Y. A., & Kauffman, R. J. (2008). The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues for an emerging financial technology application. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(2), 141-164.
- Bagozzi, R. P. (2007). The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigm shift. *Journal of the association for information systems*, 8(4), 3.
- Dahlberg, T., Guo, J., & Ondrus, J. (2015). A critical review of mobile payment research. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 265-284.
- Dahlberg, T., Mallat, N., Ondrus, J., & Zmijewska, A. (2008). Past, present and future of mobile payments research: A literature review. *Electronic commerce research and applications*, 7(2), 165-181.
- Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (*Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology*).
- de Luna, I. R., Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Muñoz-Leiva, F. (2019). Mobile payment is not all the same: The adoption of mobile payment systems depending on the technology applied. *Technological Forecasting and Social Change*, 146, 931-944.
- Di Pietro, L., Mugion, R. G., Mattia, G., Renzi, M. F., & Toni, M. (2015). The integrated model on mobile payment acceptance (IMMPA): an empirical application to public transport. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 56, 463-479.
- Duane, A., O'Reilly, P., & Andreev, P. (2014). Realising M-Payments: modelling consumers' willingness to M-pay using Smart Phones. *Behaviour & Information Technology*, 33(4), 318-334.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja.
- Fishbein, M. (1967). Attitude and the prediction of behavior. *Readings in attitude theory and measurement*.

- Guo, J., & Bouwman, H. (2016). An analytical framework for an m-payment ecosystem: A merchants' perspective. *Telecommunications Policy*, 40(2-3), 147-167.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2007). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Juutti, P. & Puusa, A. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). Examining the role of three sets of innovation attributes for determining adoption of the interbank mobile payment service. *Information Systems Frontiers*, 17(5), 1039-1056.
- Karnouskos, S. (2004). Mobile payment: A journey through existing procedures and standardization initiatives. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 6(4), 44-66.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. (2017). Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry. *Computers in Human Behavior*, 70, 460-474.
- Koenig-Lewis, N., Marquet, M., Palmer, A., & Zhao, A. L. (2015). Enjoyment and social influence: predicting mobile payment adoption. *The Service Industries Journal*, 35(10), 537-554.
- Lara-Rubio, J., Villarejo-Ramos, A. F., & Liébana-Cabanillas, F. (2020). Explanatory and predictive model of the adoption of P2P payment systems. *Behaviour & Information Technology*, 1-14.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of the Association for information systems*, 12(1), 50.
- Liébana-Cabanillas, F., Marinkovic, V., de Luna, I. R., & Kalinic, Z. (2018). Predicting the determinants of mobile payment acceptance: A hybrid SEM-neural network approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 117-130.
- Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Muñoz-Leiva, F. (2014). Antecedents of the adoption of the new mobile payment systems: The moderating effect of age. *Computers in Human Behavior*, 35, 464-478.
- Moorthy, K., Chun T'ing, L., Chea Yee, K., Wen Huey, A., Joe In, L., Chyi Feng, P., & Jia Yi, T. (2020). What drives the adoption of mobile payment? A Malaysian perspective. *International Journal of Finance & Economics*, 25(3), 349-364.

- Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17-29.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54, 102144.
- Pienihäkkinen, R. (25.6.2020). Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa – Jo lähes 40 prosenttia suomalaisista käyttää mobiilimaksua. *Talouselämä*. Haettu osoitteesta <https://www.talouselama.fi/uutiset/mobiilimaksaminen-yleistyy-suomessa-jo-lahes-40-prosenttia-suomalaisista-kayttaa-mobiilimaksua/12f3d07c-1a41-46df-b7ed-48a3a9ce4b38>
- Rissanen, R., 2006. Fenomenografia. Luku 5.1. kokonaisuudesta Anita SaaranenKauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>. (Viitattu 23.10.2022.)
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2017). Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi – Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the United Kingdom: extending UTAUT with innovativeness, risk, and trust. *Psychology & Marketing*, 32(8), 860-873.
- Su, P., Wang, L., & Yan, J. (2018). How users' Internet experience affects the adoption of mobile payment: a mediation model. *Technology Analysis & Strategic Management*, 30(2), 186-197.
- Tamilmani, K., Rana, N. P., Wamba, S. F., & Dwivedi, R. (2020). The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation. *International Journal of Information Management*, 57, 102269.
- Turner, M., Kitchenham, B., Brereton, P., Charters, S., & Budgen, D. (2010). Does the technology acceptance model predict actual use? A systematic literature review. *Information and software technology*, 52(5), 463-479.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review. *Journal of enterprise information management*, 28(3), 443-488.



## LIITE 1 HAASTATTELURUNKO

### Puolistrukturoidun temahaastattelun haastattelurunko

#### Yleiset kysymykset:

- Mikä on ikäsi?
- Mikä on ammattisi?
- Käytätkö mobiilimaksamista arjessasi?
- Mitä mobiilimaksupalveluja käytät?
- Miksi olet ottanut mobiilimaksamisen käyttöön?

#### Teema 1: Suorituskykyodote

- Minkälaisia hyötyjä koet saavasi mobiilimaksamisen käytöstä?
- Koetko mobiilimaksamisen nopeuttavan tai tehostavan toimintaasi? Miten?
- Koetko tehokkuuden tai nopeuden olevan tekijä, joka on vaikuttanut päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön? Miksi?
- Miten tärkeäksi koet suorituskyvyn mobiilimaksamisen omaksumisessa?
- Arvioi kokemuksesi mukaan suorituskykyodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

#### Vaivattomuusodote

- Miten koet mobiilimaksamisen vaikuttavan arkeesi?
- Onko mobiilimaksaminen mielestäsi helppoa?
- Onko mobiilimaksamisen oppiminen mielestäsi helppoa?
- Miten mobiilimaksamisen helppous tai vaikeus on vaikuttanut sinun päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön?
- Arvioi kokemuksesi mukaan vaivattomuusodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

#### Sosiaalinen vaikutus

- Käytetäänkö lähipiirissäsi mobiilimaksamista?
- Millaisen roolin koet sosiaalisella vaikutuksella olevan mobiilimaksamisen käytössä?
- Millaisissa tilanteissa koet sosiaalista vaikutusta mobiilimaksamisen käyttöön?
- Onko sosiaalisella vaikutuksella ollut vaikutusta sinun päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön?
- Arvioi kokemuksesi mukaan vaivattomuusodotteen tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

#### Käyttöä tukevat olosuhteet

- Käyttöä tukevien olosuhteiden määritelmä ja esimerkkitapaus
- Minkälaisia käyttöä tukevia olosuhteita olet itse kokenut mobiilimaksamisen omaksumisessa?
- Miten koet käyttöä tukevien olosuhteiden vaikuttaneen päätökseesi ottaa mobiilimaksamisen käyttöön?
- Arvioi kokemuksesi mukaan käyttöä tukevien olosuhteiden tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

**Hedoninen motivaatio**

- Hedonisen motivaation määritelmän kertominen haastateltavalle
- Onko mobiilimaksaminen mielestäsi hauskaa tai tyydyttävää? Miksi?
- Miten tärkeäksi koet hedonisen motivaation mobiilimaksamisen omaksumisessa?

**Turvallisuus**

- Kuvaile ajatuksiasi turvallisuuden ja luottamuksen tärkeydestä mobiilimaksamisessa
- Millaisia riskejä ajattelet mobiilimaksamiseen liittyvän?
- Koetko COVID 19-pandemian tai sen sivuilmiöiden vaikuttaneen siihen, miten suhtaudut mobiilimaksamiseen?
- Miten koet luottamuksen ja turvallisuuden vaikuttaneen sinun päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön?
- Arvioi kokemuksesi mukaan turvallisuuden tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.

**Tottumus ja käytännöllisyys**

- Miten kuvailisit aiemman mobiiliteknologian omaksumisen ja käytön vaikuttaneen päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön?
- Kuvaile asioita, jotka vaikuttavat mielestäsi mobiilimaksamisen käytännöllisyyteen
- Miten koet mobiilimaksamisen käytännöllisyyden vaikuttaneen päätökseesi ottaa mobiilimaksaminen käyttöön?
- Arvioi kokemuksesi mukaan tottumuksen ja käytännöllisyyden tärkeyttä mobiilimaksamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa, ettei tekijä ole ollenkaan tärkeä ja 5 tarkoittaa, että tekijä on todella tärkeä.