

TIEDOTE 4.4.2005, JULKAISUVAPAA HETI

Idean Research tutki:

Verkkopankit puntarissa – onnistuuko maksaminen?

Tutkimusyritys Idean Research arvioi tammi-helmikuussa 2005 kuuden kotimaisen verkkopankin käytettävyyttä. Suurimmat erot pankkien välillä löytyivät palvelutarjonnan määrästä sekä perustoimintojen, kuten laskun maksun, viimeistelyasteesta. Saavutettavuuden suhteen kaikilla pankeilla on vielä parannettavaa. Tutkittavina olivat seuraavat pankit: Aktia, Handelsbank, Osuuspankki, Nordea, Sampo sekä Tapiola.

Pankkiasioiden hoitaminen on siirtynyt viime vuosina pankkitiskiltä verkkoon. Kilpailun kiristyessä pankkien on keskityttävä panostamaan pankkipalveluiden käytettävyyteen ja asiakkaiden käyttäjäkokemukseen. Hyvin suunniteltu ja toteutettu verkkopankki houkuttelee uusia asiakkaita ja jopa uusia käyttäjäryhmiä.

Pankkien verkkopalveluiden tasossa on selviä eroja

Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen arvio suoritettiin käymällä läpi jokainen vertailun kohteena oleva verkkopankkisivusto asiakkaille tuttujen tehtävien osalta. Niiden lisäksi tutustuttiin pankkikohtaisiin lisätoimintoihin. Palveluista ei pääsääntöisesti löytynyt niin kriittisiä käytettävyyssongelmia, jotka olisivat estäneet palveluiden käytön.

Käyttäjän kohtaamat hankaluudet liittyivät suurelta osin sivuilla liikkumiseen. Suurimmat erot pankkien välillä löytyivät niiden tarjoamien toimintojen määrästä ja perustoimintojen viimeistelystä. Yllättävää oli, että pankit, jotka tarjosivat monipuolisia lisätoimintoja, eivät kuitenkaan olleet viimeistelleet perustoimintoja käyttäjän kannalta ymmärrettäviksi ja käteviksi.

Koska verkkopankkien käyttäjät voivat olla keitä tahansa, arvioitiin myös verkkopankkien saavutettavuutta (esteettömyyttä) ja toimivuutta erilaisilla selaimilla ja erilaisissa

käyttöympäristöissä. Kaikilla pankeilla on vielä parannettavaa. Esimerkiksi kuvien alt-tekstien puuttuminen, taulukkotaitto ja tekstin koon määrittely kiinteäksi aiheuttavat ongelmia näkörajoitteisille käyttäjille.

Osa pankeista on panostanut saavutettavuuteen selvästi toisia enemmän tarjoamalla palveluistaan erillisiä teksti- tai helppokäyttöversioita. Vaikka saavutettavuuteen liittyvien seikkojen suhteen ollaan monessa kohdassa vielä alkutaipaleella, on positiivista, että halua kaikille käyttäjille sopivien palveluiden kehittämiseen on olemassa jo nyt.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa:

Myyntijohtaja Mika Kivimäki

mika.kivimaki@ideanresearch.com

GSM 041 5353 285

Laajennetun tiivistelmän voit ladata myös kotisivuiltamme osoitteesta

<http://www.ideanresearch.com/>

Idean Research Oy on vuonna 1999 perustettu, käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimukseen ja kehittämiseen keskittynyt yritys, jolla on toimipisteet Espoossa ja Jyväskylässä. Idean Research työllistää tällä hetkellä 30 tutkimuksen ammattilaista. Palvelemme asiakkaitamme jatkuvasti yli kymmenessä maassa.