



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	31.5.2005
Tekijä(t)	Minna Onkalo	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	101
Otsikko	Sähköisten maksutapojen käytön hyväksyminen yritykseltä kuluttajalle suunnatussa sähköisessä kaupankäynnissä		
Ohjaaja(t)	KTT Jussi Puhakainen, KTT Hannu Salmela		

#### Tiivistelmä

Tutkielmassa tarkasteltiin erilaisten sähköisten maksutapojen käyttöä ja käytön hyväksymistä yritykseltä kuluttajalle suunnatussa sähköisessä kaupankäynnissä. Suomalaisen verkko-ostajan ulottuvilla on nykyään jo useita sähköisiä maksutapoja. Monipuolisesta valikoimasta huolimatta ainoastaan muutamia sähköisiä maksutapoja tosiasiaassa käytetään, kun taas muiden käyttöön suhtaudutaan hyvin varauksellisesti tai niitä ei käytetä ollenkaan. Tutkielman päätavoitteena olikin selvittää, mitkä ovat keskeiset sähköisten maksutapojen käytön hyväksymiseen vaikuttavat tekijät ja miten hyvin ne ennustavat ja selittävät käytön hyväksymistä.

Tavoitteen saavuttamiseksi tutkielmassa tarkasteltiin yleisimpiä sähköisiä maksutapoja: verkkomaksua, luottokorttimaksua, SMS-maksua ja elektronista rahaa. Lisäksi perehdyttiin seitsemään käytön hyväksymistä tutkivaan malliin ja teoriaan. Näiden pohjalta muodostettiin tutkielman viitekehiksenä käytetty malli, joka koostui viidestä käyttöaikomukseen vaikuttavasta tekijästä: koetusta hyödystä, koetusta helppoudesta, koetusta turvallisuudesta, sosiaalisesta vaikutuksesta ja helpottavista olosuhteista. Aikomus puolestaan määritteli toteutuvan käytön. Tutkielman empiirinen osa muodostui kvantitatiivisesta survey-tutkimuksesta, jossa tutkimusaineisto kerättiin web-kyselynä 25–60-vuotiailta korkeasti koulutetuilta suomalaisilta kuluttajilta.

Tutkielmassa saatiin selville, että tällä hetkellä yleisin suomalaisen kuluttajan käyttämä sähköinen maksutapa verkkokaupassa on luottokorttimaksu, minkä lisäksi verkkomaksua käytetään hyvin paljon. Sen sijaan SMS-maksun käyttö on selvästi vähäisempää ja elektronista rahaa vasta kokeiltaan. Vähäisestä käytöstä huolimatta aikomus käyttää SMS-maksua ja elektronista rahaa tulevaisuudessa on kuitenkin kohtalaista. Luottokorttimaksun ja erityisesti verkkomaksun käyttöön tulevaisuudessa suhtaudutaan puolestaan hyvin innokkaasti. Tulokset ovat yhdenmukaisia aikaisempien tutkimustulosten kanssa, joiden mukaan aikomus ennustaa hyvin toteutuvaa käyttöä.

Tutkielmassa todettiin lisäksi, että keskeisiä sähköisten maksutapojen käyttöaikomusta ennustavia tekijöitä ovat hyöty, helppous ja turvallisuus, kun taas helpottavilla olosuhteilla ja erityisesti kanssaihmisillä ei ole suurta merkitystä. Saadut tulokset tukevat monia aikaisempia tutkimustuloksia. Verkkomaksua ja luottokorttimaksua pidetään hyödyllisinä ja helppokäyttöisinä maksutapoina verkkokaupassa, mutta SMS-maksun käyttö koetaan selvästi turhemmaksi ja vaikeammaksi. Puutteellinen turvallisuus huolettaa puolestaan luottokorttimaksun ja SMS-maksun käyttäjiä, kun taas verkkomaksun turvallisuuteen luotetaan enemmän. Lisäksi SMS-maksun käytölle on esteitä ja hidastavia tekijöitä, joita ei luottokorttimaksun ja erityisesti verkkomaksun kohdalla juuri ole. Jatkossa olisi hyvä tutkia myös tapojen ja käyttömahdollisuuksien vaikutus maksutapojen käyttöön.

Asiasanat	kuluttaja, käytön hyväksyminen, sähköinen maksutapa, TAM, TPB, UTAUT, verkkokauppa
Muita tietoja	