

Annikki Hyppönen

**Saavutettavuus-
työn käytännöt
osana
verkkopankkien
digitaalista
saavutettavuutta ja
asiakaskokemusta**




ACTA WASAENSIA 563



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Copyright © Vaasan yliopisto ja tekijänoikeuksien haltijat.

Kokoomaväitöskirjan yhteenveto-osa on jaettu [Creative Commons JaaSamoin -lisenssillä](#) .

ISBN 978-952-395-216-4 (painettu)
978-952-395-216-4 (verkkoaineisto)

ISSN 0355-2667 (Acta Wasaensia 563, painettu)
2323-9123 (Acta Wasaensia 563. verkkoaineisto)

URN <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-216-4>

PunaMusta Oy, Joensuu, 2025.



VÄITÖSKIRJA

*joka Vaasan yliopiston markkinoinnin ja viestinnän akateemisen yksikön
suostumuksella esitetään julkisesti tarkastettavaksi
perjantaina 10. lokakuuta 2025, kello 12.*

Artikkeliväitöskirja, markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö, viestintätieteet.

- Tekijä Annikki Hyppönen  <https://orcid.org/0000-0002-6024-7318>
- Ohjaajat Professori Merja Koskela
Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö.
- Apulaisprofessori Rebekah Rousi
Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö.
- Yliopistonlehtori Niina Nissilä
Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö.
- Kustos Professori Merja Koskela
Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö.
- Esitarkastajat Professori Camilla Lindholm
Helsingin yliopisto. Humanistinen tiedekunta, Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto.
- Professori Maija Hirvonen
Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta.
- Vastaväittäjä Professori Camilla Lindholm
Helsingin yliopisto. Humanistinen tiedekunta, Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto.

Tiivistelmä

Tutkimukseni tarkastelee saavutettavuustyön ja -arvioinnin käytäntöjä osana verkkopalvelujen tarjontaa ja asiakaskokemusta. Vaikka tutkimuksen kohteena ovat pankit, sen tulokset ovat sovellettavissa myös laajemmin. Pankkiorganisaatiossa saavutettavuus muodostaa kokonaisuuden, jonka tavoitteena on varmistaa digitaalisten palvelujen saavutettavuus eli se, että mahdollisimman moni voisi käyttää verkkopalveluja vaikeuksista. Tämä edellyttää saavutettavuusosaamista, eli tietoa, taitoja ja kykyä organisoida saavutettavuuteen liittyvä suunnittelu- ja toteutustyö tehokkaasti, mielekkäästi ja tuloksellisesti. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, miten pankit palveluntarjoajina ymmärtävät saavutettavuuden merkityksen ja millä tavoin ne toteuttavat palveluissaan saavutettavuuden vaatimuksia, sekä vastaavasti, miten verkkopalvelujen saavutettavuus kytkeytyy asiakaskokemukseen.

Väitöskirja koostuu johdannosta ja neljästä artikkelista, joista kolme on vertaisarvioitu ja yksi on arvioitavana. Johdanto selkiyttää saavutettavuuden käsitteitä organisaation näkökulmasta. Artikkelit käsittelevät asiakaskokemuksen emotionaalista saavutettavuutta, verkkopankkipalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan yhteyksiä, pankkien ja asiakaspalveluhenkilöstön osaamisvaatimuksia sekä kognitiivisen saavutettavuuden arviointia. Aineistoina hyödynnettiin haastatteluja, kyselyjä, keskusteluaineistoa ja kirjallisuutta. Menetelminä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä, temaattista analyysiä ja diskurssianalyysiä, ja teoreettisena viitekehyksenä toimivat systeemiajattelu ja sosiaalinen konstruktionismi.

Tutkimuksen keskeinen tulos on, että teknisten ratkaisujen ohella saavutettavuus edellyttää ymmärrystä viestinnällisistä, kognitiivisista, sisällöllisistä, kielellisistä ja tiedollisista ulottuvuuksista. Pankit tunnistavat sisällöllisen saavutettavuuden merkityksen turvalliselle palvelunkäytölle, mutta tietoturvaongelmien katsotaan usein johtuvan asiakkaan toiminnasta eikä palvelujen kehitystarpeista. Yhteenvetona voidaan todeta, että pankeilta ja pankkien asiakaspalveluhenkilöstöltä vaadittavan saavutettavuusosaamisen perusta on asiakasymmärrys: kun asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioidaan, saavutettavuusongelmat voidaan todentaa eri menetelmin ja ratkaista asiantuntevasti.

Asiasanat: asiakaskokemus, saavutettavuus, systeemiajattelu, verkkopankkipalvelut

Abstract

This dissertation examines the practices of promoting and assessing the accessibility of online services as part of service provision and customer experience. Although the focus is on banks, the results of the study can also be applied more broadly. In banking organisations, accessibility practices form a whole aimed at ensuring the use of online services without difficulty. This requires accessibility expertise: knowledge, skills and the ability to organise the implementation of accessible services efficiently, meaningfully and effectively. The aim of the study is to increase understanding of how banks, as service providers, perceive the significance of accessibility, implement accessibility requirements and link accessibility to customer experience.

The dissertation comprises an introduction and four research articles, three of which are peer reviewed and one under review. The introduction clarifies concepts related to accessibility from an organisational perspective. The articles examine emotional accessibility in customer experience, the relationship between content accessibility and information security in online banking, the accessibility skills required of banks and their customer service staff, and the evaluation of cognitive accessibility. The research materials include interviews, surveys, discussion data and literature. These were analysed through qualitative content analysis, thematic analysis and discourse analysis, with systems thinking and social constructionism as the theoretical framework.

The key conclusion is that accessibility requires, beyond technical solutions, a deeper understanding of communicative, cognitive, content, linguistic and informational dimensions. The banking sector recognises the link between content accessibility and the safe use of services, but information security problems are often attributed to customers rather than to shortcomings in service development. Overall, the basis of accessibility competence in banks and among customer service staff is customer insight: when diverse customer needs are recognised, accessibility issues can be identified through varied methods and resolved with expertise.

Keywords: accessibility, customer experience, online banking services, systems thinking

ESIPUHE

Tietotekniikan opettajana toimiessani huomioin usein oppijoita – kantasuomalaisia ja maahanmuuttajataustaisia – joille opetuksessa käyttämäni tietotekniikkaan liittyvät käsitteet ja terminologia tuottivat ymmärtämis- ja muistamisvaikeuksia. Joillekin oppijoille ne aiheuttivat ongelmia seurata opetusta ja arkuutta opetella ja harjoitella käyttämään erilaisia sovellusohjelmia ja verkkopalveluja. Opetustyön ohessa toimin sisällöntuottajana sovellusohjelmien ohjekirjaprojekteissa, joissa kohta kohdalta eteneviä toimintaohjeita havainnollistettiin ohjeteksteihin liittyvillä kuvakaappauksilla tarvittavista valikkokomennoista, valintaikkunoista ja muista toiminnoista. Kuvituksella haluttiin auttaa käyttäjää havaitsemaan tarvittavien komentojen sijainti sovellusohjelmassa ja suorittamaan ne annetun ohjeistuksen mukaisesti seuraamalla ohjetekstiä ja sitä tukevaa kuvallista ohjeistusta. Nämä ovat olleet tärkeitä havaintoja, joiden kautta olen ymmärtänyt, miten puheen mukauttaminen ja selkeä, kuvitettu ohjeiden esittäminen helpottaa oppijaa omaksumaan opetettavaa asiaa. Havainnot ovat johdatelleet minua eteenpäin, tutkimaan syvemmin kielen ja tekstin esitystavan merkitystä verkkopalveluihin liittyvässä viestinnässä. Erityisen tärkeää tämä on mielestäni nykyisin, kun lähes kaikki arkinen asiointi on siirtynyt verkkoon.

Väitöskirjatyöhön liittyvä polkuni alkoi vuonna 2019 tutustuessani Helsingin yliopiston Klaara-verkoston ja osallistuessani sen järjestämiin selkokielen tutkimusta valmisteleviin työpajoihin. Näissä kokoontumisissa minulle hahmottui verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvä tutkimusidea, jonka tarpeen olin havainnut omassa työssäni. Polkuni johti Vaasan yliopistoon viestintätieteiden tohtoriohjelmaan, jossa viestinnän olennaisena kontekstina nähdään teknologia ja muu toimintaympäristön muutos.

Tämän polun varrella olen tavannut lukuisia ihmisiä, joita haluan kiittää avusta, tuesta ja neuvoista. Haluan lämpimästi kiittää ensimmäistä ohjaajaani, professori Merja Koskelaa saamastani vahvasta tuesta, viisaista neuvoista, kannustuksesta ja laajasta ja monialaisesta viestintätieteiden ja tekstintutkimuksen asiantuntijuudesta, jotka ovat olleet korvaamaton apu näiden vuosien aikana, ja joiden tuottama hyvä yhteistyö on mahdollistanut tämän väitöskirjan valmistumisen. Haluan osoittaa lämpimät kiitokseni myös työni toiselle ohjaajalle, apulaisprofessori Rebekah Rousille, jolta saamani asiantuntevat ohjeet ja neuvot ja laaja kokemus ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimuksesta ovat työni eri vaiheissa auttaneet minua eteenpäin. Haluan lämpimästi kiittää myös työni kolmatta ohjaajaa, Niina Nissilää, jolta saamani tuki ja terminologinen asiantuntijuus ovat ohjanneet minua työssäni erityisesti saavutettavuuteen liittyvän käsitteistön kuvaamisessa.

VIII

Haluan kiittää lämpimästi myös tämän väitöstutkimuksen esitarkastajia, Camilla Lindholmia ja Maija Hirvosta. Teidän antamanne tarkat lausunnot työni viimeistelemiseksi auttoivat minua saattamaan sen lopulliseen muotoonsa. Haluan erityisesti osoittaa lämpimät kiitokseni Camilla Lindholmille, joka toimi vastaväittäjänä.

Erityiskiitokseni haluan esittää kanssakirjoittajilleni Merja Koskelalle, Minna-Maarit Jaskarille, Eveliina Salmelalle ja Anne Laajalahdelle hyvästä yhteistyöstä, asiantuntijuudesta, avusta ja kannustuksesta tutkimusartikkeleiden edistämisessä vuosien varrella.

Tähän työhön saamani taloudellinen tuki on tullut usealta taholta. Kiitän lämpimästi Emil Aaltosen säätiötä, Vaasan Aktiasäätiötä, Säästöpankkien Tutkimussäätiötä ja Vaasan yliopistosäätiötä saamistani apurahoista, jotka ovat mahdollistaneet työskentelyni tohtoriopiskelijana väitöskirjatyössä. Haluan kiittää myös Vaasan yliopiston viestintätieteiden tutkimusryhmää ja jatko-opiskelijoita, joita olen kohdannut vuosien varrella, ja jotka ovat kommentoineet töitäni ja antaneet tärkeitä ohjeita ja ideoita työn eteenpäin viemiseksi. Osoitan lämpimät kiitokseni myös aiemmin mainitun Klaara-verkoston jäsenille asiantuntijuudesta, tuesta, ohjeista ja neuvoista, joita olen saanut työpajoissa ja tapaamisissa sekä saamistani matka-apurahoista.

Tämän polkuni valinta on vaikuttanut myös läheisteni elämään. Haluan osoittaa rakkaat kiitokseni aviopuolisolleni Juhanelle ja perheemme muille jäsenille sekä sisarusilleni, sukulaisillemme ja ystävillemme kaikesta tuesta ja kannustuksesta näiden vuosien aikana.

Lopuksi haluan kiittää kaikkia niitä, joita olen aiempien työtehtävien yhteydessä tavannut, ja jotka ovat opettaneet minua ymmärtämään verkkopalvelujen saavutettavuuden tärkeyden. Omistan tämän väitöskirjan Nadjalle, Juhalle, Tatjanalle ja teille monille muille, jotka olette hämmästyttäneet minua sitkeydellänne oppia käyttämään tietotekniikkaa ja hyödyntämään sen mahdollistamia apuvälineitä niiden käyttöön liittyneistä haasteistanne huolimatta.

Pieksämäellä

15.04.2025

Annikki Hyppönen

Sisältö

TIIVISTELMÄ.....	V
ABSTRACT	VI
ESIPUHE	VII
1 JOHDANTO.....	1
1.1 Saavutettavuus pankkipalveluissa.....	3
1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	5
1.3 Väitöstutkimuksen rakenne.....	6
2 DIGITAALINEN SAAVUTETTAVUUS JA SIIHEN LIITTYVÄ TUTKIMUS7	
2.1 Saavutettavuustutkimus	7
2.2 Saavutettavuuden lähikäsitteet	12
2.3 Saavutettavuuden osa-alueet.....	15
2.3.1 Makrotaso	17
2.3.2 Mesotaso.....	22
2.3.3 Mikrotaso	28
3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA	32
3.1 Tutkimuskohteena verkkopankkipalvelun saavutettavuus ..	33
3.2 Asiakaskokemus	34
3.3 Systeemiajattelu.....	36
3.3.1 Systeemien tunnusmerkit	38
3.3.2 Systeemiajattelu pankkialan saavutettavuustutkimuksessa	39
3.4 Sosiaalinen konstruktionismi.....	40
3.5 Saavutettavuutta ohjaava lainsäädäntö	41
3.6 Saavutettavuustyö ja sen käytännöt	43
4 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA	46
4.1 Aineisto ja menetelmät	47
4.1.1 Haastatteluaineistot	48
4.1.2 Verkkokeskusteluaineisto.....	51
4.1.3 Kyselytutkimusaineistot.....	53
4.2 Menetelmälliset valinnat.....	55
4.3 Tutkimuksen eettisyys	59
5 TUTKIMUSARTIKKELIEN KUVAUKSET.....	63
5.1 Artikkel 1: Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus – emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä	63
5.2 Artikkel 2: Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla.....	65

5.3	Artikkeli 3: Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa ...	67
5.4	Artikkeli 4: "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä	68
6	KESKEISET TUTKIMUSTULOKSET	70
6.1	Saavutettavuuskäytäntöjen kuvaaminen systeemiajattelun viitekehyksessä.....	72
6.2	Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus – lakipykälän mukaan vai asiakkaita kuunnellen?	75
6.3	Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden yhteys verkkopalveluissa.....	79
6.4	Vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa ...	81
6.5	Saavutettavuuden arviointityö	83
7	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA KONTRIBUUTIO	86
7.1	Käytettävyydestutkimuksen merkitys verkkopalvelujen saavutettavuuteen	86
7.2	Haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteet verkkopalvelujen käytössä.....	88
7.3	Viestintätieteellinen näkökulma saavutettavuuteen	89
7.4	Vuorovaikutustutkimus ja saavutettavuusosaaminen.....	92
7.5	Saavutettavuusosaamisen ulottuvuudet	94
7.6	Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusehdotukset.....	96
	LÄHTEET.....	99
	LIITTEET	119
	Liite 1 Saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelun teemat ja kysymykset (suomi, englanti)	119
	Liite 2 Asiakaspalvelijoiden haastattelun teemat ja kysymykset.....	121
	Liite 3 Kyselytutkimus 1 teemat ja avoimet kysymykset.....	122
	Liite 4 Kyselytutkimus 2 teemat ja kysymykset	123
	Liite 5 Tietosuojailmoitus, Vaasan yliopisto	125
	JULKAISUT.....	129

Kuviot

Kuvio 1.	Väitöstutkimuksessa tarkasteltavia tutkimusalueita	9
Kuvio 2.	Saavutettavuuden osa-alueiden havainnollistamis- ja jäsenyystapoja.....	16
Kuvio 3.	Makrotason saavutettavuuden osa-alueet	17
Kuvio 4.	Mesotason saavutettavuuden osa-alueet	22
Kuvio 5.	Mikrotason osa-alueet	29
Kuvio 6.	Tutkimuksen toisiinsa kytkeytyvien käsitteiden verkosto.....	32
Kuvio 7.	Väitöstutkimukseen sisältyvät tutkimusartikkelit	63
Kuvio 8.	Systemiajattelun viitekehys saavutettavuustyön käytännöistä ja niiden yhteydestä asiakaskokemukseen.....	73
Kuvio 9.	Teknisbyrokraattisen saavutettavuusohjeistuksen vaikutus asiakaskokemukseen	77

Taulukot

Taulukko 1.	Tekstin viestinnälliseen saavutettavuuteen liittyvät ominaisuudet.....	20
Taulukko 2.	WCAG-saavutettavuuskriteeristön periaatteet	30
Taulukko 3.	Väitöstutkimuksen tutkimusaineistot ja -menetelmät .	47
Taulukko 4.	Verkkokeskusteluaineisto.....	52
Taulukko 5.	Tutkimustulosten yhteenveto	70

Julkaisut

- [1] Hyppönen, A., Koskela, M. & Jaskari, M.-M. (2023). Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus: emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä. [Vertaisarvioitu]. *Kulutustutkimus. Nyt.* <https://doi.org/10.54333/kulutustutkimus.128096>. CC BY-NC-ND.
- [2] Hyppönen, A. & Salmela, E. (2024). Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla. [Vertaisarvioitu]. *AFinLA:n vuosikirja.* <https://doi.org/10.30661/afinlavk.143415>.
- [3] Hyppönen, A. & Laajalahti, A. (käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa). Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa.
- [4] Hyppönen, A. (2022). "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. [Vertaisarvioitu]. Teoksessa H. Katajamäki, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räisänen & H. Limatius (Toim.). *Responsible Communication*. VAKKI Publications. <https://doi.org/10.70484/vakki.149325>. CC BY-NC.

Kaikissa artikkeleissa olen toiminut vastuukirjoittajana. Artikkelit 1 on yhteiskirjoitettu kahden ja artikkelit 2 ja 3 yhden kanssikirjoittajan kanssa. Vastaan näissä artikkeleissa myös empiirisestä ja teoreettisesta tutkimuksesta. Artikkelien kanssikirjoittajat osallistuivat tutkimusten kirjoittamiseen ja olivat mukana niiden teoreettisessa kehittämisessä. Artikkelin 4 olen kirjoittanut yksin ja vastaan kaikesta tähän artikkeliin tehdystä työstä. Artikkelit on julkaistu uudelleen osana painettua ja sähköistä väitöskirjaa kustantajien luvalla.

1 JOHDANTO

Digitalisaatiota on sanottu aikakauden suurimmaksi muutosvoimaksi, sillä se on muuttanut tapaamme elää, tehdä työtä ja olla yhteydessä toistemme kanssa (mm. Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 13). Se koskettaa koko yhteiskuntaa ja kaikkia ihmiselämän osa-alueita taustasta, koulutuksesta, taidoista ja kyvyistä riippumatta. Sen vaikutukset näkyvät yksityisen ihmisen arjessa ja eri teollisuudenaloilla siirtyminä aiemmista työskentely- ja yhdeydenpitotavoista digitaalisen teknologian tuottamien työkalujen hyödyntämiseen. Näitä työkaluja ovat esimerkiksi automaatio, robotiikka ja tekoäly, jotka ovat mahdollistaneet uusia palveluja ja toimintamalleja yhteiskunnan ja yritysmaailman tuotannossa, logistiikassa, tuotekehityksessä, markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa (ks. esim. Alasoini, 2021; Buczkowski, 2018; Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 23; Neittaanmäki ja muut, 2021, s. 34–35).

Lähes kaikki yhteiskunnan palvelut tarjotaan nykyisin digitaalisina, ja niitä voidaan käyttää joko kotoa käsin tai älylaitteella ajasta ja paikasta riippumatta tai palveluntarjoajan toimipaikassa (ks. esim. Suhonen, 2024). Verkkopalvelujen käyttöön tarvittavan laitteen ja toimivan tietoliikenneyhteyden lisäksi käyttäjältä edellytetään kykyä oppia käyttämään verkkopalvelua. Kun tämä ei kaikkien kohdalla toteudu, esille on noussut aiheellinen huoli siitä, että digitaalisten palvelujen käyttöön liittyvät vaatimukset epätasa-arvoistavat yhteiskuntaa (ks. esim. Digi- ja väestötietovirasto, 2022; ks. myös Lazar, 2015, s. 55; Neittaanmäki ja muut, 2021, s. 60–61). Huoli kohdistuu verkkopalvelujen *saavutettavuuteen*, sillä osa yhteiskunnan jäsenistä on palvelujen ulkopuolella tai palvelujen käyttö tuottaa heille vaikeuksia (ks. esim. Isola ja muut, 2017; Leskelä, 2019, s. 56–64; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 15–16).

Saavutettavuus on monitulkintainen käsite, jota käytetään eri tavoin eri yhteyksissä. Tässä tutkimuksessa saavutettavuutta lähestytään kolmella tasolla: abstraktina yhteiskunnallisena ilmiönä ja kansalaisen oikeutena, pankkiorganisaation kehittämistyön tavoitteena ja tuloksena sekä palvelun ominaisuutena käyttäjän näkökulmasta. Eri yhteyksissä näistä kaikista tasoista käytetään termiä *saavutettavuus*, mikä tekee ilmiöstä vaikeasti hahmotettavan. Tämän vuoksi termiin liitetään myös usein tarkentavia etuliitteitä, mistä taas seuraa helposti käsitteellistä päällekkäisyyttä.

Ehkä yleisimmin termillä *saavutettavuus* viitataan käyttäjän näkökulmaan eli siihen, kuinka helppoa palvelun käyttö hänelle on. Näin ymmärretyn saavutettavuuden toteutumisen edellyttää, että verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan palvelujen käyttäjien erilaiset tarpeet, jotta kaikkien olisi niitä mahdollista käyttää rajoitteistaan tai haasteistaan huolimatta (ks. Traficom, 2024). Yksi tapa selkeyttää saavutettavuuden käsitettä onkin tarkastella sitä *saavutettavuustyön*

näkökulmasta. Se kattaa palveluntarjoajan tekemät, saavutettavuuden toteutumiseen liittyvät toimenpiteet ja käytännöt, jotka valottavat verkkopalvelun ominaisuuksia ja niiden toimivuutta. Digipalvelulaissa (306/2019) saavutettavuutta kuvataankin juuri saavutettavuustyön kautta. Tällöin lähtökohtana on, että digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä noudatetaan periaatteita ja tekniikoita, jotka mahdollistavat verkkopalvelujen käytön paremmin, erityisesti vammaisille henkilöille. Saavutettavuuden toteutuminen edellyttää myös sitä, että palvelun käyttäjän tulee saada käyttöönsä tarvittavat tiedot ja välineet, kuten tietokone, tarvittava ohjelma sekä tietoliikenneyhteys, joita tarvitaan palvelun hyödyntämiseen (ks. Sanastokeskus TSK, 2007). Tähän väitöskirjaan sisältyvissä tutkimuksissa saavutettavuustyö ymmärretään digipalvelulain määritelmän mukaisesti. Tämän lähtökohdan lisäksi tutkimuksissa tarkastellaan saavutettavuuden merkitystä myös käyttäjän kokemusten näkökulmasta, kuinka helposti tämä pankin asiakkaana voi saada verkkopankkipalvelun käyttöönsä ja osaa käyttää sitä raha-asioiden hoitamiseen. Näiden tarkastelun eri tasojen kautta päästään myös valottamaan saavutettavuutta laajempänä yhteiskunnallisena ilmiönä.

Lakisääteliset saavutettavuusvaatimukset tulivat voimaan vuonna 2019. Digitaalisten palvelujen saavutettavuusdirektiivi (EU 2016/2102) ja siihen perustuva digipalvelulaki (306/2019) koskevat julkista sektoria ja osaa yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioista. Laki asettaa minimivaatimukset saavutettavuudelle ja ohjaa palveluntarjoajia noudattamaan verkkopalveluissaan WCAG-ohjeistusta (*Web Content Accessibility Guidelines, Verkkosisällön saavutettavuusohjeet*, WAI, 2019, 2024). Vuonna 2025 voimaan tulleen esteettömyysdirektiivin (EU 2019/882) vaatimukset laajenevat koskemaan julkisten verkkopalvelujen lisäksi yksityisiä palveluntarjoajia. Pankkisektorilla direktiivin velvoitteet kohdistuvat kuluttajapankkipalveluihin, kuten maksupalveluihin, perusmaksutiliin ja luottoihin. Lisäksi pankkien on palveluntarjoajina annettava tietoa pankkipalveluihin liittyvistä digitaalisista palveluista kielellä, joka täyttää Euroopan neuvoston kieliä koskevan yhteisen eurooppalaisen viitekehysten B2-tason (Traficom, 2025a).

Yritysten ja organisaatioiden toimintamallien uudistaminen ja niiden sisäisten prosessien ja palvelujen digitalisoiminen osoittaa, että perinteisemmät yhteiskunnan tarjoamat palvelut voidaan muuttaa teknologisen kehityksen mahdollistamina verkkopalveluiksi (esim. Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 23–25; ks. myös Neittaanmäki ja muut, 2021, s. 152). Muutos on synnyttänyt data- ja alustatalouden liiketoimintamallin, jossa yritys palveluntarjoajana tarjoaa verkkosivuston, mobiilisovelluksen tai muun digitaalisen kohtaamispaikan, *digitaalisen alustan*, jossa kaikki sidosryhmät, kuten palveluntarjoaja, jakelijat ja kuluttajat kytkeytyvät alustan kautta toisiinsa. Alustan kautta voidaan välittää fyysisen tuotteen tai palvelun lisäksi digitaalista tietoa, dataa, joka on kerätty palvelualustan käyttäjistä ja jonka avulla palveluntarjoaja

voi kehittää toimintaa haluamaansa suuntaan (ks. esim. Viitanen ja muut, 2017). Nämä alustat muodostavat maailmanlaajuisia ekosysteemejä, joissa isoimmat toimijat voivat ohjata palveluillaan globaaleja standardeja, joihin pienempien toimijoiden on mukauduttava (ks. Neittaanmäki ja muut, 2021, s. 152; Viitanen ja muut, 2017).

Myös pankki- ja finanssialalla palvelutarjonta on siirtynyt digitaalisille alustoille, joissa lähes kaikki henkilöasiakkaat ja yritykset asioivat (ks. esim. Mattila ja muut, 2018). Uusi teknologia ja alustatalouden liikemalli mahdollistavat pankeille laajemman palvelutarjonnan, esimerkiksi mobiilit pankkipalvelut. Kehitys on jopa saanut jotkin tahot pohtimaan, tarvitaanko tulevaisuudessa perinteisiä pankkeja, joiden ei ole enää mahdollista tuottaa kaikkia palveluja itse (ks. esim. Kyytsönen, 2015; Sotaurauta ja muut, 2018). Tämän monimutkaisen kokonaisuuden hallintaan vanhat ajattelumallit ja organisoitumisen tavat eivät enää sovellu (ks. Dufva, 2020), sillä ne vaativat pankkialan systeemeiltä kykyä oppia ja mukautua asiakkaiden ja toimintaympäristön muuttuviin tarpeisiin. Sen edellytyksenä on organisaation jatkuva oppiminen, joka perustuu systeemiajatteluun ja jonka kautta mahdollistuu systeemin kokonaisuuden ja sen taustarakenteiden hahmottaminen ja niiden näkyviksi tekeminen sekä ongelmien juurisyiden tunnistaminen (ks. Sharma & Branscum, 2020, s. 487). Tämä väitöstutkimus keskittyy tarkastelemaan saavutettavuuden toteuttamista ja toteutumista pankkitoimialalla.

1.1 Saavutettavuus pankkipalveluissa

Verkkopankkipalvelun kontekstissa saavutettavuustyön tavoitteena on tuoda digitaaliset palvelut kaikkien ulottuville (vrt. Hyppönen ja muut, 2023; Hyppönen & Salmela, 2024). Jotta pankit voivat varmistua siitä, että tämä toteutuu, niissä on tehtävä toimenpiteitä saavutettavuuden toteutumiseksi. Tätä edellä kuvattua *saavutettavuustyötä* voidaan lähestyä teknisestä näkökulmasta keskittymällä siihen, mitä digipalvelulain edellyttämä WCAG-ohjeistus velvoittaa, mutta tämä ei ole ainoa merkityksellinen näkökulma. Pankkiorganisaatiossa saavutettavuustyön käytännöt muodostavat kokonaisuuden, joka edellyttää *saavutettavuusosaamista*. Sillä tarkoitan organisaatiolta vaadittavaa tietoa ja kykyjä sekä taitoa organisoida palvelujen saavutettavuuteen liittyvä suunnittelu- ja toteutustyö tehokkaasti, mielekkäällä ja tuloksellisella tavalla, jotta mahdollisimman monet asiakkaat voivat niitä käyttää (ks. Hyppönen ja muut, 2023; Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa). Asiakaskokemuksen näkökulmasta saavutettavuusosaaminen korostaa käyttäjän tarpeita, jotka palveluntarjoajan on huomioitava, jotta palvelun käyttäminen olisi mahdollista myös niille, joilla on erilaisia toimintarajoitteita (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Esimerkiksi verkkopankkipalvelujen kontekstissa palvelun käyttäjän

mahdolliset ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyvät haasteet voivat aiheuttaa tietoturvariskin (ks. Hyppönen & Salmela, 2024).

Digitaalisten teknologioiden integrointi pankkipalveluihin näkyy siirtymänä aiemmasta kasvokkaisesta pankkikonttoripalvelusta verkko- ja mobiilipankkipalveluihin, sillä yhä useammin pankin ja asiakkaan välinen kosketuspinta on verkkosivu, chat-palvelu tai mobiilisovellus (esim. Hakkarainen, 2022; Suhonen, 2024). Pankeilla on tärkeä tehtävä yhteiskunnassa, sillä ne vastaavat lähes kaikista maksamiseen ja rahansiirtoon liittyvistä toiminnoista ja hallinnoivat sähköisiä tunnistautumiskäytänteitä, jotka ovat keskeisiä kaikissa muissakin sähköisissä palveluissa (ks. Traficom, 2025b). Muutos on merkittävä, sillä suuri osa pankkien aiemmasta konttoriverkostosta on lakkautettu ja asiakkaita kannustetaan uuden teknologian käyttöön ja riittävän talousosaamisen hankkimiseen (ks. Digi- ja väestötietovirasto, 2022; vrt. Raijas ja muut, 2020).

Teknologiapainotteisuuden vaikutuksia pankkialalla korostaa 2018 voimaan tullut maksupalvelulaki (290/2010), jonka tavoitteena on rahoitusalan muutos avoimempaan ja innovoivampaan toimintaympäristöön. Teknologian myötävaikutuksesta myös uudenlaiset maksutavat, kuten mobiilimaksaminen ja rahansiirto ovat yleistyneet nopeasti, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto asiointitilanteessa (mm. Hakkarainen, 2022; Mattila ja muut, 2018; Schreck & Sintonen, 2022).

Verkkopalvelujen saavutettavuus hyödyttää kaikkia palvelujen käyttäjiä. Kuitenkin saavutettavuuden merkitystä kuvataan usein erilaisten toimintarajoitteiden näkökulmasta, jotka voivat olla luonteeltaan pysyviä tai tilapäisiä. Digitaalisten palvelujen käyttäjät ja käyttäjäryhmät muodostuvat hyvin heterogeenisistä alaryhmistä (ks. esim. Kuusisto ja muut, 2022). Saavutettavien palvelujen tarvitsijoiksi luetaan esimerkiksi liikunta-, kuulo-, näkö- ja kehitysvammaiset sekä ikäihmiset ja maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Toimintarajoitteella tarkoitetaan esimerkiksi näkö- tai kuuloaistiin, puhe-, kehitys- tai liikuntavammaisuuteen, ikääntymiseen tai psyykkisiin toimintarajoitteisiin liittyvää rajoitetta, vammaa tai sairautta. Toimintarajoite voi johtua myös kielestä tai kulttuurista (ks. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; vrt. Maaß, 2020, s. 22–27). Esimerkiksi Suomessa on arviolta 632 000–812 000 kansalaista, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä (ks. Selkokeskus, 2025). Tilapäisiä toimintarajoitteita ovat esimerkiksi käden loukkaantuminen tai muuttuvat tarpeet erilaisissa käyttötilanteissa, kuten palvelun käyttäminen kirkkaassa valaistuksessa tai meluisassa ympäristössä (ks. WAI, 2019, 2024).

Saavutettavuuden merkitys tulee esille myös tilanteissa, jotka tekevät niin sanotusta tavanomaisesta henkilöstä haavoittuvan. Heitä ovat osa ikääntyneistä, mielenterveyskuntoutujista, maahanmuuttajista, paljon palveluja tarvitsevista, syrjäytyneistä

nuorista ja pitkäaikaistyöttömistä (ks. esim. Kamran & Uusitalo, 2018; Rosenbaum ja muut, 2017; Vilpponen, 2021; Virtanen ja muut, 2023; Virtanen ja muut, 2022).

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, miten pankeissa tulkitaan saavutettavuuden merkitys ja millä tavoin ne toteuttavat palveluissaan saavutettavuuden vaatimuksia, sekä vastaavasti, miten verkkopalvelujen saavutettavuus kytkeytyy asiakaskokemukseen. Saavutettavuustutkimuksessa keskitytään usein saavutettavuuden yksittäisten osa-alueiden, esimerkiksi teknisen saavutettavuuden tutkimukseen. Organisaatiotason (ks. esim. Othman & Al Mutawaa, 2023) näkökulma saavutettavuuteen ja saavutettavuustyön käytännöt oppivan organisaation ja systeemijattelun näkökulmista ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Lisäksi aiemmissä tutkimuksissa tarkastelun kohteena ovat tyypillisesti olleet tekniset vaatimukset, mutta ei niinkään esimerkiksi käyttäjän kognitiiviset rajoitteet palvelujen käytössä. Tämä aukko ilmenee muun muassa mikro- ja pk-yritysten palveluja koskevassa tutkimuksessa (ks. esim. Kärpänen, 2024). Tämä väitöstutkimus tarkastelee saavutettavuustyötä ja saavutettavuusosaamista organisaatioiden näkökulmasta ja täydentää sitä pankin asiakkaiden näkökulmalla. Tämä yhdistelmä täyttää aukkoa aiemmassa tutkimuksessa. Lisäksi tutkimuksessa käsitellään saavutettavuuden merkitystä digitalisoituvassa yhteiskunnassa tarkastelemalla kehitysvammaisten henkilöiden tukijärjestöjen tekemää verkkosivujen saavutettavuuden arviointityötä.

Väitöstutkimuksen tarkemmat tutkimuskysymykset ovat

1. Millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä pankeilla on?
2. Miten saavutettavuustyö kytkeytyy asiakaskokemukseen?
3. Millaista saavutettavuusosaamista verkkopankkipalvelut edellyttävät pankkiorganisaatiolta?

Olen kiinnostunut arkisista verkkopalveluista, joita verkkopankkipalvelut edustavat ja joiden saavutettavuudesta pankit lakisääteisesti vastaavat. Lähtökohtana on pankeissa tehtävä käytännön suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyö, jolla verkkopankkipalvelujen saavutettavuusvaatimukseen vastataan. Tämän lisäksi tutkimus valottaa viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitystä palvelujen suunnittelu- ja toteutustyössä sekä asiakaspalvelutyössä havainnollistamalla pankin asiakkaiden saavutettavuuteen liittyviä ongelmia, joita he kohtaavat verkkopalvelujen käyttäjinä. Tutkimus esittelee lisäksi verkkosivujen saavutettavuuden arviointityön käytäntöjä ja mahdollisuuksia,

joista myös pankit voivat hyötyä. Tutkimuksen taustaksi pyrin lisäksi selkeyttämään saavutettavuuteen liittyvää käsitteistöä oman tutkimukseni näkökulmasta.

1.3 Väitöstutkimuksen rakenne

Väitöstutkimus muodostuu yhteenveto-osasta ja neljästä tutkimusartikkelista. Tarkastelen luvussa kaksi saavutettavuustutkimusta sekä saavutettavuuden lähikäsitteitä ja osa-alueita.

Luvussa kolme selitän tutkimuksen teoreettista viitekehystä ja määrittelen tutkimuksen keskeisimmät käsitteet, jotka rajaavat tutkimuksen kohdistumaan verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen asiakaskokemuksen näkökulmasta. Kuvaan sen jälkeen tutkimuskokonaisuuden taustalla vaikuttavaa systeemiajattelua, jonka perustana on yleinen systeemiteoria, sekä sosiaalista konstruktionismia, joka kuvaa kielellisten käytänteiden merkitystä ihmisten toiminnassa. Tarkastelen lisäksi saavutettavuutta ohjaavaa lainsäädäntöä, joka sisältää useita säädöksiä ja lakeja, jotka velvoittavat pankkialan toimijoita palveluntarjoajina tuottamaan verkkopalvelut saavutettavasti. Pankkien saavutettavuus- ja kehittämistyön tavoitteena on asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Tähän liittyen selitän lopuksi, mitä saavutettavuustyöllä ja sen käytännöillä tarkoitetaan.

Luvussa neljä esittelen väitöstutkimukseen sisältyvien tutkimusten kohteet, niissä käytetyt aineistot, niiden keräys- ja analyysimenetelmät ja metodologiset valinnat. Sen jälkeen perustelen tutkimuksen luotettavuutta.

Luvussa viisi esittelen tutkimusartikkelit ja niiden keskeiset tulokset artikkeleittain. Tarkastelen tuloksia myös laajemmin saavutettavuustutkimuksen lähtökohdista digitalisaation tuottaman yhteiskunnallisen ja globaalin muutoksen kontekstissa.

Luvussa kuusi tarkastelen väitöstutkimuksen tuloksia asettamiini tutkimuskysymyksiin perustuen. Havainnollistan saavutettavuustyön käytäntöjä systeemiajattelun viitekehyksessä ja tarkastelen tutkimukseni kautta esille tulevia uusia havaintoja pankkien saavutettavuustyöstä ja sen käytännöistä osana palveluntarjontaa sekä sen vaikutusta asiakaskokemukseen. Lisäksi kuvaan, mitä ulottuvuuksia saavutettavuusosaaminen sisältää ja millaisia prosesseja saavutettavuuden arviointiin liittyy.

Luvussa seitsemän esitän tutkimukseen pohjautuvia johtopäätöksiä ja pohdin niiden yhteiskuntaan ja saavutettavuustutkimukseen liittyvää kontribuutiota. Lukuun sisältyy myös tutkimuskokonaisuuden kautta esille tulleita jatkotutkimusaiheita.

2 DIGITAALINEN SAAVUTETTAVUUS JA SIIHEN LIITTYVÄ TUTKIMUS

Digitalisaation edetessä saavutettavuus on noussut tärkeäksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi. Sen perustana on halu palvella erilaisia yhteisöjä ja palvelujen käyttäjiä siten, että kaikilla on tasa-arvoinen pääsy verkkopalveluihin ja mahdollisuus käyttää verkkosivustoja, sovelluksia ja käyttöliittymiä heidän mahdollisista tiedollisista, taidollisista tai muista rajoituksistaan huolimatta (ks. esim. Mäkipää, 2022; Rosenbaum ja muut, 2017). Saavutettavuus liittyy keskeisesti ihmisten yhdenvertaisuuteen, osallistumisen mahdollisuuksiin sekä luottamukseen palveluja ja palveluntarjoajia kohtaan (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Raevaara, 2022; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Saavutettavuuteen liittyvä tutkimus ulottuu eri tieteenaloille ja jaottelee saavutettavuutta esimerkiksi palvelun, välineen, kanavan tai prosessin mukaan (ks. esim. Leskelä, 2019, s. 48). Nämä jaottelut tarkastelevat saavutettavuuden eri osa-alueita ja tuovat esille erilaisia saavutettavuuden vaatimuksia. Tässä tutkimuksessa tarkastelen osa-alueita makro-, meso- ja mikrotason jäsennyksen avulla (ks. tarkemmin luku 2.3).

Vaikka tarkastelukulmat saavutettavuuteen vaihtelevat, yhteistä niille on vaatimus siitä, että palveluntarjoaja tuottaa palvelun siten, että sen käyttö olisi kaikille käyttäjille mahdollista. Tieteenalojen monitahoisuus osoittaa, että perinteisemmän tekniikan näkökulman lisäksi tarvitaan tutkimustietoa, joka kartoittaa tietoa käyttäjän taidoista ja kyvyistä palvelun käyttäjänä, ja osaamisvaatimuksista, joita palvelun käyttö edellyttää (ks. Arle & Frondén, 2022). Tämän lisäksi tutkimustietoa tarvitaan laajemmin ympäröivän yhteiskunnan odotuksista, tavoitteista ja velvoitteista, joita palveluntarjoajalta kansallisella ja kansainvälisellä tasolla vaaditaan.

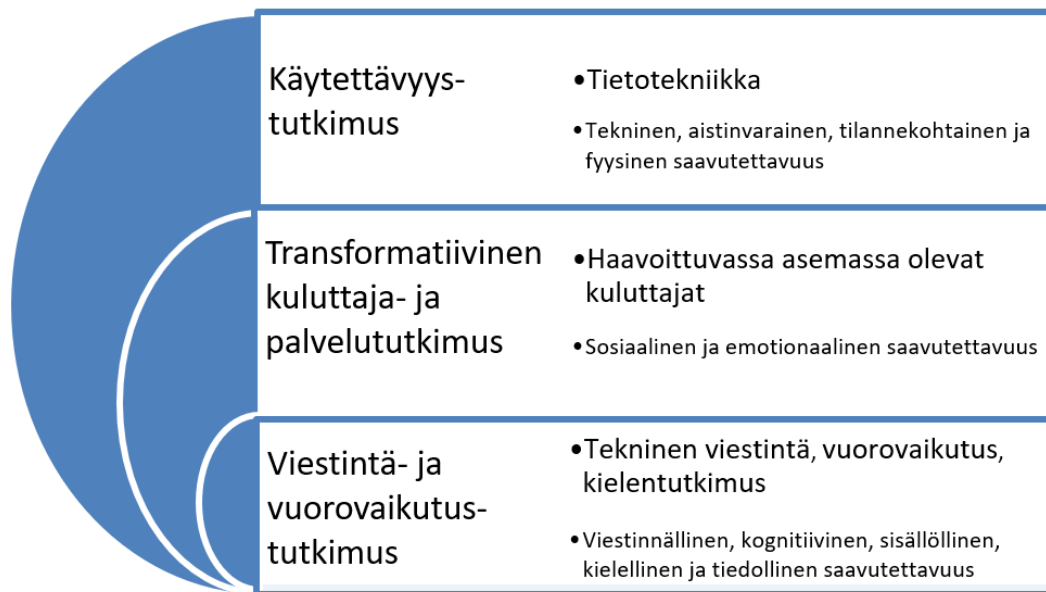
Myös saavutettavuuteen liittyvät käsitteet ovat monitahoisia sen mukaan, missä kontekstissa niitä käytetään (mm. Persson ja muut, 2015; Nuopponen, 2020; Suhonen, 2024). Esimerkkinä tästä on, että saavutettavuuden synonyymeina käytetään usein käsitteitä *esteettömyys* ja *käytettävyys*. Tässä väitöstutkimuksessa erittelen käsitteitä ja täsmennän niiden merkityseroa saavutettavuustutkimuksen näkökulmasta (ks. luku 2.2).

2.1 Saavutettavuustutkimus

Saavutettavuutta voidaan lähestyä monien tieteenalojen näkökulmasta. Tietotekniikan tutkimuksessa digitaalista saavutettavuutta on tarkasteltu ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutustutkimuksen (*HCI, Human-Computer Interaction*) ja

käytettävyytutkimuksen lähtökohdista. Näiden tieteenalojen tutkimus on havainnollistanut, että esteettömyyden lisäksi verkkopalvelujen suunnittelu- ja toteutus-työssä on huomioitava myös käyttäjien erilaiset tarpeet (ks. esim. Ovaska ja muut, 2005, s. 12–13; Suojanen ja muut, 2012, s. 15–18). Lääketieteen näkökulmasta saavutettavuutta voidaan lähestyä neuropsykologian lähtökohdista, jolloin tutkimuksen kohteena voivat olla tarkkaavuuden ja toiminnanohjauksen häiriöt, muisti- ja aistihäiriöt sekä tahdonalaisten liikkeiden häiriöt ja tunne-elämän ja käyttäytymisen säätelyn muutokset (ks. esim. Jehkonen ja muut, 2019, s. 70–182; 390–406). Tämä tutkimustieto valottaa erityisesti verkkopalvelun käyttäjän oppimiseen, ymmärtämiseen ja muistamiseen liittyviä näkökulmia. Saavutettavuutta on tutkittu myös transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen näkökulmista, jolloin lähtökohtana on ollut ymmärtää haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteita, joita he kohtaavat erilaisissa palveluympäristöissä (ks. esim. Rosenbaum ja muut, 2017), ja tavoite vaikuttaa markkinatarjontaan siten, että heidän yhteiskunnallinen osallisuutensa ja hyvinvointinsa paranee (ks. esim. Kamran & Uusitalo, 2018). Yhteiskuntatieteiden osalta antropologian, kulttuurintutkimuksen ja oikeussosiologian aloilla voi olla paljon annettavaa saavutettavuustutkimukselle (ks. esim. Keisalo, 2017; Järvinen ja muut, 2020; Ervasti, 2011). Näiden tieteenalojen kautta tulee esille kielen merkitys osana sosiaalista ja kulttuurista kontekstia. Saavutettavuutta on tarkasteltu myös käännös- ja kirjallisuustieteen sekä keskustelun- ja vuorovaikutustutkimuksen kautta (ks. esim. Arle & Frondén, 2022; Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Suojanen ja muut, 2012, s. 18–20). Niiden lähtökohtana on ollut näkemys saavutettavuuden toteutumisesta yhteiskunnallisena ja dynaamisena ilmiönä, jossa kontekstina on toimintaympäristön muutokset ja teknologia.

Tämä väitöstutkimus asemoituu käytettävyytutkimuksen, transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen sekä viestintä- ja vuorovaikutustutkimuksen tutkimusalueisiin (ks. kuvio 1), joiden kautta tarkastelen kokonaisuutta, jonka pankki verkkopankkipalvelun tarjoajana tuottaa. Tähän kokonaisuuteen liittyy asiakas ja hänen tarpeensa verkkopankkipalvelun käyttäjänä, käyttöympäristö, jossa tämä käyttää palvelua, pankin ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä kieli, jota tässä vuorovaikutuksessa käytetään.



Kuvio 1. Väitöstutkimuksessa tarkasteltavia tutkimusalueita

Saavutettavuuteen liittyvä tutkimustieto painottaa, että verkkopalvelujen saavutettavuuden peruslähtökohta on käyttäjien tarpeiden huomioiminen (ks. esim. Suojanen, 2012, s. 15–20; Övermark, 2019). Se korostaa, että palvelujen suunnittelun tavoitteena tulee olla tehokkaiden ja käyttökelpoisten ratkaisujen toteuttaminen kaikille palvelujen käyttäjille riippumatta heidän toimintarajoitteistaan (ks. myös Persson ja muut, 2015; Salmela & Isohella, 2021, s. 1–99; Vollenwyder ja muut, 2023).

Palvelujen käytettävyyden (*usability*) lähtökohtana on, miten järjestelmä, laite tai palvelu soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle (ks. Sanastokeskus TSK, 2002; Suojanen, 2012, s. 17). Käytettävyyden ohella puhutaan verkkopalvelujen käyttäjälähtöisestä ja käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta (ks. esim. Kinnunen & Hirvonen, 2020, luku 5). Käytettävyyden käsitettä on sovellettu erityisesti tekniikan aloilla, mutta myös verkkosisältöjen arvioinnissa (ks. Nielsen, 2007). Sitä käytetään myös tekstien tutkimuksessa, jolloin tarkastelun kohteena ovat tekstin luettavuus ja silmäiltävyys (ks. esim. Suojanen ja muut, 2012, s. 34). Tässä väitöstutkimuksessa hyödynnän käytettävyyden käsitettä verkkopalvelujen tietoteknisen näkökulman kautta kuvaamalla verkkopalvelujen kognitiiviseen saavutettavuusarviointiin liittyviä prosesseja (ks. Hyppönen, 2022).

Saavutettavuustutkimukseen sisältyy yhteiskunnallisen osallisuuden näkökulma (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 135–143; Vilpponen, 2021). Saavutettavuustutkimus on syntynyt ihmisoikeusliikkeen perustalle, josta se on kehittynyt monitieteiseksi tutkimukseksi. Sen tavoitteena on tarjota palvelujen käyttäjille saavutettavia ratkaisuja erilaisten fyysisten, sisällöllisten ja

kulttuuristen saavutettavuushaasteiden ylittämiseen. Saavutettavuustutkimuksen päämääränä on yhteiskunnallisen osallisuuden rakentaminen siten, että kaikilla olisi mahdollisuus saada tietoa ja käyttää verkkopalveluja yhdenvertaisesti (ks. esim. Simon ja muut, 2022, s. 460). Tarkastelen tässä tutkimuksessa haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien asiakaskokemusta (ks. Hyppönen ja muut, 2023), jolla tarkoitan näiden muodostamaa käsitystä yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemus rakentuu kuluttajan tekemien tulkintojen kokonaisuudesta, johon sisältyvät kohtaamiset, tunteet, mielikuvat ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat (ks. esim. Löytänä & Korteso, 2011, luku 1). Asiakaskokemuksen kautta osallisuus paikallistuu transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen kenttään ja haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteisiin erilaisissa palveluympäristöissä (ks. esim. Rosenbaum ja muut, 2017). Haavoittuvuudella kuluttamisessa tarkoitan tässä tutkimuksessa tilannetta, jossa kuluttaja kokee voimattomuutta esimerkiksi yhteiskunnan ja markkinoiden palvelujen käytössä. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa se voi tulla esille esimerkiksi epätasa-arvoisena palveluna, kyvyttömyytenä käyttää verkkopalvelua vaaditulla tasolla tai korkeampina palvelumaksuina muihin asiakkaisiin verrattuna (ks. de la Cuesta-González ym., 2021).

Tutkimukseni viestintätieteellinen näkökulma muodostaa kehikon, jonka kautta tarkastelen myös muiden tutkimusalojen näkökulmia. Viestintätieteellisessä tutkimuksessa saavutettavuuteen on perehdytty aiemmin lähinnä teknisen viestinnän näkökulmasta, etenkin siihen läheisesti liittyvässä HCI- tutkimuksessa (ks. esim. Mäkipää & Isohella, 2022). Organisaatioviestinnän näkökulmasta aihetta on tutkittu vasta vähän, mutta saavutettavuusvaatimusten tiukentuessa tutkimukselle on kasvava tarve (ks. Kärpänen, 2024). Teknisen viestinnän käyttäjälähtöisyys tulee myös lähelle asiakaslähtöisyyden käsitettä, jota tarkastellaan markkinointiviestinnässä. Tämä väitöstudium täyttääkin tutkimusaukkoa teknisen viestinnän ja organisaatioviestinnän välimaastossa tuomalla tarkasteluun mukaan asiakaslähtöisyyden näkökulman.

Saavutettavuuteen liittyvä viestintätieteellinen tutkimus havainnollistaa muun muassa teknologian mahdollistamia keinoja, joiden avulla voidaan lisätä osallisuutta ja osallistumista monilla elämän osa-alueilla (Hirvonen ja muut, 2020, luku 1). Niitä ovat esimerkiksi viestinnän moodien muutokset eli muutokset siinä, missä merkitysjärjestelmässä tai -järjestelmissä viesti rakennetaan. Verkkosivuston sisältö voidaan tarjota eri kielillä tai kielimuodoilla, kuten selkokielellä. Puhe voidaan muuttaa kirjoitukseksi käyttämällä kirjoitustulkkauksia tai ohjelmatekstitystä. Tietotekninen sovelluskehitys on tuottanut äänitekstityksen ja tekstistä puheeksi -sovellukset. Kuvailutulkkauksen kautta mahdollistuu kuvien ja visuaalisuuden muuttaminen puheeksi. Sisältöä voidaan havainnollistaa kuvilla ja puhe voidaan muuttaa viittomiksi (Hirvonen, 2013; Leskelä, 2019, s. 68–70, 204; Kinnunen & Hirvonen, 2020, luku 5).

Pankkien viestintästrategian ja siihen sisältyvien valintojen kautta hahmottuu niiden ymmärrys viestinnällisestä ja sisällöllisestä saavutettavuudesta verkkopalvelujen palveluntarjoajana. Hirvosen ja muiden (2020, luku 1) mukaan viestinnällinen saavutettavuus on viestinnällisten voimavarojen ja resurssien suunnittelua, rakentamista, muotoilemista ja välittämistä mahdollisimman monipuolisesti. Viestinnän saavutettavuus toteutuu, kun viestintä ei muodostu esteeksi eikä sulje ketään pois (mt.). Pankkipalvelujen kontekstissa tämä on tärkeää huomioida, sillä esimerkiksi pankin verkkosivut toimivat viestintä- ja tiedotuskanavana, jonka kautta asiakkaita ohjeistetaan ja informoidaan palvelujen käytössä. Tässä yhteydessä viestinnällisen saavutettavuuden tarkastelun kohteena on saavutettavuustyön näkökulma, eikä niinkään käyttäjän kokema lopputulos.

Tämän tutkimuksen viestintätieteellisen näkökulman kautta keskityn myös verkkopalvelujen sisällölliseen saavutettavuuteen, ja hyödynnän sen tarkastelussa teknisen viestinnän, vuorovaikutuksen ja kielentutkimuksen näkökulmia. Teknisellä viestinnällä tarkoitetaan palvelun tai tuotteen käyttäjille tarkoitettua informaation suunnitteleminen ja tuottamista (ks. Suomen teknisen viestinnän yhdistys, 2021). Näkökulma on tärkeä, sillä verkkosivustojen ja -ohjelmistojen sisältöjen suunnittelussa ja toteutuksessa teknisen viestinnän keinoilla voidaan muokata tarjottavaa tietoa palvelun käyttäjien tarpeiden mukaan (ks. esim. Barnum & Carliner, 1993, s. 3). Viestinnän suunnittelu ja toteutus tuo esille tässä väitöstutkimuksessa verkkopalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden yhteyden palvelujen tietoturvaan (ks. Hyppönen & Salmela, 2024). Tutkimus ulottuu myös vuorovaikutustutkimuksen kautta asiakasvuorovaikutuksen tutkimukseen (ks. Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa), sillä havainnollistan digitalisaation tuottamaa pankkien asiakaspalvelutyön muutosta ja vuorovaikutusosaamisen vaatimusta monimuotoisissa, monikanavaisissa ja monipaikkaisissa toimintaympäristöissä (ks. esim. Mönkkönen & Roos, 2023). Kielentutkimuksen näkökulma on mukana selkokielen tutkimuksen kautta, joka painottaa erityisesti selkokielestä hyötyvien palvelun käyttäjien tarpeita (ks. esim. Arle & Frondén, 2022; Leskelä, 2019, s. 290; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 140), ja tulee esille selkeän kielen vaatimuksena niin palvelun suunnittelu- ja toteutustyössä kuin asiakaspalvelutilanteissa.

Tutkimustieto osoittaa, että käyttäjän kognitiiviset toimintarajoitteet voivat hankaloittaa ja jopa estää verkkopalvelujen käytön, jos käyttäjä ei ymmärrä palvelun toimintaan liittyvää kieltä tai muista toimintojen käyttötarkoituksia eikä suorita toimintoja tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä (ks. tarkemmin Maaß, 2020, s. 26–27; Riedel ja muut, 2021). Verkkopankkipalvelun kontekstissa palvelun sisällöllisen saavutettavuuden puutteet voivat aiheuttaa esimerkiksi tietoturvariskin asiakkaalle, jos hänellä on ymmärtämiseen, muistamiseen tai muuhun kognitiiviseen toimintaan liittyviä rajoitteita (ks. tarkemmin Hyppönen & Salmela, 2024). Asiakaspalvelu-

tilanteissa, joissa ohjeistetaan asiakasta palvelun käytössä tai selvitetään palvelun käyttöön liittyviä saavutettavuusongelmia, selkeän kielen tai selkokielen käyttö helpottaa asiakasta ymmärtämään saamansa ohjeet ja toimimaan niiden mukaan (mt.).

Aiempi tutkimus on osoittanut, että organisaatioiden toimijoiden asenteilla ja näkemyksillä on merkitystä saavutettavuuden käytännön toteutumisen kannalta (ks. esim. Huffaker ja muut, 2014; Jones ja muut, 2014). Pankeilla on vahva kompetenssi ja tekninen osaaminen monikanavaisten verkkopankkipalvelujen tarjoajana. Pankeilla on myös asiakasymmärrystä, jonka kautta ne tunnistavat ja ymmärtävät teknisen näkökulman kautta asiakkaiden tarpeita ja reagoivat tietoon, jota asiakkaiden kokemukset pankkipalvelujen käytössä tuottavat (ks. Hyppönen & Salmela, 2024). Digipalvelulain (306/2019) ohjeistamien verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimusten toteutuminen edellyttää osaamista myös muilla saavutettavuuden osa-alueilla ja vaatii jatkuvaa oppimista. Esimerkiksi uudet globaalit maksutavat, kuten älylaitteiden mahdollistama mobiili- ja lähimaksaminen, tiukentuva saavutettavuuteen liittyvä lainsäädäntö ja asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja odotukset raha-asioiden hoitamiseen uusilla tavoilla vaativat pankeilta jatkuvaa palvelujen kehitystyötä (ks. Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa).

Asiantuntijoiden näkemyksiä ja käytäntöjä koskeva tutkimustieto osoittaa, että kehitysprosessiin osallistuvat toimijat suhtautuvat yleensä myönteisesti saavutettavuuskäytäntöjen toteuttamiseen projekteissaan ja ymmärtävät saavutettavuuden eettisen näkökulman (esim. Farrelly, 2011; ks. myös Hyppönen & Salmela, 2024; Putnam ja muut, 2012). Tutkimustieto myös osoittaa, että tietojenkäsittelytieteen, liiketoiminnan ja ohjelmistotekniikan asiantuntijat, jotka käyttöliittymäsuunnittelun lisäksi osallistuvat verkkopalvelujen suunnittelu- ja toteutustyöhön, näkevät saavutettavat verkkopalvelut tärkeänä kaikille yhteiskunnan jäsenille (ks. Inal ja muut, 2020; Yesilada ja muut, 2015).

Tämä väitöstutkimus laajentaa ja täsmentää ymmärrystä niistä tekijöistä, jotka ovat vaikuttamassa verkkopalvelujen saavutettavuuteen. Kokoamalla yhteen eri tieteenalojen tutkimustietoa hahmottelen syitä, joista saavutettavuuden varmistamisen ongelmat johtuvat, ja tapoja, joilla niitä voidaan ehkäistä ja ratkaista.

2.2 Saavutettavuuden lähikäsitteet

Kuten edellä on esitetty, saavutettavuutta tutkitaan eri tieteenaloilla, joiden käyttämät viitekehykset vaihtelevat. Myös eri aloilla käytetyt käsitteet ovat saaneet erilaisia merkityksiä, kun saavutettavuutta lähestytään eri näkökulmista ja eri tieteenalojen lähtökohdista (ks. tarkemmin esim. Nuopponen, 2020; Suhonen, 2024).

Lainsäädännön velvoitteet ovat kuitenkin digipalvelulain voimaantulon jälkeen tämentäneet saavutettavuuteen liittyvää käsitteistöä.

Esteettömyys (barrier free) on usein yleiskielessä tulkittu saavutettavuuden synonyymiksi (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Ovaska ja muut, 2005, s. 4–5; Suojanen ja muut, 2012, s. 18). Esteettömyys liittyy kuitenkin fyysiseen ympäristöön, kun taas saavutettavuus liittyy digitaaliseen ympäristöön ja asenteisiin. Esteettömyys määritellään rakennetun ympäristön ominaisuudeksi, joka mahdollistaa liikkumisen ja toimimisen kaikille (ks. Digi- ja väestötietovirasto, n.d.). Nykyisin esteettömyydellä tarkoitetaan ihmisten erilaisten tarpeiden huomiointia fyysisen ympäristön suunnittelussa ja rakentamisessa. Esteettömyyden toteutuminen mahdollistaa eri tavoin toimintarajoitteisille henkilöille mahdollisimman suuren omatoimisuuden ja yhdenvertaisen osallisuuden yhteiskunnan toimintoihin (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Leskelä, 2019, s. 48–49).

Esteettömyyden periaate perustuu YK:n vammaissopimukseen (27/2017), joka ratifioitiin Suomessa 10.6.2016. Sopimuksen mukaisesti viranomaisen tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutuminen ja edistäminen (ks. esim. Arpiainen ja muut, 2021). Vammaissopimukseen sisältyy kohtuullisen mukauttamisen velvollisuus, jonka perusteella esimerkiksi verkkopalvelun käyttäjä voi vaatia kohtuullisia mukautuksia käyttämiinsä sovelluksiin, jotta niiden käyttö olisi mahdollista.

Esteettömyyden toteutumista valvoo EU:n esteettömyysdirektiivi (EU 2019/882), joka edellyttää, että viranomaiset ja yksityinen sektori huomioivat palveluissaan ja tuotteissaan esteettömyyden toteutumisen. Direktiivin vaatimuksia sovelletaan julkisen hallinnon organisaatioihin sekä yksityisen sektorin toimijoihin, jotka tuottavat tai tarjoavat direktiivin alaan kuuluvia tuotteita tai palveluja kuluttajille. Niitä ovat esimerkiksi tietokoneet ja niiden käyttäjärjestelmät, maksupäätteet, pankki- ja lippuautomaatit, älypuhelimet sekä audiovisuaalisen median palveluihin liittyvät laitteet, kuten digi-tv. Palvelujen osalta direktiivin soveltamisalaan kuuluvat mm. tietoliikenne- ja viestintäpalvelut, verkkosivustot ja mobiilisovellukset, kuluttajapankkipalvelut ja verkkokauppa. Direktiivi tuli voimaan kansallisella tasolla jokaisessa EU-maassa kesäkuussa 2022 ja sen vaatimusten soveltaminen alkoi vuoden 2025 kesäkuussa (EU 2019/882).

Pankkisektorilla esteettömyys tarkoittaa toimintaympäristön ja sen toimintojen toteutusta siten, että pankkipalvelut ovat mahdollisimman monen ihmisen saavutettavissa ja käytettävissä. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa esteettömyys on viime vuosina heikentynyt, kun pankit ovat karsineet voimakkaasti konttoriverkostoaan ja tarjoavat kasvokkaista asiakaspalvelua vain ajanvarausperiaatteella (vrt. Finanssi-

valvonta, 2023a). Tämä on hankaloittanut esimerkiksi kauempana haja-asutusalueilla asuvien asiakkaiden pankkiasiointia (ks. Hyppönen ja muut, 2023).

Kuten edellä on todettu, *käytettävyys (usability)*, korostaa käyttökelpoisuuden näkökulmaa ja tuo esille, kuinka hyvin käyttäjä pystyy käyttämään järjestelmää, laitetta tai palvelua kohderyhmälle suunniteltuun tarkoitukseen (ks. Kielitoimiston sanakirja, 2024a; vrt. Ovaska ja muut, 2005, s. 4–5). Tässä väitöstutkimuksessa määritellen käyttäjän tarkoittamaan pankin asiakasta, joka on vuorovaikutuksessa pankin tarjoaman verkkopalvelun kanssa raha-asioiden hoitamiseksi.

Käytettävyystutkimus on monialainen kenttä, joka kognitiotieteen ja tietojärjestelmätieteen lisäksi kattaa esimerkiksi psykologiaan, sosiologiaan, muotoiluun ja suunnitteluun liittyvät tieteenalat (ks. esim. Ovaska ja muut, 2005, s. 1–16). Käännöstieteisiin käytettävyuden käsite on tullut teknisen viestinnän kautta (ks. esim. Suojanen ja muut, 2012, s. 10, 18, 116). Näiden tieteenalojen näkökulmasta käytettävyystutkimus kuuluu ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen (*HCI, Human Computer Interaction*) tutkimuksen piiriin ja perustuu ajatukseen käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta, jonka perussääntönä on, että käyttäjän tarpeet järjestelmän, laitteen tai palvelun käyttäjänä on tunnettava (vrt. Norman, 2013, s. 2). Nielsenin (2012) määritelmän mukaan käytettävyys muodostuu osatekijöistä, joita ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys sekä miellyttävyys. Opittavuus osoittaa, kuinka helposti käyttäjä voi suorittaa palvelun perustoimintoja ensimmäisellä käyttökerralla. Tehokkuudella mitataan sitä, kuinka nopeasti palvelun käyttäjä voi suorittaa tehtäviensä jälkeen, kun hän on oppinut käyttämään palvelua. Muistettavuus tarkoittaa, kuinka helposti käyttäjän taidot palaavat, jos palvelun edellisestä käyttökerrasta on kulunut aikaa. Virheettömyys liittyy käyttäjän tekemiin virheisiin ja niiden vakavuuteen ja niistä palautumiseen. Miellyttävyydellä tarkoitetaan palvelun käytön miellyttävyttä (ks. Nielsen, 2012). Verkkopalvelun käytettävyys on huomioitava suunnittelusta alkaen, sillä hyvää käytettävyttä on vaikeaa lisätä palvelun ollessa jo käytössä (ks. esim. Övermark, 2019, s. 67). Huono käytettävyys hankaloittaa palvelun käyttöä tai voi estää sen kokonaan ja synnyttää palvelun käyttäjässä negatiivisia tunteita niin palvelua kuin palveluntarjoajaa kohtaan (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Hyvä käytettävyys on palvelun lisäksi käyttäjä- ja tilannekohtaista. Se havainnollistaa käyttäjäkokemuksen merkitystä, johon käyttökontekstin lisäksi vaikuttavat myös yksilöllisemmät seikat, kuten intuitiivisuus ja affektiiviset tekijät. Niitä ovat käyttäjän tunteet, mielialat ja asenteet sekä tämän aiemmat kokemukset ja palveluun liittyvät mielipiteet esimerkiksi sen hyödyllisyydestä (ks. esim. Suojanen ja muut, 2012, s. 15–19). Tässä tutkimuksessa keskityn saavutettavuustyön käytäntöihin, joihin käytettävyys ja käyttäjäkokemus läheisesti liittyvät.

Käytettävyyden arviointi voi kohdistua myös tekstien, tekstilajien ja ohjelmisto- ja verkkotekstien luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen (ks. Suojanen ja muut, 2012, s. 24, 34–35). Tekstien käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, miten teksti soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle. Tekstien käytettävyyttä on tutkittu teknisen viestinnän alalla esimerkiksi laitteiden käyttöohjeteksteissä. Myös käännostieteessä tekstien käytettävyyteen yhdistyy käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja -kääntäminen (mts. 9). Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa on oleellista, miten suunnitteluprosessiin tuodaan mukaan tietoa käyttäjistä (ks. esim. Norman, 2013, s. 4–5). Käyttäjäkeskeinen kääntäminen hyödyntää laadittavassa käänöksessä mahdollisimman paljon tekstin tulevista käyttäjistä kerättyä tietoa (ks. Suojanen ja muut, 2014, s. 2, 4–5).

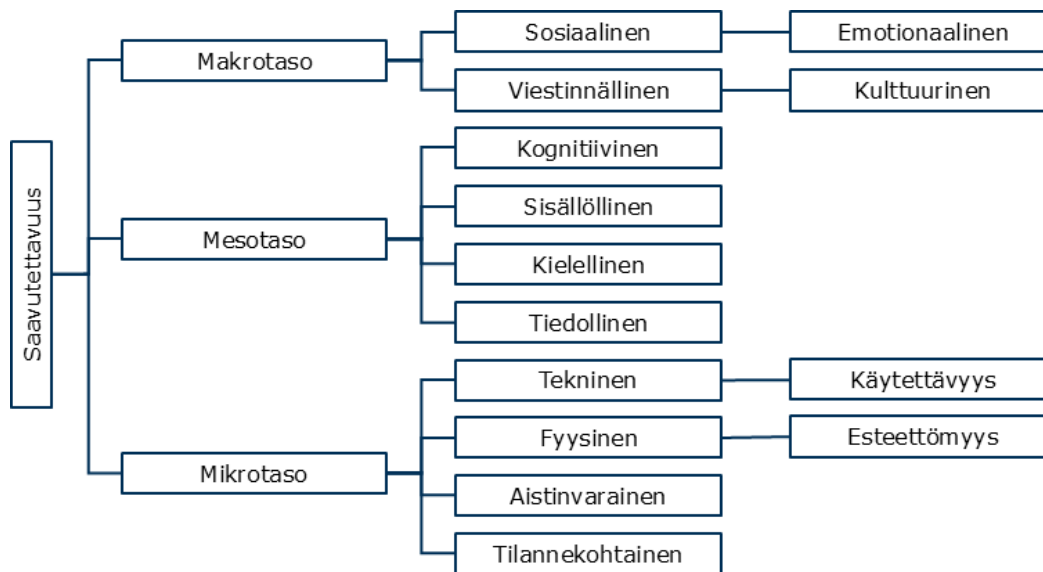
Verkkotekstien käytettävyytutkimuksen voi nähdä askeleena kohti verkkopalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden tutkimusta (ks. esim. Hyppönen ja muut, 2023; Hyppönen & Salmela, 2024). Koska kieli on tiedon ensisijainen välityskanava (ks. Leskelä 2019, s. 68–70), verkkopalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden tutkimus painottaa viestinnällisen ja kielellisen näkökulman tärkeyttä. Sen lähtökohtana on, että palvelun käyttäjä ymmärtää kieltä, jota palvelun käyttö edellyttää (vrt. Koponen & Nurminen, 2012, luku 17; Leskelä, 2019, s. 56–58). Verkkopankkipalvelun kontekstissa tekstin käytettävyys tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käyttäjä ymmärtää palvelun käyttöön tarvittavien tekstimuotoisten toimintojen käyttöyhteyden, muistaa niiden merkityksen ja osaa suorittaa ne oikeassa järjestyksessä, jolloin palvelun käyttö on mahdollista. Verkkopankkipalvelun sovelluskehityksessä tämä on tärkeää, sillä monille käyttäjille palvelussa käytetyt toimintojen nimet ovat vieraita ja ”tekniikka-kieltä”, mikä vaikeuttaa palvelun käyttöä (ks. Hyppönen & Salmela, 2024).

2.3 Saavutettavuuden osa-alueet

Aiemmin lähes synonyymeina käytettyjen käsitteiden *saavutettavuus*, *käytettävyys* ja *esteettömyys* käyttöalat tarkentuivat EU:n saavutettavuusdirektiivin (EU 2016/2102) voimaantulon jälkeen, jolloin käsite *saavutettavuus* täsmentyi suomen kielessä tarkoittamaan verkkopalvelujen saavutettavuutta. Se liittyy yhdenvertaisuuden edistämiseen ja asiakaslähtöisyyteen (ks. esim. Suominen, 2019). Digipalvelulaissa (306/2019) saavutettavuus tarkoittaa saavutettavuustyöhön liittyviä periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden saavutettavissa (ks. tarkemmin lainsäädännöstä luku 3.5). Tähän väitöstutkimukseen sisältyvissä artikkeleissa saavutettavuustyö ymmärretään digipalvelulain määritelmän mukaisesti. Verkkopalvelun saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että käyttäjän pitää saada helposti käyttöönsä myös tieto, joka mahdollistaa palvelun käytön oppimisen. Saavutettavuustyön lähtö-

kohtana on palvelun käyttäjien erilaisten tarpeiden tunnistaminen, jolloin palvelu voidaan suunnitella ja toteuttaa siten, että käyttäjän pysyvät tai tilapäiset rajoitteet eivät estä palvelun käyttöä (ks. Mäkipää, 2022; vrt. Person ja muut, 2015). Verkkopankkipalvelujen kontekstissa tarkastelen saavutettavuutta myös käyttäjän kokemusten näkökulmista, jotka liittyvät palvelun käyttöönottoon ja käyttöön. Saavutettavuuden määrittely tällä tavoin selkeyttää saavutettavuusalalla käytettävää käsitteistöä ja täsmentää saavutettavuuden kohteeksi nimenomaan verkkopalvelut.

Saavutettavuustutkimus on tunnistanut saavutettavuuden toteutumiseen liittyviä osa-alueita, jotka on huomioitava verkkopalvelujen suunnittelusta alkaen. Nämä osa-alueet, joita kutsutaan myös saavutettavuuden lajeiksi (ks. Hyppönen ja muut, 2023), eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan limittyvät ja nostavat esille erilaisia saavutettavuuteen liittyviä näkökulmia ja havainnollistavat tarpeita, joita verkkopalvelujen käyttäjillä on, jotta palvelujen käyttö on heille mahdollista (mm. Leskelä, 2019, s. 48). Selkeytän saavutettavuuden osa-alueita verkkopankkipalvelun näkökulmasta kuvaamalla (ks. esim. Jolanki ja muut, 2017, s. 248; Juhnke, 2017) ne makro-, meso- ja mikrotason jäsenyyksien avulla (ks. kuvio 2).



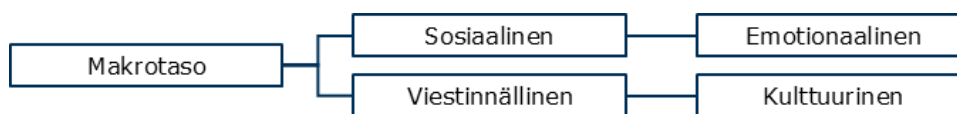
Kuvio 2. Saavutettavuuden osa-alueiden havainnollistamis- ja jäsenyystapoja (mukaillen Curry & Ham, 2010, s. 19, 32, 41–42; Jolanki ja muut, 2017; Juhnke, 2017)

Makrotason tarkastelu tarkoittaa organisaatiotasoa ja sen rakenteita, joilla organisaatio tuottaa palveluja yhteiskunnan jäsenille. *Mesotaso* tarkastelee alan eri toimijoita ja tapoja, joilla ne tuottavat palveluja. *Mikrotaso* tarkoittaa yksilötasoa, jolloin tarkastelun kohteena on verkkopalvelu ja sen käyttäjä. Kun saavutettavuuden osa-alueet jäsennellään edellä kuvatulla tavalla, osa-alueiden vaatimukset paikallistuvat

kuvaamaan organisaation velvollisuuksia, joita siltä edellytetään verkkopankkipalvelujen palveluntarjoajana. Tarkastelen seuraavaksi, mitä saavutettavuuden makro-, meso- ja mikrotasot tarkoittavat verkkopankkipalvelun kontekstissa.

2.3.1 Makrotaso

Makrotasolla (kuvio 3) ovat verkkopalveluun laajemmin kohdistuvat tekijät, joita valtio, ympäröivä yhteiskunta ja kulttuuri edellyttävät ja joihin palveluntarjoajan, tässä tutkimuksessa pankin, on vastattava. Lähtökohtana on organisaation lakisääteinen velvoite tuottaa palvelut saavutettavasti. Se edellyttää organisaatiolta palvelujen ja koko toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja organisoimista teknisesti, sisällöllisesti ja myös johtamisen näkökulmista. Keskeisiä ovat pankin palvelukulttuuri, johtaminen ja ohjeistus sekä pankin käyttämät tietojärjestelmät, jotka tukevat päätöksentekoa ja mahdollistavat verkkopalvelun toiminnan (ks. esim. Holopainen ja muut, 2022; Szalavetz, 2022). Tällöin saavutettavuuden osa-alueiden tarkastelu kohdistuu laajemmin saavutettavuustyön organisointiin ja havainnollistaa pankin lähestymistapaa saavutettavuuteen palveluntarjoajana ja siihen liittyvää yhteiskunnallista ja globaalia ulottuvuutta. Lähtökohtana on *sosiaalinen saavutettavuus*, joka perustuu ajatukseen, että kaikki ihmiset ovat tietotekniikan sidosryhmiä (ks. esim. Person ja muut, 2015).



Kuvio 3. Makrotason saavutettavuuden osa-alueet (mukaillen Curry & Ham, 2010, s. 19, 32, 41–42; Jolanki ja muut, 2017; Juhnke, 2017)

Tämä saavutettavuuden osa-alue ilmentää yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden toteutumista, jota myös pankeilta palveluntarjoajina edellytetään. Laajemmin sosiaalinen saavutettavuus mahdollistaa ihmisille yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ja toimia yhteiskunnan eri osa-alueilla, kuten oppilaitoksissa, työpaikoilla, poliittisessa päätöksenteossa ja kulttuurielämässä (ks. Nierling & Maia, 2020). Tästä näkökulmasta verkkopalvelujen on oltava myös taloudellisista seikoista riippumatta kaikille saatavilla olevia ja toimivia niin, että niissä huomioidaan käyttäjän ominaisuudet, taidot ja kyvyt (ks. myös Gardner ja muut, 2007, s. 1052–1061; Nemer, 2015). Sosiaalisen saavutettavuuden tarpeiden huomiointi tuo esille myös palveluntarjoajan arvot ja asenteet verkkopankkipalvelun käyttäjiä ja heidän tarvitsemaansa tukea ja erilaisia avustavan teknologian mahdollistamia ratkaisuja kohtaan. Sosiaalinen saavutettavuus toteutuu esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, mikäli niiden vuorovaikutuksessa käytetään kieltä ja viestintämuotoja, joita asiakas tarvitsee (vrt. Leskelä, 2019, s. 52; 66; 222; 292–294). Toteutuessaan sosiaalinen saavutettavuus tulee esille

palvelujen käyttäjien moninaisuuden myönteisenä huomiointina jo palvelujen suunnitteluvaiheessa ja vahvistaa myönteistä asiakaskokemusta (ks. Hyppönen ja muut, 2023).

Makrotasolla saavutettavuuden osa-alueiden jäsenitys tuo sosiaalisen saavutettavuuden kautta esille myös verkkopalvelun *emotionaalisen saavutettavuuden*, joka valottaa käyttäjäkokemuksen (ks. luku 2.2) merkitystä palvelujen käytössä. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa käyttäjäkokemus vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen palvelu tuottaa asiakkaalle. Palvelun onnistunut käyttö herättää asiakkaassa myönteisiä tunteita osaamisestaan ja asioinnin helppoudesta ja nopeudesta, kun taas hankaluudet verkkopalvelun käytössä synnyttävät kielteisiä osaamattomuuden, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita, jolloin virheiden tekemisen pelko voi estää asiakasta kokonaan käyttämästä palvelua. Emotionaalisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että asiakkaan emotionaaliset odotukset verkkopalvelun käyttäjänä huomioidaan (ks. Hyppönen ja muut, 2023; vrt. Maijala, 2018; Rajaobelina ja muut, 2022; Rajaobelina ja muut, 2018). Asiakaskokemus korostaa asiakkaan näkökulmaa ja vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ja tuo esille asiakkaan kokonaisvaltaisen reaktion erilaisiin palveluympäristön ärsykkeisiin (esim. Becker & Jaakkola, 2020). Aiempi tutkimus on osoittanut, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien kokemat tunteet ovat yksi pankkipalvelun saavutettavuuden haasteista (ks. esim. de la Cuesta-González ja muut, 2021). Saavutettavuustyössä vuorovaikutuksen huomioiminen on tärkeä tapa rakentaa hyvää emotionaalista asiakaskokemusta (ks. Hyppönen ja muut, 2023).

Tärkeä makrotason viitekehykseen kuuluva saavutettavuuden osa-alue on *viestinnällinen saavutettavuus*, joka tarkoittaa sellaisten saavutettavuustyössä käytettävien periaatteiden ja tekniikoiden soveltamista, joiden avulla vuorovaikutus tulee vaivattomammaksi ja monipuolisemmaksi kaikille palvelun käyttäjille. Tässä yhteydessä viestinnällä tarkoitetaan toimintaa, jossa viestien käsittelyn lisäksi omaksutaan yhteisiä ja tavoitteellisia toimintatapoja. Viestinnällisen saavutettavuuden toteutuminen on erityisen tärkeää niille, joilla ei ole yhdenvertaista pääsyä viesteihin erilaisten rajoitteiden vuoksi (ks. tarkemmin Hirvonen ja muut, 2020, luku 1). Verkkopankkipalvelun kontekstissa palvelun käyttöön liittyvät komennot ovat toiminnallisia koodoja (ks. Nida, 1964, s. 120), jotka toteuttavat niihin ohjelmoidun toiminnon. Palvelun viestinnällisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että ohjelmoidut toiminnot, kuten esimerkiksi valikko- ja valintaikkunakomennot ovat johdonmukaisia ja nimetty siten, että käyttäjän on helppo omaksua ja muistaa niiden käyttötarkoitus (ks. Johnson, 2014, s. 102). Sen lisäksi viestinnällinen saavutettavuus on huomioitava palvelun sisältöteksteissä, kuten esimerkiksi palvelun käyttöön liittyvässä ohjeistuksessa ja kaikessa organisaation viestinnässä, myös pankin kaikilla palvelukanavilla, kirjoitettuna tai puhuttuna (ks. esim. Benjamin ja muut, 2024; Sreejesh, 2023).

Huomionarvoista on, että pankkien raha-asioiden hoitoon liittyvä viestintä itsessään on hyvin säänneltyä, mikä tulee esille esimerkiksi pankin ja asiakkaan välisissä sopimusteksteissä, joissa noudatetaan lainsäädännön vaatimaa regulaatiota (ks. Hyppönen ja muut, 2023; vrt. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 141). Viestinnällisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää pankilta suunnittelua siitä, miten viestintä toteutetaan pankin palvelukanavilla ja miten se viestii erilaisille asiakkailleen (ks. esim. Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa).

Viestinnällisen saavutettavuuden keskiössä on ymmärrettävä ja selkeä kieli (ks. esim. Leskelä & Uotila, 2020, luku 13; Maaß, 2020, s. 69, 88–118). Palveluntarjoajat käyttävät verkkosivustoaan moneen tarkoitukseen samanaikaisesti, jolloin sivujen informaatiomäärä on laaja (ks. tarkemmin Hyppönen ja muut, 2023). Viestinnän saavutettavuutta voidaan edistää muuttamalla yleisesti käytetyt viestinnän tavat erityisryhmille tai kielellisille vähemmistöille saavutettavaan muotoon. Niitä ovat esimerkiksi puheen tai äänen muuttaminen kirjoitetuksi tekstiksi, kirjoitetun tekstin, kuvien ja visuaalisuuden muuttaminen puheeksi, kielen muuttaminen toiseksi kieleksi tai kielimuodoksi ja puheen muuttaminen viittomiksi (ks. Frondén & Kaakinen, 2023). Näillä avustavilla toiminnoilla voidaan purkaa ja madaltaa osallistumisen esteitä ja lisätä ja monipuolistaa viestinnän ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä (ks. tarkemmin Hirvonen ja muut, 2020, luku 5).

2.3.1.1 Tekstin saavutettavuus

Tarkastelen tässä väitöstutkimuksessa kieltä sekä makro- että mesotason ilmiönä tekstin saavutettavuuden näkökulmista. Makrotasolla pyrkimyksenä on huolehtia siitä, että viestintä toteutetaan monikanavaisesti huomioimalla palvelun käyttäjien ja kohderyhmien erilaiset tarpeet, jolloin viestintä tavoittaa laajemmin tavoitteenmukaiset vastaanottajat (ks. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1). Verkkopankkipalvelun kontekstissa viestinnällinen saavutettavuus korostaa palvelun tekstin ominaisuuksien merkitystä (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Tekstin viestinnälliseen saavutettavuuteen liittyvät ominaisuudet (mukaiillen Maaß, 2020, s. 26–27)

Tekstin tulee olla	Käyttäjän tulee
1. uudelleen noudettava	1. osata hakea teksti
2. havaittava	2. havaita teksti
3. ymmärrettävä	3. ymmärtää teksti
4. muistettava	4. muistaa teksti
5. hyväksyttävä	5. hyväksyä teksti
6. toiminnan mahdollistava	6. voida toimia tekstin mukaan

Taulukon vasemmassa sarakkeessa ovat tekstin ominaisuudet, jotka mahdollistavat sen, että käyttäjä voi toimia oikeassa sarakkeessa kuvatulla tavalla. Tämä edellyttää, että käyttäjän on hallittava kaikki oikeassa sarakkeessa näkyvät toiminnot ja suoritettava ne esitetyssä järjestyksessä, jotta hän voi toimia tekstin sisältämän tiedon perusteella. Teksti- ja käyttäjänäkökulmat täydentävät toisiaan, mutta eivät ole identtisiä (ks. Maaß, 2020, s. 26–27). Tekstin ymmärrettävyyden tavoitteena on, että käyttäjä oivaltaa, mitä teksti tarkoittaa. Se viittaa käyttäjän kognitiivisiin prosesseihin, joiden avulla hän oivaltaa ja tajuaa tekstin sisällön. Tekstin tuottajan on tulkittava ja ennakoitava näitä käyttäjän kognitiivisia prosesseja käyttämällä tekstissä tuttuja käsitteitä ja johdateltava käyttäjää kohdissa, jotka ovat hänelle vieraita (ks. Leskelä, 2019, s. 58).

Makrotaso havainnollistaa, että verkkopalvelun teksteissä käytetyn kielen tulee olla ymmärrettävää ja helposti omaksuttavaa, sillä osalla palvelun käyttäjistä voi puuttua taito käyttää palvelua, lukea, viestiä suullisesti tai kirjallisesti palveluntarjoajan kanssa tai useamman kielen taitoa käyttää sovellusta. Organisaatiotasolla tämä edellyttää, että palvelujen käyttäjien erilaiset tarpeet huomioidaan ja että palveluissa käytetään selkeää kieltä tai selkokieltä. Huomionarvoista on, että selkeän kielen käyttäminen on yksi vallankäytön muoto, jolla voidaan lisätä yhdenvertaisuutta ja osallisuutta (Kinnunen & Hirvonen, 2020, luku 5).

2.3.1.2 Viestinnän saavutettavuus verkkopankkipalvelussa

Verkkopankkipalvelussa viestinnällinen saavutettavuus toteutuu, kun palvelun käyttäjä voi hakea tekstin esille ja pystyy havaitsemaan sen niillä aisteilla, joita hänellä on käytettävissään tai niiden puuttuessa palvelun tarjoamilla apuväline-, ohjain- ja ohjelmistoratkaisuilla. Käyttäjän on pystyttävä ymmärtämään tekstin sisältö ja linkittämään se aikaisempaan tietoon, jotta hän voi muistaa tekstin sisältämän tiedon.

Tekstin sisältämä tieto on tarjottava käyttäjälle muodossa, jonka hän pystyy hyväksymään ja jonka ohjaamana hän pystyy toimimaan. Jos tekstin ominaisuudet eivät sisällä esitettyjä vaatimuksia tai jos käyttäjä epäonnistuu jossakin toimintovaiheessa, hän ei voi toimia tekstistä saamansa tiedon perusteella (ks. Maaß, 2020, s. 26–27).

Viestinnällisen saavutettavuuden merkitys havainnollistuu esimerkiksi tilanteessa, jossa käyttäjä tarvitsee ohjeita verkkopankkipalvelun käyttöön. Palvelun käyttäjältä edellytetään, että hän tietää, että hakutoimintoa käyttämällä hän voi löytää tarvitsemansa ohjeen. Lisäksi hänen tulee osata siirtyä hakusivulle, kirjoittaa sen tekstikenttään etsittävään ohjeeseen liittyvä hakusana tai -lauseke, suorittaa haku ja liikkua haun tuottamien tulossivujen välillä löytääkseen tarvitsemansa ohjeen. Koska käyttäjän työmuisti on rajallinen (vrt. Sweller, 2011, s. 23), käytetty hakutermin usein unohtuu käyttäjän huomion kohdistuessa haun tulossivuihin ja niiden sisältöön. Viestinnällinen saavutettavuus toteutuu, jos tämä on ennakoitu jo palvelun suunnittelun yhteydessä siten, että hakusivuston tekstikenttä näyttää käyttäjän aiemmat hakutermit (ks. Johnson, 2014, s. 97).

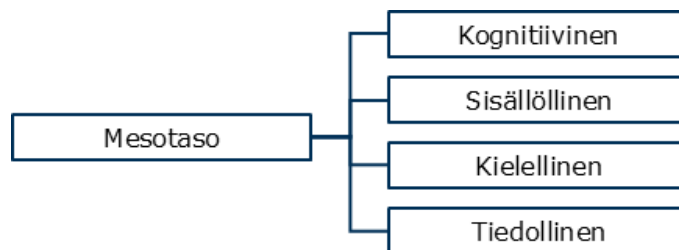
Makrotasolla saavutettavuuden tarkastelun kohteena ovat myös palvelujen käyttäjien *kulttuuriset erot* ja eri kulttuureihin kuuluvat odotukset (ks. esim. Koskinen, 2005, s. 339–340). Samaan kulttuuriin kuuluvien ihmisten väliset väärinkäsitykset ovat yleisiä ja ne korostuvat entisestään kulttuurien välisissä kohtaamisissa. Eri kulttuuriryhmiin kuuluvilla palvelujen käyttäjillä voi olla toisistaan poikkeavia sosiaaliin tilanteisiin liittyviä odotuksia. Nämä liittyvät esimerkiksi verkkosivuston materiaaliin ja kuvitukseen, jotka joissakin kulttuurissa voivat olla hyväksytyjä, mutta jotka joissakin kulttuureissa voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä (mt.).

Verkkopankkipalvelu mahdollistaa asiakkaan yhteydenpidon pankkiin eri tavoin. Monikanavaisten palvelujen käyttö nopeuttaa usein asioiden hoitamista, mutta niiden käyttö voi olla asiakkaalle myös ongelmallista. Pankit ovat siirtäneet asiakaspalvelun pääosin verkkoon, jolloin käyttäjältä odotetaan kykyä ottaa yhteyttä pankkiin esimerkiksi chat-palvelun kautta. Monille iäkkäämmille asiakkaille chat-palvelu on uusi yhteydenpitotapa, jolloin oleellista on, että chat-palvelun käyttöohje ja käyttö on selkeää ja tuottaa onnistuneen asiointikokemuksen. Viestinnällisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että myös näissä monikanavaisissa palveluissa ja niiden mahdollistamissa asiakaskohtaamisissa palvelujen käyttöön liittyvät toiminnot ja ohjeistus on suunniteltua ja käytönaikainen kirjoitettu ja puhuttu viestintä on selkeää ja ymmärrettävää (ks. esim. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 140). Vuorovaikutustilanteissa taitavampi puhuja voi esimerkiksi mukauttaa puhettaan siten, että keskustelukumppanin on mahdollista se ymmärtää (Leskelä, 2019, s. 214–223; Segler-Heikkilä, 2024).

2.3.2 Mesotaso

Kielen merkitystä saavutettavuuden osalta heijastaa, että sitä voidaan tarkastella sekä makrotason että *mesotason* ilmiönä (ks. luku 2.3.1). Makrotasolla merkitys korostaa viestinnän saavutettavuutta, kun taas mesotasolla kielen merkitys tarkentuu syvemmin kielen ymmärrettävyyteen (kuvio 4) kognitiivisen, sisällöllisen, kielellisen ja tiedollisen saavutettavuuden näkökulmista.

Saavutettavuuden osa-alueiden mesotason jäsenyksessä tarkastelun kohteena ovat verkkopankkipalvelun toiminto- ja sisältötekstit ja niiden esitystapa ja ymmärrettävyys sekä kielen merkitys vuorovaikutuksessa niin asiakaspalvelussa kuin pankin monikanavaisissa palveluissa. Toimintoteksteillä tarkoitetaan esimerkiksi palvelun valikkokomentoja, painikkeita ja muita palvelun käyttöön liittyviä elementtejä. Sisältöteksteillä tarkoitetaan esimerkiksi palvelun käyttöön liittyvää lisätietoa, käyttöohjeetkstiä tai muuta palveluun sisältyvää tekstiä.



Kuvio 4. Mesotason saavutettavuuden osa-alueet (mukaillen Curry & Ham, 2010, s. 19, 32, 41–42; Jolanki ja muut, 2017; Juhnke, 2017)

Mesotasolla saavutettavuus valottaa organisaation näkökulmaa ja tuo esille saavutettavuuteen liittyvän kehittämistyön tavoitteen ja tuloksen. Verkkopalvelujen yleistyessä on havaittu, että palvelun sisältöjen on oltava ymmärrettäviä ja omaksuttavissa (ks. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1). Tämä havainto on nostanut esille viestinnällisen saavutettavuuden merkityksen, jonka kautta tarkastelun kohteeksi on tarkentunut palvelussa käytetty kieli ja sen ymmärrettävyys (ks. luku 2.3.1). Pankkialan kontekstissa viestinnällisen saavutettavuuden tulee toteutua verkkopalvelun sisällöissä ja kaikessa organisaation viestinnässä sen kaikilla palvelukanavilla (ks. esim. Benjamin ja muut, 2024; Sreejesh, 2023). Viestinnälliseen saavutettavuuteen liittyy läheisesti palvelun *kognitiivinen*, *sisällöllinen*, *kielellinen* ja *tiedollinen* saavutettavuus (ks. myös luku 2.3), jotka kaikki valottavat kielen ja sen ymmärrettävyyden merkitystä palvelun käyttäjän näkökulmasta. Näiden saavutettavuuden osa-alueiden toteutuminen edellyttää, että verkkosivustojen käyttäjien tarpeet tunnistetaan. Niitä ovat esimerkiksi palvelun käyttäjän kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet sekä erilaiset oppimisvaikeudet. Huomionarvoista myös on, että monilla palvelujen käyttäjillä voi olla haasteita lukutaidossa, ja heikko digitaalinen lukutaito, jota tarvitaan verkkopalvelujen käytön

lisäksi esimerkiksi sähköisen median käyttöön ja uusiin kommunikaatiomuotoihin, kuten sähköpostiin tai tekstiviesteihin (ks. esim. Care ja muut, 2016; Norrena, 2013, s. 13; Perkiö, 2008).

2.3.2.1 Kognitiivinen saavutettavuus

Mesotason *kognitiivinen saavutettavuus* viittaa tiedon ja tiedonkäsittelyn saavutettavuuteen (ks. Leskelä, 2019, s. 49). Ihmisen kognitiivinen toiminta on jatkuvaa tiedonkäsittelyä ja tiivistä molemminpuolista vuorovaikutusta ympäristön ja yksilön välillä (vrt. Paas ja muut, 2003). Tietoista kognitiivista toimintaa tarvitaan erityisesti uusissa ja muuttuvissa tilanteissa. Keskeisimpiä kognitiivisia toiminnan muotoja ovat tarkkaavuus, toiminnanohjaus, muistaminen, havaitseminen, kielelliset toiminnot, tahdonalaiset liiketaidot, tunne-elämä ja motivaatio (ks. esim. Jehkonen & Saunamäki, 2019, s. 39). Tarkkaavuuden tehokas ja riittävän pitkäkestoinen suuntaaminen on oleellista uuden oppimisessa ja muistamisessa. Toiminnanohjaukseen liittyvät taidot mahdollistavat sen, että yksilö kykenee ennakoimaan, suunnittelemaan ja käynnistämään toimintaansa oma-aloitteisesti ja vaihtuvien tilanteiden mukaisesti. Havaitseminen edellyttää, että yksilö pystyy erottamaan olennaiset ja epäolennaiset asiat toisistaan. Kielelliset taidot ovat keskeisiä ajattelussa, ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa ja niiden kautta mahdollistuu kommunikointi toisen ihmisen kanssa. Kielelliset käsitteet mahdollistavat myös havaintojen ja muistikuvien jäsentämisen. Tahdonalaisia liiketaitoja tarvitaan tekojen käytännön toteuttamisessa. Tunteet ja motivaatio vaikuttavat keskeisesti tavoitteiden syntyyn ja edistävät tai estävät makrotason emotionaalisen saavutettavuuden (ks. luku 2.3.1) toteutumista. Siten ne selittävät, miten yksilölliset erot tunnereagoinnissa vaikuttavat siihen, että eri henkilöt reagoivat eri tavoin samanlaisessa tilanteessa (ks. tarkemmin esim. Jehkonen & Saunamäki, 2019, s. 23–39).

Ihmisen kognitiivinen kuormitus on noussut esille teknologian ja tiedon määrän lisääntyessä. Kognitiivinen kuormitusteoria (*Cognitive Load Theory*) käsittelee ihmisen tiedonkäsittelyä ja siihen liittyviä kognitiivisia prosesseja erityisesti uusien asioiden oppimiseen liittyvien tehtävien yhteydessä. Teorian mukaan kaikki tietoinen kognitiivinen prosessointi tapahtuu ihmisen työmuistissa, jonka kapasiteetti on rajallinen. Työmuisti voi käsitellä vain rajoitetun määrän tietoa ja rajoitukset koskevat erityisesti uuden tiedon omaksumista. Verkkopalveluihin liittyen oleellista on ymmärrys siitä, että tiedon esitystavat palvelun käyttäjälle voivat aiheuttaa kognitiivista kuormitusta (ks. tarkemmin Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Sweller, 2011, s. 23).

Runsas kognitiivinen kuormitus voi vaikuttaa negatiivisesti tehtävän suorittamiseen (ks. Paas ja muut, 2003). Verkkopalveluissa kognitiivista kuormitusta voivat aiheuttaa esimerkiksi palvelun epäselvät ohjeet ja sivustolinkit, jotka kääntävät palvelun

käyttäjän huomion pois tehtävästä, jota hän on suorittamassa (mm. Krug, 2006, s. 15). Kognitiivinen kuormitusteoria sisältää kolme osa-aluetta, joita ovat sisäinen, ulkoinen ja hyödyllinen kuormitus (ks. Sweller, 2011, s. 57). Teorian mukaan sisäiseen kuormitukseen vaikuttavat ihmisen omat kokemukset ja suoritettavan tehtävän asiasisällön osaaminen. Sisäiseen kuormitukseen ei voida suoraan vaikuttaa, mutta sitä voidaan vähentää selkeällä ohjeistuksella (mt.). Ulkoinen kuormitus tulee esille materiaalien, esimerkiksi verkkosivuston monimutkaisen ja huonosti suunnitellun esittämistavan kautta ja syntyy, kun sivuston käyttäjän on sovellettava keskenään ristiriidassa olevia tietolähteitä (ks. tarkemmin Paas & Merriënboer, 1994, s. 65). Hyödyllinen kuormitus tarkoittaa prosesseja, jotka käsittelevät palvelun käyttäjän sisäistä kognitiivista kuormaa lisäämällä työmuistin elementtejä, jotka helpottavat käyttäjää tehtävän suorittamiseen liittyvän asian omaksumisessa. Siten työmuistin resurssit, joita ei tarvita ulkoisen kognitiivisen kuormituksen käsittelyyn, voidaan ohjata käsittelemään asioiden omaksumiselle ominaista hyödyllistä kognitiivista kuormitusta (ks. Sweller, 2011, s. 69). Myös hyödylliseen kuormitukseen voidaan vaikuttaa ohjeistuksella (ks. Paas & Merriënboer, 1994, s. 65). Kognitiivisen kuormitusteorian mukaan verkkosivuston suunnittelussa on huomioitava työmuistin rajoitukset, jolloin käyttäjän työmuisti ei ylikuormitu, ja jolloin tehtävien suorittamiseen liittyvien asioiden omaksuminen helpottuu (ks. Sweller, 2011, s. 57).

Verkkopankkipalvelun kontekstissa kognitiivinen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että palvelun erilaisten käyttäjien tiedontarpeet on huomioitu. Niitä ovat esimerkiksi käyttäjien kielelliset vaikeudet, haasteet oppimisessa, muistamisessa, ymmärtämisessä tai hahmottamisessa (ks. Leskelä, 2019, s. 68–70; selkeästimeille.fi, n.d.). Kognitiivisen saavutettavuuden toteutuminen helpottaa palvelun käyttäjää ymmärtämään, miten verkkopankkipalvelua käytetään. Se toteutuu, kun palvelun sisältö on esitys- ja navigaatorakenteeltaan selkeää, loogista ja helposti hahmotettavaa. Palvelun toimintopainikkeiden ja valikkokomentojen sijoittaminen yleisesti käytettyihin paikkoihin sivulla helpottaa käyttäjää. Esimerkiksi hakutoiminto, jonka symboliksi on valikoitunut suurennuslasi, sijaitsee yleensä sivun oikeassa yläkulmassa (ks. selkeästimeille.fi, n.d.). Palvelun informaation sisällön tulee olla määrällisesti sopiva ja tarkoituksenmukaisella tavalla sijoitettu ja ryhmitelty sivulle. Lisäksi informaatio on esitettävä kielellä, jota käyttäjä ymmärtää. Tämä edellyttää, että palvelu sisältää riittävän kielivalikoiman, josta käyttäjä voi tarvittaessa valita itselleen sopivan. Tekstisisällön tulee olla selkeää, ymmärrettävää, luettavaa ja helposti silmäiltävää palvelun kaikilla sivuilla, kuten esimerkiksi palveluun kirjautumisikkunassa, ohjeistuksessa, chat-toiminnossa sekä viesti- ja palautteenantotoiminnoissa. Tekstin selkeys viittaa näkemiseen ja hahmottamiseen liittyviin visuaalisiin ominaisuuksiin, kuten esimerkiksi tekstisisällön hyvään jäsentelyyn, yksinkertaisiin lauserakenteisiin ja oikeinkirjoitukseen (ks. Leskelä, 2019, s. 58; selkeästimeille.fi, n.d.). Palvelun käyttö helpottuu, jos käyttäjä voi tarvitessaan saada ohjeistusta palvelun kaikissa käyttövaiheissa, joko

tekstimuodossa tai äänimuodossa kuunneltuna (ks. esim. Raevaara, 2022). Huomioitavaa on myös, että palvelun liikkuvat sisällöt, kuten vaihtuvat kuvat ja animaatiot eivät paranna kognitiivista saavutettavuutta, vaan päinvastoin häiritsevät usein palvelun käyttäjää.

2.3.2.2 Sisällöllinen saavutettavuus

Mesotason *sisällöllinen saavutettavuus* viittaa nimensä mukaisesti verkkosivuston sisältöön ja sen hahmottamiseen ja ymmärrettävyyteen, jolloin huomio kiinnittyy sivuston helppokäyttöisyyteen, navigoitavuuteen, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen sekä sisällön tukemiseen käytettyihin avustaviin toimintoihin. Niitä ovat viestinnällisen saavutettavuuden toteutumiseen käytetyt toiminnot, kuten tekstisisällön esittäminen eri kielivaihtoehtoilla ja sisällön kuuntelumahdollisuus sekä kognitiivisen saavutettavuuteen liittyvät toiminnot, kuten tekstisisällön hyvä jäsentely ja yksinkertaiset lauserakenteet (ks. myös Maaß, 2020, s. 22–30). Verkkosivuston sisällön helppokäyttöisyyteen, navigoitavuuteen ja selkeyteen voidaan vaikuttaa myös visuaalisella suunnittelulla ja sisällönmuotoilulla (vrt. Koponen ja muut, 2016, s. 19–24; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 140). Visuaalinen suunnittelu sisältää esimerkiksi sivuston värimaailmaan liittyvät valinnat (ks. myös Leskelä, 2019, s. 192), joiden yhtenäisellä käytöllä voidaan korostaa siirtymäpainikkeita, linkkejä tai muita toimintoja, joilla ohjataan käyttäjää ja parannetaan sivuston navigoitavuutta. Sisällönmuotoilun osalta oleellista on, että verkkosivuston tekstimuotoinen informaatio on selkeää, ymmärrettävää ja määrältään sopivaa, ja jäsenntely helposti silmäiltäviin tekstikappaleisiin, joka parantaa niiden luettavuutta. Tekstin otsikoiminen hierarkkisesti oikein otsikkotasojen mukaan helpottaa niitä käyttäjiä, jotka käyttävät sivustoa ruudunluokohjelman avulla ja parantaa myös sivuston hakukonelöydettävyyttä. Tekstisisällön ymmärrettävyyteen ja luettavuuteen voidaan vaikuttaa myös typografisilla valinnoilla. Niitä ovat esimerkiksi selkeä fontti ja riittävä fonttikoko, jota käyttäjä voi palvelua käyttäessään tarvittaessa muuttaa (mm. Leskelä, 2019, s. 181–184; 202–204; Suojanen ja muut, 2012, s. 34–36). Tärkeää on huomioida tekstiä tukevan kuvituksen ja muiden sivuston elementtien asettelun loogisuus ja navigoitavuus (Leskelä, 2019, s. 195; Koponen ja muut, 2016, s. 65–68). Sisällön ymmärrettävyyttä voidaan parantaa tarjoamalla se monikanavaisesti esimerkiksi kuvina tai videoina, sillä kuvallista ilmaisua on usein helpompi muistaa kuin sanallisesti esitettyä tietoa (ks. Ketola & Pitkäsalo, 2024). Lisäksi sivuston kuva- ja videomuotoisille elementeille tulee antaa vaihtoehtoinen sisältö, mikäli se sisällön informaation kannalta parantaa informaation ymmärrettävyyttä (ks. esim. Leskelä, 2019, s. 97–104; Selovuo, 2018, s. 7, 12). Verkkopankkipalvelun kontekstissa sisällöllinen saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käyttäjä hahmottaa palvelun toimintopainikkeet ja linkit, ja että palvelun tekstisisältö on selkeää ja ymmärrettävää. Sisällöllisen saavutettavuuden

toteutuminen edellyttää verkkopankkipalvelussa usein uudenlaista suunnittelua esimerkiksi tilanteessa, kuinka tuotetaan helppokäyttöinen ja ymmärrettävä tiliote henkilöille, jotka käyttävät palvelua ruudunlukuohjelman avulla (ks. Hyppönen ja muut, 2023).

2.3.2.3 Kielellinen saavutettavuus

Verkkopalvelujen *kielellinen saavutettavuus* vaikuttaa siihen, miten palvelun käyttäjä ymmärtää, mitä hän voi palvelussa tehdä, miten hänen tulee toimia, haluaako hän käyttää palvelua ja luottaa asioinnin onnistumiseen. Kielellisen saavutettavuuden tavoitteena on, että mahdollisimman moni palvelun käyttäjä ymmärtää ja tulee ymmärretyksi (ks. esim. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 136, 138–139). Kielellisen saavutettavuuden esteitä voidaan poistaa huomioimalla kielellistä tukea tarvitsevat käyttäjät esimerkiksi mahdollistamalla palvelun käyttö eri kielillä, tarjoamalla palvelun teksteissä yksinkertaistettua sanastoa ja käyttämällä viittomakielisille käyttäjille selkoviittomia (ks. Leskelä, 2019, s. 16, 40, 74, 101–102). Oleellista on, että verkkopalvelun tiedon ja palvelun käyttöön liittyvien toimintojen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä (ks. Onikki-Rantajääskö, 2024, 139–141; Raevaara, 2022). Kielellinen saavutettavuus havainnollistaa *selkokieltä* tarvitsevien käyttäjien tarpeita. Selkokielellä tarkoitetaan yksinkertaistettua kielimuotoa, joka on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia ymmärtää yleiskieltä tai muita tavallisia kielimuotoja (ks. Leskelä, 2019, s. 97; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 140–143). Pysyvän selkokielen tarpeen voivat synnyttää kielelliset vaikeudet, esimerkiksi neurobiologiset syyt, kuten kehitysvamma, autismitirjon piiriin kuuluvat kehityshäiriöt, puhevammaisuus tai kielelliset erityisvaikeudet, esimerkiksi puheen viivästyminen tai kielen ymmärtäminen. Selkokielen tarve voi olla myös väliaikainen, jos esimerkiksi maahanmuuttajan kielelliset taidot eivät riitä yleiskielen käyttöön (ks. tarkemmin Leskelä, 2019, s. 98–101; Montgomery, 2002, s. 77; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 78).

Verkkopankkipalvelun kielellisen saavutettavuuden toteutuminen tarkentuu syvemmin palvelussa ja sen käyttöön liittyvässä vuorovaikutuksessa käytettyyn kieleen ja edellyttää, että palvelussa käytetty kieli auttaa käyttäjää löytämään ja ymmärtämään tarvitsemansa tiedon, jolloin palvelun käyttö on sujuvaa (ks. Kielitoimiston ohjepankki, 2024). Tämä on huomioitava myös ohjetekstien ja chat-palvelun kysymysten muotoilussa (ks. Raevaara, 2022). Kielellinen saavutettavuus liittyy läheisesti vuorovaikutukseen ja viittaa laajaan kielikäsitukseen (ks. Luukka, 2013), joka tuo esille kielen toisiinsa limittyvät ja monialaiset tehtävät. Raevaaran (2022) mukaan verkkopalvelun käytön yhteydessä syntyvä vuorovaikutteinen käyttökokemus edellyttää käyttäntöjä, jotka hyödyttävät ja tukevat palvelun käyttäjää. Näitä ovat esimerkiksi palvelun asiointitapahtuman kokonaisrakenteen näkyvillä olo, joka helpottaa käyttäjää

asioinnin aikana havaitsemaan asioinnin vaiheen, jossa hän kulloinkin on. Selkeä ilmoitus asioinnin onnistumisesta ja tieto jatkotoimista asioinnin loputtua vahvistavat käyttäjälle, että hän on osannut käyttää palvelua. Ongelmatilanteiden ratkaisua helpottaa, jos käyttäjä saa ohjeita ja lisätietoa paikallisesti ja helposti asioinnin siinä kohdassa, missä ongelma on syntynyt. Ohjetekstien, lisätiedon ja esimerkiksi chat-palvelun kysymysten selkeä kielellinen muotoilu helpottaa niiden ymmärtämistä (mt.).

Kielellisen saavutettavuuden merkitys vuorovaikutuksessa korostuu myös asiakas-kohtaamisissa pankin erilaisilla palvelukanavilla ja kasvokkaisessa asiakaspalvelussa. Tavoitteena on, että vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat osapuolet ymmärtävät toisiaan, sillä kieli rakentaa merkityksiä osana laajempaa kokonaisuutta ja sitä tulkitaan ja ymmärretään senhetkisen ympäristön, tilanteen ja toiminnan puitteissa (ks. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 138; Raevaara, 2022; Segler-Heikkilä, 2024). Vuorovaikutustilanteissa kielellinen saavutettavuus toteutuu, kun ihminen ymmärtää ja tulee ymmärretyksi huolimatta kielellisestä taustastaan tai mahdollisista kielellisistä haasteistaan. Tästä syystä on tärkeää ottaa huomioon osallistujien tai tilanteen vaatima vuorovaikutus ja reflektoida omaa kommunikointitapaa sekä tarvittaessa muuttaa omaa kieltä vuorovaikutukseen osallistuville sopivaksi (ks. Leskelä, 2019, s. 214–223; Segler-Heikkilä, 2024).

2.3.2.4 Tiedollinen saavutettavuus

Mesotason kielellisen saavutettavuuden kautta havainnollistuu *tiedollisen saavutettavuuden* näkökulma ja tiedon saavuttamattomuus (ks. tarkemmin Leskelä, 2019, s. 56). Tietoa on nykyisin saatavilla runsaasti, mutta mikäli se on esitetty vaikealla kielellä, se ei hyödytä niitä, joilla on esteitä tiedon saamisessa ja ymmärtämisessä. Kuten edellä todettiin, verkkopalvelun käyttäjän kielelliset vaikeudet voivat olla pysyviä, kuten synnynnäisiä kehityshäiriöitä tai esimerkiksi lukivaikeus tai etenevä muistisairaus. Väliaikaisia kielellisiä vaikeuksia aiheuttaa esimerkiksi terveydentila, lääkitys tai palvelun käyttäjän riittämättömät kielelliset taidot. Tiedollisen saavutettavuuden kautta pyritään helpottamaan ymmärtämistä (ks. Leskelä, 2019, s. 56–57; 97–103).

Verkkopalvelun kieli sisältyy kokonaisuuteen, johon kuuluvat sivuston rakenne, valikot, kuvakkeet, sivunäkymät ja niiden sisältämä informaatio, kuvat ja muut visuaaliset elementit. Tämän kokonaisuuden ulkoasun muotoilu vaikuttaa siihen, kuinka ymmärrettävänä käyttäjä kokee palvelun, kuinka hän hahmottaa sivuston rakenteen ja kuinka helppoa tai vaikeaa palvelun käyttö hänelle on (ks. esim. Koponen ja muut, 2016, s. 35–36; Raevaara, 2022). Sivuston rakenteen ulkoasun ja muotoilun lisäksi tiedolliseen saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa sisällön teksteissä käytetyn kieli-
muodon avulla. Monille käyttäjille tuottaa ongelmia ymmärtää palvelun käyttöön liittyviä käsitteitä ja termejä (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Niitä ovat esimerkiksi

ikkuna, ruutu, avain, avainlukulista tai *avaa, syötä, vieritä*, jotka ovat arkielämästä erikoisalan kieleen lainattuja käsitteitä ja termejä, ja jotka ovat muuttuneet merkitykseltään ja vaativat, että käyttäjä oppii ja muistaa niiden uuden merkityksen ja käyttöyhteyden palvelua käyttäessään. Tällaiset substantiivit ja verbit eivät ole palvelun käyttöön liittyvien toimintojen niminä vanhoja, vakiintuneita ja yleisesti tunnettuja (ks. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 138; Tiililä, 2014). Pankkipalvelujen kontekstissa ne myös vaihtelevat, kun pankit käyttävät valitsemiaan käsitteitä verkkopalvelujen käyttöön liittyvistä toiminnoista. Lisäksi verkkopankin käyttöön liittyvät toiminnot toistavat englantiin pohjautuvia suomenkielisiä vastineita teknisistä käsitteistä. Niitä ovat esimerkiksi *sovellus, selain, versio, päivittäminen*, jotka eivät ole kaikille käyttäjälle tuttuja ja joiden ymmärtäminen ja muistaminen voi tuottaa vaikeuksia (ks. tarkemmin Hyppönen & Salmela, 2024).

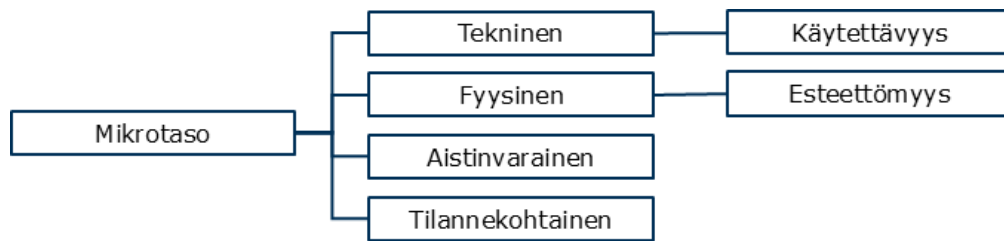
Kuten kielellisen saavutettavuuden kontekstissa, myös tiedollisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että verkkopankkiohjelmiston sisältö esitetään sellaisessa muodossa, joka soveltuu mahdollisimman hyvin palvelun käyttäjille. Tämä tarkoittaa, että palvelun sisältämän tiedon visuaalinen esitysasu valitaan, järjestetään, muotoillaan ja esitetään palvelun käyttäjien tarpeet, ominaisuudet ja käyttöyhteydet huomioiden (ks. esim. Koponen ja muut, 2016, s. 19–20). Palvelukanavilla ja kasvokkaisessa asiakaspalvelussa tiedollisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että asiakas kohtaamisissa tunnistetaan asiakkaan kielelliset vaikeudet ja käytetään selkeää kieltä tai siitä yksinkertaistempaa kielimuotoa, selkokieltä. Nämä kielimuodot tukevat tiedollisen saavutettavuuden toteutumista ja ovat mukautettuja sisällöltään, sanastoltaan ja lauserakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkeä kieli kohdentuu niille, joilla on vaikeuksia ymmärtää eri asiantuntijalojen erikoiskieltä. Selkokieli kohdentuu niille, joille yleiskieli on liian vaikeaa (ks. Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Leskelä ja muut, 2022; vrt. Leskelä, 2019, s. 93).

Verkkopankkipalvelun kontekstissa saavutettavuuden mesotason osa-alueet selvittävät palvelun toiminnoissa ja sisällöissä käytetyn kielen merkitystä palvelun käyttäjän ja palvelun käyttöön liittyvän vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kognitiivisen, sisällöllisen, kielellisen ja tiedollisen saavutettavuuden erittely edellä esitetyllä tavalla tarkentaa näkökulmaa palvelun käyttäjän erilaisista kieleen liittyvistä tarpeista, jolloin niihin voidaan paremmin vastata.

2.3.3 Mikrotaso

Mikrotaso kuvaa käyttäjää ja palvelunkäyttöympäristöä, jossa palvelua konkreettisesti käytetään (ks. esim. Jolanki ja muut, 2017; Juhnke, 2017). Tässä tutkimuksessa mikrotasolla tarkoitetaan lähinnä palvelun *teknistä saavutettavuutta* (ks. kuvio 5), jonka toteutuminen edellyttää, että käyttäjä pystyy käyttämään palvelua (mm.

Selovuo, 2018, s. 4) mahdollisista toimintarajoitteistaan huolimatta. Verkkosivustolla tarkoitetaan verkkotunnuksella yksilöitäviä digitaalisia tekstisisältöjä, jotka ovat käytettävissä tietoverkossa erilaisilla päätelaitteilla ja niissä olevilla ohjelmistoilla (ks. Digipalvelulaki (306/2019)).



Kuvio 5. Mikrotason osa-alueet (mukaillen Curry & Ham, 2010, s. 19, 32, 41–42; Jolanki ja muut, 2017; Juhnke, 2017)

Verkkopankkipalvelun kontekstissa verkkosivusto tarkoittaa pankkiorganisaation tietoverkkoon liitettävää tietojärjestelmää, *verkkopalvelua*, jota käytetään selainohjelman tai mobiilisovelluksen avulla (ks. Sanastokeskus TSK, 2017a). Mobiililla verkkopankkipalvelulla, *mobiilipankilla*, tarkoitetaan pankkisovellusta, joka on palvelun käyttäjän älylaitteelle asennettava sovellus, ja joka mahdollistaa peruspankkipalvelujen käytön mobiilisti ajasta ja paikasta riippumatta (ks. Sanastokeskus TSK, 2017b).

Teknisen saavutettavuuden lähtökohtana on, että verkkopalvelu on toimiva ja sitä voidaan käyttää. Lisäksi tekninen saavutettavuus edellyttää, että verkkopalvelu on ohjelmoitu digipalvelulain (306/2019) velvoittaman WCAG-kriteeristön periaatteiden mukaisesti, joita ovat verkkosivuston havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus (ks. taulukko 2). WCAG-ohjeistus on kansainvälinen teknisen saavutettavuuden standardi, jonka avulla verkkosisällön saavutettavuutta voidaan parantaa (ks. WAI, 2019, 2024).

Taulukko 2. WCAG-saavutettavuuskriteeristön periaatteet (WAI 2019, 2024)

Periaate	Vaatus
Havaittavuus	Verkkosivujen tieto ja käyttöliittymäkomponentit on esitetty tavoilla, jotka käyttäjä voi havaita. Käyttöliittymäkomponentteja ovat esimerkiksi painikkeet, kuvat, muokattavat tekstikentät ja valikkopalkit.
Hallittavuus	Käyttöliittymäkomponenttien ja navigoinnin pitää olla hallittavia. Kaikki verkkosivuston toiminnot täytyy voida suorittaa myös apuvälineillä, esimerkiksi ruudunlukuohjelmalla tai näppäimistön avulla.
Ymmärrettävyys	Verkkosivuilla olevan tiedon tulee olla kielellisesti ymmärrettävää. Käyttöliittymän toiminnan on oltava loogista ja ymmärrettävää.
Toimintavarmuus	Verkkosivuston on oltava riittävän lujatekoinen, jotta sitä voidaan käyttää luotettavasti erilaisilla laitteilla ja ohjelmilla, myös apuvälineohjelmilla.

Havaittavuuteen liittyvä periaate sisältää kriteerejä, jotka koskevat ohjelmiston tai sovelluksen visuaalista ulkoasua, rakennetta, responsiivisuutta eli skaalautuvuutta erilaisten laitteiden näyttökokoihin ja näytön asentoihin sekä mediatiedostojen käyttöön liittyviä vaatimuksia. Hallittavuuteen liittyvä periaate sisältää ohjeistusta muun muassa näppäimistökäyttöön, navigointiin sekä eleohjaukseen, jolla tarkoitetaan käyttäjän liikkeisiin perustuvaa tietokoneen ohjaamista. Ymmärrettävyys sisältää ohjeistusta informaation ja käyttöliittymän loogisuuteen sekä ymmärrettävän kielen käyttöön. Toimintavarmuus liittyy muun muassa avustavan teknologian tukemiseen teknisessä toteutuksessa. WCAG-ohjeistus jakaantuu kolmeen eri saavutettavuuden tasoon, joita ovat A-, AA- ja AAA-tasot, joista A-taso on matalin ja AAA-taso korkein (ks. WAI, 2019, 2024). Digipalvelulaki vaatii, että verkkosivusto on saavutettavuudeltaan WCAG-ohjeistuksen määrittelemän AA-tason mukainen (306/2019).

WCAG-ohjeistuksen tavoitteena on, että verkkosivuston tai -palvelun sisältö on saavutettava myös niille käyttäjille, joilla on erilaisia vammoja tai toimintarajoitteita. Ohjeistuksessa huomioidaan myös henkilöt, joilla on oppimisen ja ymmärtämisen ongelmia tai muita kognitiivisia rajoitteita. Ohjeistus kattaa ohjelmistot, joita käytetään työpöytä- ja kannettavilla tietokoneilla sekä tabletti- ja mobiililaitteilla (ks. WAI, 2019, 2024).

Tekninen saavutettavuus liittyy läheisesti verkkosivuston käytettävyyteen (ks. tarkemmin luku 2.2), joka edellyttää, että sivustoa on helppo ja sujuva käyttää. Tämä toteutuu, kun sivuston suunnittelussa, ohjelmoinnissa ja sisällöntuotannossa tunnistetaan sivuston käyttäjien tarpeet (ks. Selovuo, 2018, s. 6). Tähän väitöstudkimukseen

sisältyvän tutkimuksen (Hyppönen & Salmela, 2024) perusteella esitetään, että verkkopankkipalvelujen teknisen saavutettavuuden toteutumiseen on panostettu. Siten se ilmentää pankkien vahvaa kompetenssia ja teknistä osaamista monikanavaisten verkkopankkipalvelujen tarjoajana.

Mikrotasolla on myös palvelun *fyysinen saavutettavuus*. Sillä tarkoitetaan yhteiskunnan rakennetun palvelunkäyttöympäristön esteettömyyttä, jolloin tarkastelunkohteenä ovat ihmisten erilaiset tavat liikkua ja toimia. Liikkumisen, asumisen, elämisen ja toimimisen lisäksi esteettömyys kattaa myös aisteihin ja hahmottamiseen liittyvät haasteet (Leskelä, 2019, s. 48–49). Verkkopankkipalvelujen kontekstissa fyysinen saavutettavuus viittaa palvelujen, viestinnän ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen esteettömyyteen (esim. Hyvärinen ja muut, 2019; Leskelä, 2019, s. 48–49). Fyysinen saavutettavuus toteutuu, kun asiakkaalla on käytössään laite, jonka avulla hän osaa tietoverkkoyhteyden kautta käyttää verkkopankkiohjelmistoa selainohjelman kautta tai hakea ja asentaa pankkisovelluksen omalle mobiililaitteelleen ja ottaa se käyttöön. Tämän lisäksi asiakkaalla on oltava mahdollisuus kasvokkaiseen asiakaspalveluun pankissa, tehdä verkkopankin käyttösopimus ja saada sen käyttöön tarvittavat verkkopankkitunnukset.

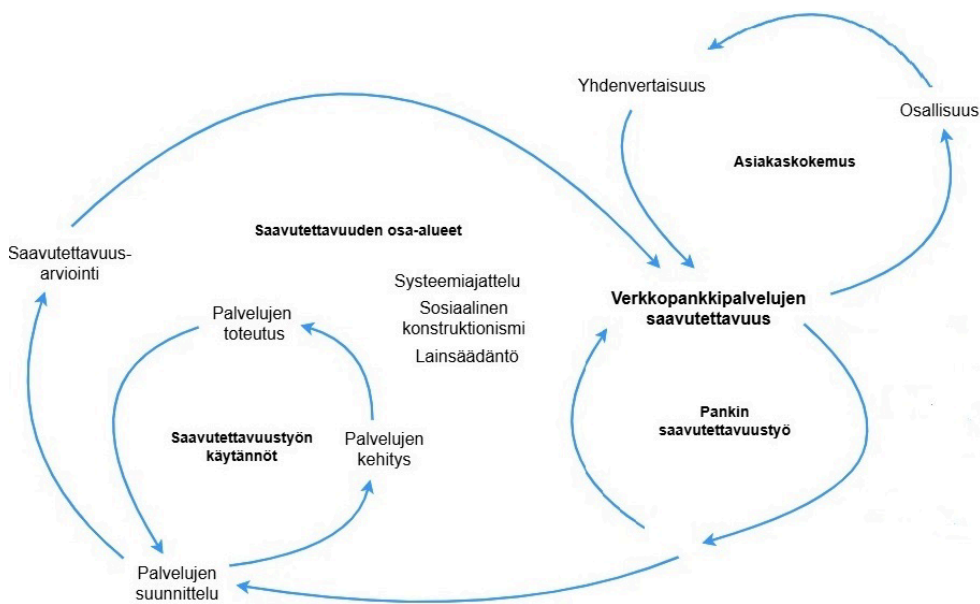
Aistinvarainen saavutettavuus, joka huomioi verkkopankkipalvelun aistirajoitteiset käyttäjät, liittyy läheisesti tekniseen saavutettavuuteen, sillä sen toteutumiseksi hyödynnetään erilaisia apuväline-, ohjain- ja ohjelmistoratkaisuja (ks. esim. Nierling & Maia, 2020). Aistinvarainen saavutettavuus toteutuu, kun esimerkiksi näkövammaisella käyttäjällä on mahdollisuus suurentaa verkkopankkipalvelun sisältöteksteissä käytettyä fonttikokoa tai käyttää palvelua ruudunlukuohjelman avulla, jolloin näytöllä oleva teksti muutetaan puheeksi.

Tilannekohtainen saavutettavuus havainnollistaa esimerkiksi pankin asiakaspalvelun saatavuutta ja kasvokkaisen asiakaspalvelun palveluaikatauluja ja niiden sopivuutta kaikille asiakkaille. Lisäksi tilannekohtainen saavutettavuus tuo esille palvelun käyttötilanteita ja niiden mukanaan tuomia haasteita. Niitä ovat esimerkiksi tilanteet, joissa asiakas käyttää palvelua käsi kipsissä, meluisassa ympäristössä tai häikäisvässä auringonvalossa (ks. WAI, 2019, 2024).

3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA

Tarkastelen seuraavaksi tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Määrittelen aluksi tutkimuksen keskeisimmät käsitteet, joiden avulla tutkimus rajautuu kohdistumaan verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen asiakaskokemuksen näkökulmasta. Sen jälkeen kuvaan tutkimuskokonaisuuden taustalla vaikuttavaa systeemiajattelua, jonka perustana on yleinen systeemiteoria, sekä sosiaalista konstruktionismia, joka kuvaa kielellisten käytänteiden merkitystä ihmisten toiminnassa. Lopuksi tarkastelen saavutettavuutta ohjaavaa lainsäädäntöä, ja esittelen, mitä saavutettavuustyöllä ja sen käytännöillä tarkoitetaan.

Väitöstutkimukseeni liittyvät keskeiset käsitteet voidaan jaotella kuvion 6 mukaisesti. Niitä ovat *pankin saavutettavuustyö*, *saavutettavuustyön käytännöt* ja *asiakaskokemus*. Tutkimuksen kohteena on verkkopankkipalvelun saavutettavuus, jota tutkin systeemiajattelun avulla sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksessä. Nämä lähestymistavat sopivat tutkimukseeni, sillä pankkialan ja sen tarjoamien palvelujen yhteiskunnallinen merkitys on huomattava. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden vaade perustuu lainsäädäntöön, joka ohjaa saavutettavuustyötä. Saavutettavuuden merkitys todentuu asiakaskokemuksen kautta, jota tässä tutkimuksessa tarkastelen palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksen näkökulmasta.



Kuvio 6. Tutkimuksen toisiinsa kytkeytyvien käsitteiden verkosto

Kuvaan seuraavissa alaluvuissa tarkemmin näitä käsitteitä ja avaan niiden välisiä yhteyksiä.

3.1 Tutkimuskohteena verkkopankkipalvelun saavutettavuus

Viitataan käsitteellä *verkkopankkipalvelu* sekä selainohjelmalla käytettävään verkkopankkiin että älylaitteilla käytettävään mobiilipankkiin. *Verkkopankki* on verkkopalvelu, jonka avulla pankin asiakas voi hoitaa pankkiasioitaan pankin verkkosivustolla (ks. Sanastokeskus TSK, 2017). Henkilöasiakkaiden verkkopankkiohjelmistot on suunniteltu päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen. Ne sisältävät peruspankkipalvelut, joita ovat perusmaksutili ja siihen liittyvä tilinkäyttöväline, verkkopankkitunnukset, mahdollisuus nostaa käteistä rahaa, maksutapahtumien toteuttaminen sekä sähköinen tunnistusväline (ks. Finanssivalvonta, 2024a). Käsite *verkko* tarkoittaa nopeaa sähköistä viestintäverkkoa (ks. iate European Union terminology, 2018). Käsite *pankki* tarkoittaa rahalaitosta, joka harjoittaa mm. otto- ja antolainausta, maksuliikennettä, arvopaperikauppaa ja valuutanvaihtoa (ks. iate European Union terminology, 2024). Verkkopankkipalvelun kontekstissa saavutettavuus tuo esiin palvelun käytettävyyden (ks. tarkemmin luku 2.2) ja tarkoittaa, että pankkiohjelmisto noudattaa käytettävyyden periaatteita ja tukee käyttäjää siten, että asiointi sujuu mahdollisimman hyvin, nopeasti ja helposti (ks. esim. Övermark, 2019, s. 67).

Käsite *palvelu* määritellään organisoidun toiminnan tuloksena syntyväksi aineettomaksi hyödykkeeksi, joka kulutetaan tai koetaan (ks. Sanastokeskus TSK, 2024; Suhonen, 2024). Palveluyhteiskunnassa sen määrittelyyn liittyy tietoisuus hyvästä palvelusta, jota asiakas osaa myös vaatia. Jokainen palvelutapahtuma on erilainen, koska palvelu on tilanne- ja tapauskohtaista. Palvelua voidaan tarkastella asiakkaan ostaman hyödyn sekä hänen saamansa asiakaspalvelun näkökulmasta (ks. esim. Hennig-Thurau ja muut, 2006; Korkeamäki ja muut, 2002, s. 12). Pankin asiakas ostaa pankilta tuotteita tai palveluja ja on valmis maksamaan niistä. Osaltaan asiakas on myös pankin liiketoiminnan rahoittaja tallettamiensa varojen kautta. Pankkialalla asiakaspalvelu määritellään asiakkuuden kokonaisvaltaiseksi huolenpidoksi, jonka tavoitteena on, että jokainen asiakassuhde hoidetaan parhaalla mahdollisella tavalla kaikissa tilanteissa (ks. Finanssiala, 2025a). Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden toteutumista voikin kuvata yhtenä asiakaspalvelun muotona, jossa pankit huomioivat erilaisten asiakkaiden tarpeet ja kehittävät palveluja niiden mukaisesti (ks. Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa).

Verkkopankkipalvelun *käyttöliittymä* on tuotteen asiakkaalle näkyvä osa, jonka perusteella tämä muodostaa käsityksensä tuotteesta ja arvioi sitä. Käyttöliittymällä tarkoitetaan ohjelman tai laitteen osaa, jonka kautta käyttäjä seuraa tai ohjaa ohjelman tai laitteen toimintaa ja saa tietoa toiminnasta. Useiden ohjelmien käyttöliittymiä on mahdollisuus muokata käyttäjän tarpeiden mukaan esimerkiksi siten, että usein

tarvittavat toiminnot ovat mahdollisimman helposti toteutettavissa (ks. Sanastokeskus, 2000).

Käytettävyyden vaatimukset verkkopankkiohjelmistoissa ja mobiilipankkisovelluksissa ovat erilaisia (ks. esim. Taskula, 2021). Kuitenkin käytettävyyteen liittyy kaikki, mikä vaikuttaa siihen, että palvelun käyttäjä onnistuu tavoitteessaan (ks. esim. Koulu ja muut, 2022). Käytettävyys edellyttää, että ohjelmistojen ja sovellusten on oltava teknisesti toimivia sekä virheettömästi ohjelmoituja, selkeitä ja helppokäyttöisiä. Näiden lisäksi verkkopankkipalvelulta vaaditaan, että asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä pankkiin ja saada tarvitessaan tukea palvelun käyttöön esimerkiksi chat-palvelun kautta (ks. tarkemmin Rose-Collins, 2024).

Käytettävyyden lisäksi verkkopankkipalvelulta vaaditaan, että se noudattaa monivaiheista tunnistautumiskäytäntöä (*MFI, Multi-factor Authentication*). Monivaiheinen tunnistautuminen liittyy palvelun tietoturvaan ja suojaa palvelun käyttäjää varmistamalla tämän henkilöllisyyden useampaa eri tunnistautumistapaa käyttämällä (ks. Kyberturvallisuuskeskus, 2025a). Tämä edellyttää, että verkkopankkipalvelu noudattaa pankkien välistä tietojenvaihtoa sääntelevää pankkialaisuussäätelyä (610/2014) sekä yleistä GDPR-tietosuoja-asetusta (2016/679), joka pankki- ja finanssialalla säätelee asiakas- ja henkilötietojen tietoturvalisistä käsittelystä. Näiden lisäksi verkkopankkipalvelun on noudatettava PSD2-maksupalveludirektiiviä (*Payment Services Directive*), joka kohdistuu maksamisen turvallisuuteen ja koskee kaikkea sähköisesti tapahtuvaa maksamista sekä tiliin liittyviä toimeksiantoja, joihin sisältyy väärinkäytöksen riski (ks. Finanssivalvonta, 2023b; Finanssiala, 2025b). Verkkopankkipalvelun turvallisuus ja luotettavuus edellyttävät lisäksi, että niiden on toimittava viiveettä ja kaikkien pankkiasiointiin liittyvien tapahtumien, esimerkiksi maksujen, tilisiirtojen ja tilitietojen päivitysten tulee tapahtua reaaliajassa (ks. Finanssiala, 2025c).

3.2 Asiakaskokemus

Verkkopalvelujen tarjoaman tuotteen ja sen laadun lisäksi palvelun käyttökokemus vaikuttaa asiakaskokemukseen. Yrityksen strategisissa valinnoissa asiakaskokemus ja sen hallinta määrittää yrityksen toimintaa. Asiakaskokemuksesta on muodostunut kilpailuetu, joka antaa asiakkaalle mahdollisuuden hintojen vertailuun ja yritykselle mahdollisuuden tarkkailla kilpailijoiden tarjoamia etuja (ks. esim. Nieminen & Kock, 2022). Saavutettavan verkkopalvelun käyttökokemus vaikuttaa oleellisesti asiakaskokemuksen syntymiseen (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Strategiset valinnat tuovat esille yrityksen omistajien tahtotilan ja yrityksen toiminnalle asetetut tavoitteet. Asiantuntijoiden operatiivinen toiminta asiakasrajapinnassa (mt.) tuo esille taloudellisen ulottuvuuden, paljonko asiakaskokemukseen panostaminen hyödyttää yritystä ja

paljonko sen laiminlyönti maksaa yritykselle (vrt. Komulainen, 2023). Pankkialan toiminnassa korostuu asiakas- ja palvelukeskeisyys, jossa asiakkaan tarpeet luovat arvon pankin tuotteille ja palveluille. Tämä vaatii pankeilta paneutumista asiakkaan arkeen ja kuluttamisen syihin (ks. esim. Puustinen, 2013, s. 18).

Tähän väitöstutkimukseen sisältyvien tutkimusten perusteella on pääteltävissä, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuus asiakaskokemuksen näkökulmasta vaatii vielä kehittämistä. Ymmärrän asiakaskokemuksen asiakkaan kokonaisvaltaisena reaktion erilaiisiin palveluympäristön ärsykkeisiin (mm. Becker & Jaakkola, 2020). Nämä reaktiot voivat olla kognitiivisia, kuten asiakkaan ymmärrystä verkkopankkipalvelun ohjeista ja palvelun käytöstä; emotionaalisia, kuten luottamusta pankin toimintaan tai ärsyntyä kovaääniseen jonotusmusiikkiin puhelinpalvelussa; fyysisiä, kuten lämpötilan kokemista tai sykkeen kohoamista; sensorisia, kuten verkkopankin visuaalisuuden hahmottaminen tai sosiaalisia, kuten verkkopankkipalvelun chat-viestipalvelun vuorovaikutuksellisuus (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Palveluympäristön reaktioiden kautta huomio kohdistuu palvelun käyttökokemukseen ja vaatimukseen, joita saavutettavuustyöltä edellytetään, jotta negatiivisten reaktioiden syntyä voidaan estää. Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuksella tarkoitetaan kahden tai useamman keskustelijan välistä molemminpuolista keskustelua tai sanatonta viestintää, toimintaa ja yhteistyötä merkitysten luomisessa ja välittämisessä (ks. esim. Mönkkönen, 2018, luku 2.1). Verkkoympäristössä vuorovaikutus syntyy esimerkiksi käyttäjän ja verkkosovelluksen välillä palvelun antaman palautteen kautta tai käyttäjän ja palveluntarjoajan asiakaspalvelun välisen viestinnän kautta.

Tarkastelen asiakaskokemusta vuorovaikutuksen näkökulmasta (esim. Lipkin, 2016), jonka lähtökohtana on, että asiakaskokemus syntyy vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Kun lähes kaikki yhteiskunnan palvelut tarjotaan nykyisin verkkopalveluina, palveluntarjoajien on otettava huomioon, että yksi tapa rakentaa hyvää asiakaskokemusta on huomioida saavutettavuus vuorovaikutuksen osana (mt.). Asiakaskokemuksen rakentumiseen vaikuttavat myös muut palveluympäristön tekijät, esimerkiksi muut asiakkaat. Sen vuoksi palveluntarjoaja ei suoraan voi tuottaa asiakaskokemusta, mutta se voi vaikuttaa tekijöihin, joiden kautta asiakas muodostaa oman kokemuksensa (esim. Becker & Jaakkola, 2020; Lemon & Verhoef, 2016; Vargo & Lusch, 2008). Lisäksi palveluntarjoajan tulee huomioida, että usein asiakkaat mieltävät verkkosivuston palveluntarjoajan yritykseksi (ks. esim. Lin & Lee, 2012).

Koska asiakaskokemus on luonteeltaan subjektiivinen, kuluttajat voivat kokea saman palvelun eri tavoin, sillä asiakaskokemukseen vaikuttavat esimerkiksi kuluttajan taidot ja kyvyt käyttää palvelua. Asiakaskokemus on myös tilanne- ja kontekstisidonnainen (ks. esim. Helkkula, 2011). Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yhdellä kertaa

kuluttaja voi kokea iloa nopean puhelinpalvelun vuoksi, kun taas toisella kertaa hän voi joutua jonottamaan pitkään ja sitä kautta kokemus voi kääntyä negatiiviseksi. Asiakaskokemus ja palvelukokemus ovat käsitteellisesti hyvin lähellä toisiaan (ks. tarkemmin Jain ja muut, 2017). Koska tässä väitöstutkimuksessa tarkastellaan verkkopankkikontekstia, jossa asiakas on kuluttaja, rinnastan kuluttajan palvelukokemuksen ja asiakaskokemuksen toisiinsa samoin kuin Lipkin (2016). Verkkopankki-palvelujen konteksti on tyypillinen esimerkki tavanomaisesta palvelusta, jota ilman on haastavaa selviytyä jokapäiväisessä elämässä.

3.3 Systemiajattelu

Uusi teknologia ja alustatalouden liikemalli vaativat pankkialalta kykyä oppia ja mukautua asiakkaiden ja toimintaympäristön muuttuviin tarpeisiin. Se edellyttää jatkuvaa oppimista, joka perustuu systemiajatteluun (ks. Sharma & Branscum, 2020, s. 487). Tarkastelen seuraavaksi, mitä systemiajattelu tarkoittaa ja miten sen avulla voidaan kuvata pankkialan systeemiä, sekä sosiaalista konstruktionismia, joka kuvaa kielellisten käytänteiden merkitystä ihmisten toiminnassa.

Meitä ympäröivän maailman erilaiset ilmiöt ja niiden jatkuvasti muuttuvat vuorovaikutussuhteet sekä kasvava monimutkaisuus ja epävarmuus haastavat perinteiset ajattelumallit (ks. esim. Dufva, 2020). Tämä kehitys näkyy myös organisaatioiden työympäristöissä, jotka ovat muuttuneet osiksi digitaalisia ekosysteemejä (ks. Johdanto) ja kompleksisemmiksi globalisaation, nopean tiedonvälityksen ja automatisoinnin seurauksena. Kehityksen haasteena on, miten lisätä näiden systemien palveluihin jatkuvasti tehoa, nopeutta, laatua ja innovatiivisuutta, jota kansallinen ja kansainvälinen yritystason kilpailu edellyttää (ks. Ståhle, 2004, s. 222–254). Tämä vaatii organisaatioilta muuntautumiskykyä, luovuutta, itseohjautuvuutta ja itsenäistä päätöksentekoa sekä oppimistarpeiden tiedostamista ja oppimiskykyä, jotta se voi mukautua ympäristöön ja vastata näihin haasteisiin (ks. Martela & Jarenko, 2017; Senge, 2006, s. 5–10).

Systemien kehitystyössä osaaminen perustuu palveluteolliseen liiketoimintaosaamiseen ja ohjelmisto-osaamiseen, sillä digitaalisilla alustoilla toteutettavat ratkaisut ovat ohjelmistopohjaisia. Näiden lisäksi osaaminen edellyttää systemiajattelua. Monimutkaiset, jatkuvasti muuttuvat ja keskinäisriippuvaiset systemin osat muodostavat dynaamisia systeemejä, joiden kontrolloiminen ja hallitseminen edellyttää kokonaisuuksien näkemisen taitoa (vrt. Viitanen ja muut, 2017). Systemin toimintaa ja sen osien välisiä vuorovaikutussuhteita ja niiden vaikutuksia toisiinsa voidaan ymmärtää tunnistamalla systemin osien ja siihen vaikuttavien ulkoisten tekijöiden

muodostamat systeemirakenteet (ks. esim. Arnold & Wade, 2015; Neittaanmäki ja muut, 2021, s. 204–205; Suomi, 2022).

Käsite *systeemi* tarkoittaa *järjestelmää* (iate, European Union terminology, 2003) ja se määritellään ”ryhmäksi interaktiivisia ja toisistaan riippuvaisia osia, jotka muodostavat monimutkaisen kokonaisuuden” (ks. Montuori, 2011). Ongelmienratkaisussa systeemin kokonaisuuden taustarakenteiden hahmottaminen ja niiden näkyviksi tekeminen mahdollistaa ongelmien juurisyiden tunnistamisen (ks. Sharma & Branscum, 2020, s. 487). Systeemiajattelu perustuu Bertalanffyn (1971) systeemiteoriaan, jossa organisaatiot nähdään osasysteemeistä koostuvina sosiaalisina yksiköinä, joita rakennetaan ja kehitetään asetettujen päämäärien saavuttamiseksi. Organisaation toiminta muodostuu systeemin ja sen osasysteemien välisistä vuorovaikutussuhteista (ks. Bertalanffy, 1971).

Systeemin ja sen osien toimintaa voidaan kuvata syy-seuraussuhdekaavion (*causal loop diagram*) avulla (ks. luku 3, kuvio 6). Se havainnollistaa systeemin syy-seuraussuhteiden kokonaisuutta, jossa yhden osan muutos vaikuttaa myös muualle systeemiin (ks. Nuopponen, 2020; Senge, 2006, s. 6). Tämä *takaisinkytkennän* käsite on yksi systeemidynamiikan keskeisistä käsitteistä, joita syy-seuraussuhdekaaviossa kuvataan silmukoina. Takaisinkytkennät voivat vaikuttaa systeemin kompleksisuuteen laajemmin, kuin järjestelmän osien aiheuttama kompleksisuus. Laaja-alaisen systeemin takaisinkytkennät voivat olla hyvin moniulotteisia ja keskinäisriippuvaisia, jolloin niiden tunnistaminen ja mallintaminen vaatii systeemiin sisältyvien toimintojen ymmärtämistä (mm. Sterman, 2000, s. 12–14). Systeemin toiminnassa käsitteellä *viive* tarkoitetaan hitautta tai vastetta, joilla on hidastava vaikutus järjestelmän toimintaan, kehittymiseen ja tasapainoon. Esimerkiksi informaatioviive voi aiheutua ihmisen käsityksistä tai uskomuksista, jolloin tuotteen ominaisuudet eivät täytä asiakkaan vaatimuksia. Materiaaliviiveellä tarkoitetaan systeemin sisään- ja ulosvirtausnopeuksien välistä eroavuutta, jonka seurauksena varastoituva materiaali kerryttää systeemin arvoa. Esimerkiksi yrityksen työntekijöiden määrää voidaan kuvata varastona, jonka arvoa voivat muuttaa investoinnit rekrytointiin ja uuteen osaamiseen (mm. Sterman, 2000, s. 192–195; 411–426).

Systeemiajatteluun liittyy läheisesti käsite *oppiva organisaatio* (ks. Senge, 2006, s. 5–10). Sillä tarkoitetaan organisaatiota, joka on taitava luomaan, hankkimaan ja siirtämään tietoa sekä muokkaamaan käyttäytymistään ja tuottamaan uutta tietoa ja oivalluksia ja siten lisäämään jatkuvasti omia mahdollisuuksiaan luoda omaa tulevaisuuttaan (ks. esim. Garvin, 1993, s. 80; Stähle, 2004, s. 222–254). Systeemiajattelu paljastaa organisaation jäsenten henkilökohtaiset kehitystarpeet, jotka vaikuttavat koko organisaation oppimiseen. Organisaation yhteinen visio motivoi ja sitouttaa sen jäseniä oppimiseen ja yhteiseen vastuuseen toiminnan arvioimisessa ja kehittämisessä

(ks. Senge, 2006, s. 5–10). Oppivan organisaation strategia, arvot ja oppimiselle suotuisat rakenteet edistävät oppimista ja vaikuttavat sen jäsenten toimintaan (mm. Moilanen, 2001, s. 16, 74–77).

Pankki- ja finanssiala muodostaa systeemin, joka sisältää toisiinsa integroituja ja toisiinsa vuorovaikutuksessa olevia palveluja. Jokainen systeemin osa, esimerkiksi Suomessa toimiva pankkiorganisaatio, rajautuu ympäristöstään itsenäiseksi kohteeksi ja sisältää tehtävänsä toteuttamiseen tarvittavat osasysteemit. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa tärkeän osasysteemin muodostaa pankin hajautettu tietojärjestelmä, joka voi sijaita pankin omien palvelimien ja keskustietokoneiden lisäksi eri toimijoiden ekosysteemeissä, kuten pilvipalveluissa ja ulkoistettuina kolmannen osapuolen järjestelmissä. Osa tietojärjestelmäkokonaisuudesta voi olla ostettuja valmisohjelmistoja ja osa pankin itse tuottamia ohjelmistoja. Yhteydenpito systeemin eri osien välillä voi olla reaaliaikaista tai eräpohjaista. Toimiakseen nämä järjestelmät vaativat yhteistoimintaa muiden pankkijärjestelmän liiketoiminta-alueiden kanssa (ks. tarkemmin Freedman, 2006, s. 273).

Tutkin tässä väitöstutkimuksessa systeemiajattelun avulla systeemien toimintaa verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden näkökulmasta. Tarkastelun kohteena on pankin, sen asiakkaiden ja yhteiskunnan välisistä vuorovaikutussuhteista muodostuva systeemi. Tutkimusaihe on tärkeä, sillä väitöstutkimukseen sisältyvät tutkimusartikkelit osoittavat, että monille asiakkaille verkkopankkiasiointi tuottaa vaikeuksia, vaikka pankit tarjoavat asiakaspalvelun kautta tukitoimia ja ohjeita palvelujen käyttöön.

3.3.1 Systemien tunnusmerkit

Systeemiajattelulle ei ole selkeää määritelmää, vaan sitä kuvataan erilaisiksi systeemitheoriaan pohjautuviksi systeemiajattelutavoiksi, joita luonnehditaan erilaisilla käsitteillä. Luonteenomaista kaikille systeemeille on jatkuva muutos ja sopeutuminen ympäristöön (ks. Suomi, 2022).

Systeemi voi olla luonteeltaan *staattinen*, jolloin se pyrkii säilyttämään alkuperäisen tilansa, tai *dynaaminen*, jolloin se kehittyy ja muuntuu ympäristön vaikutteiden ja muiden systeemien toiminnan seurauksena. Lisäksi dynaaminen systeemi pyrkii sopelemaan systeemiä sopeutumisen kautta siten, että se voi jatkaa alkuperäistä tehtävänsä (mt.). Näiden käsitteiden lisäksi systeemejä kuvataan luonteeltaan myös *avoimiksi* tai *suljetuiksi*. Avoimen systeemin rajat ympäristöön ovat epäselvät ja se omaksumi vaikutteita ja asioita ympäristöstään. Sen toimintaa luonnehtii dynaamisuus, jolloin se muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, mutta pyrkii kuitenkin säilyttämään tasapainon muutoksesta huolimatta. Avoimuus tuottaa systeemille jatkuvaa tietoa erilaisten

kehityspolkujen valintaan ja sen avulla tavoitellaan erityisesti toimintojen ohjausta, kehitystä ja ylläpitoa (ks. Stähle, 2004, s. 223–229).

Staattinen systeemi vertautuu suljettuun systeemiin, joka on autonominen vuorovaikutuksessaan ympäristönsä kanssa. Informaation vaihto systeemin sisällä sekä sen ympäristön kanssa muuttaa systeemin tilaa, mutta autonominen vuorovaikutus antaa systeemille mahdollisuuden avautua, mutta olla myös avautumatta, ja käyttää ympäristöstä saatua informaatiota hyödyksi omaan uudistumisprosessiinsa. Riippumattomuus antaa sille mahdollisuuden kommunikoida ympäristön kanssa omaehtoisin perustein. Tämän kaltainen vuorovaikutus korostaa systeemin rajojen merkitystä, sillä itsemääriteltyjen ja itsesäädelyjen rajojen avulla systeemi ilmentää autonomiansa (ks. Stähle, 2004, s. 223–229).

3.3.2 Systeemiajattelu pankkialan saavutettavuustutkimuksessa

Tutkin tässä väitöstutkimuksessa pankkialan vuorovaikutussuhteiden ja erilaisten kytkösten kautta, miten pankkiala ja sen saavutettavuustyöhön osallistuvat ymmärtävät saavutettavuuden. Tästä syystä systeemiajattelu on perusteltua saavutettavuustyön ja -osaamisen ymmärtämiseksi. Pankkialan systeemit ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden lisäksi yhteiskuntaan, keskuspankkiin, muihin rahoitus- ja finanssialan toimijoihin, yhteistyökumppaneihin, henkilöstöön, ja pankin ulkopuolisiin palveluntarjoajiin sekä heidän tietoteknisiin järjestelmiin ja niiden sisältämiin palveluihin. Nämä systeemit ovat luonteeltaan osittain staattisia ja suljettuja ja osittain dynaamisia ja avoimia, tehtävänsä mukaisesti, ja niiden tutkimus vaatii moninäkökulmaista tarkastelutapaa.

Staattiset ja suljetut systeemit ilmentävät pankkialaa ohjaavaa vahvaa lainsäädäntöä, riskienhallintaa ja -valvontaa. Pankeilla on keskeinen tehtävä rahoituksen välityksessä niin rahoitusmarkkinoilla kuin kansantaloudessa. Tehokas maksujenvälitys on välttämätön edellytys markkinatalouden toiminnalle (ks. Finanssiala, 2025d; Suomen Pankki, n.d.). Lisäksi pankit hallinnoivat sähköiseen asiointiin vaadittavaa vahvaa tunnistautumiskäytäntöä myöntämällä asiakkailleen verkkopankkitunnukset (ks. Finanssivalvonta, 2020). Pankeille asiakkaiden varojen ja tietojen säilyttäminen on äärimmäisen tärkeää ja tuo esille tietoturvan merkityksen kaikissa pankin palveluissa (ks. esim. Carè ym., 2024; Yli-Huttula, 2022).

Verkkopankkipalvelujen kontekstissa on oleellista ymmärtää tietoturvan ja saavutettavien verkkopankkipalvelujen välinen yhteys. Pankki- ja finanssialan sopimusten ja palveluehtojen tiukka regulaatio ilmentää niin ikään alan staattisia ja suljettuja systeemejä. Pankin käyttöehtojen, palvelusopimusten ja muiden oikeudellisten asiakirjojen regulaatio on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden vuoksi, vaikka niiden

tiedetään olevan monille asiakkaille vaikeita ymmärtää (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Edellä kuvatut pankkien tehtävät ja velvoitteet säätelevät sen itsenäistä yhteyttä ympäristöön joko avaamalla tai sulkemalla rajoja tilanteen mukaan (ks. Ståhle, 2004, s. 223–229). Oppivan organisaation (ks. Senge, 2006, s. 5–10) näkökulmasta pankkien on löydettävä tasapaino, jolla varmistetaan, että myös nämä asiakkaiden sisällölliset ja kognitiiviset saavutettavuustarpeet tulevat huomioiduksi.

Dynaamisuus puolestaan ilmentää pankkialan systeemien avoimuutta teknologian mahdollistamien uudenlaisten palvelujen näkökulmasta. Niitä ovat esimerkiksi uudet maksutavat, kuten älylaitteilla käytettävät mobiili- ja lähimaksaminen, jotka toimivat globaalisti (ks. Finanssiala, 2025e), ja jotka osaltaan vaikuttavat asiakaskokemuksen syntymiseen. Maksutapojen lisääntyminen antaa asiakkaille mahdollisuuden valita itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon asiointitilanteessa. Dynaamisuus ilmentää pankkeja myös oppivina organisaatioina (ks. Senge, 2006, s. 5–10), sillä uusiin maksutapoihin liittyvät innovaatiot luovat niille painetta uudistua ja kehittää osaamistaan ja tuottaa myös uudet palvelut saavutettavasti asiakkailleen. Toisaalta ne valottavat pankkien lakisääteistä vastuuta ja yhteiskunnallisia velvollisuuksia uusien palvelujen edelläkävijöinä, sillä niiden toimintatavoilla on vaikutusta pankin maineeseen ja vallitsevaan kilpailutilanteeseen (ks. Finanssiala, 2025f).

Kun systeemien dynaamisuutta tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta, lähtökohtana on asiakkaan oma toimijuus ja osallisuus pankkiasioiden hoitamisessa. Huomionarvoista on, että pankkipalvelujen nopean teknologisen kehityksen ohella monille asiakkaille yksinkertaistenkin verkkopankkisovellusten käyttäminen tuottaa vaikeuksia (ks. Luna, 2024). Pankeille tämä asettaa haasteen selvittää asiakkaan tarpeet verkkopankkipalvelujen käyttäjänä ja toteuttaa palvelut saavutettavasti.

3.4 Sosiaalinen konstruktioismi

Tämän tutkimuksen taustalla vaikuttavan sosiaalisen konstruktioismin mukaan tieto, todellisuus ja sen rakenteet ja ilmiöt muodostuvat sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa (ks. Berger & Luckman, 1994). Lähestymistavan keskiössä on kieli, joka ymmärretään suhteelliseksi, käyttäjistään riippuvaiseksi, tilannesidon-naiseksi, seurauksia tuottavaksi ja sosiaalisen elämän kannalta merkitykselliseksi tekijäksi. Edellisessä luvussa kuvattu systeemiajattelu kartoittaa pankkialan kontekstissa sosiaalisen järjestelmän eri komponentteja ja niiden vuorovaikutusta, kun taas sosiaalinen konstruktioismi auttaa ymmärtämään, miten tämä vuorovaikutus muokkaa yksilöllisiä ja kollektiivisiä käsityksiä, arvoja ja asenteita saavutettavuutta kohtaan, ja sitä kautta pankkien toimintamalleja (ks. esim. Jokinen, 2021; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 16).

Kielen merkitys tutkimuksessa on tärkeä, sillä tutkimus itsessään on kielellinen konstruktio, jonka tutkija on rakentanut (ks. Jokinen, 2021). Lähestymistapa ilmentää kielen sosiaalista todellisuutta rakentavaa luonnetta sekä kielen ja sosiaalisen toiminnan yhteen kietoutunutta luonnetta. Kielen avulla merkityksellistetään eli konstruoidaan kohteet, joista puhutaan tai kirjoitetaan (ks. Jokinen ja muut, 2016, luku 1). Lähtökohtana on oletus siitä, että tutkimuksen kohteena olevat sosiaalisesti rakentuneet asiat ja ilmiöt ovat olemassa sellaisena, kuin tutkija ne havaitsee. Tarkastelun kohteena ovat siten ne sosiaaliset tekijät tai prosessit, jotka vaikuttavat tutkittavan asian syntymiseen tai rakentumiseen (ks. esim. Jokinen, 2021; Niska ja muut, 2024). Pankkien saavutettavuuskäytäntöjen tutkimuksessa tämä tarkoittaa, että tarkastelen tutkijana niitä sosiaalisia tekijöitä ja prosesseja, jotka vaikuttavat verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden toteutumiseen tai toteutumattomuuteen. Tarkastelu osoittaa, että palvelujen saavutettavuus on asiantila, jonka taustalla vaikuttavat monimutkaiset sosiaaliset prosessit ja tekijät aina pankin saavutettavuuteen liittyvästä ymmärryksestä ja tahtotilasta alkaen asiakkaan tietoteknisiin taitoihin tai niiden puuttumiseen. Kiinnostukseni kohteena on se, miten saavutettavuudesta puhutaan ja kuinka se merkityksellistyy pankin saavutettavuuskäytännöissä ja asiakkaiden pankkipalveluja kuvaavassa puheessa.

Pankin asiakkaiden saavutettavuustietoisuuden lisääntyessä saavutettavuus merkityksellistyy verkkopalvelun laatuun. Pankin saavutettavuuskäytäntöjen tarkastelu käyttäjän näkökulmasta osoittaa, että asiakkailla on erilaisia tarpeita, jotka voidaan huomioida saavutettavuuden osa-alueisiin panostamalla. Tähän liittyvä keskustelu tuo esille pankin ymmärryksen saavutettavuuden merkityksestä asiakkailleen ja tavallaan, jolla saavutettavuudesta puhutaan. Menetelmälliset valinnat (ks. luku 4.2) tässä tutkimuksessa pohjautuvat sosiaalisen konstruktionismin viitekehykseen. Ne lisäävät ymmärrystä tutkimuskohteesta pankkien saavutettavuustyön käytäntöjen tutkimuksessa ja mahdollistavat saavutettavuuden merkityksen pohtimisen erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta niin palveluntarjoajan kuin asiakkaan lähtökohdista. Sen avulla hahmottuu, mitä saavutettavuustyö tarkoittaa, minkälaista osaaamista se vaatii, kuka sitä tekee ja miten siitä puhutaan.

3.5 Saavutettavuutta ohjaava lainsäädäntö

Suomen lainsäädäntö ohjaa pankkialaa palveluntarjoajina tuottamaan verkkopalvelut saavutettavasti. Saavutettavuusvaatimusten lähtökohtana on digipalvelulaki (306/2019), joka perustuu saavutettavuusdirektiiviin (EU 2016/2102). Sen lisäksi on saavutettavuutta määrittelevät useat muut lait ja sopimukset. Tähän väitöstutkimukseen sisältyvien tutkimusten perusteella on nähtävissä, että pankkialalla saavutettavuuslainsäädäntö tunnetaan ja sitä halutaan noudattaa.

Lakisääteisten saavutettavuusvaatimusten velvoitteet tulivat voimaan vuonna 2019. Digitaalisten palvelujen saavutettavuusdirektiivi ja siihen perustuva digipalvelulaki koskevat julkista sektoria ja osaa yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioista. Laki asettaa minimivaatimukset saavutettavuudelle ja ohjaa palveluntarjoajia noudattamaan verkkopalveluissaan WCAG-ohjeistusta (ks. WAI, 2019, 2024). Laki sisältää maininnan digipalvelujen kielestä, ja edellyttää, että palvelujen suunnittelu- ja kehitystyössä on huomioitava kielellisten oikeuksien turvaaminen, ja että palvelujen tulee toimia vähintään kielilainsäädännön edellyttämällä kielillä. (ks. Lindholm, 2021, s. 79).

Vuonna 2025 voimaan tulleen esteettömyysdirektiivin (EU 2019/882) vaatimukset laajenivat koskemaan julkisten verkkopalvelujen lisäksi yksityisiä palveluntarjoajia. Pankkisektorilla direktiivin velvoitteet liittyvät kuluttajapankkipalveluihin, muun muassa maksupalveluihin, perusmaksutiliin ja luottoihin. Lisäksi pankkien on palveluntarjoajina annettava tietoa pankkipalveluihin liittyvistä digitaalisista palveluista kielellä, joka täyttää Euroopan neuvoston kieliä koskevan yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen B2-tason (Traficom, 2025a).

Yhdenvertaisuus on perusoikeus, joka on kirjattu Suomen perustuslakiin (731/1999). Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) kielletään perustuslain 6. pykälän mukainen välitön ja välillinen henkilöön kohdistuva syrjintä. Yhdenvertaisuuslain perusteella verkkopalvelun käyttäjä voi vaatia kohtuullisia mukautuksia järjestelmiin ja käyttöliittymiin, jotta esimerkiksi vammaisen henkilön olisi mahdollista käyttää niitä. Myös hankintalaki (1397/2016) velvoittaa ottamaan huomioon saavutettavuuden esimerkiksi ICT-hankinnoissa.

Pankki- ja finanssitoimintaa säädellään laeilla ja viranomais määräyksillä. Yleislakina pankkitoimintaa ohjaa luottolaitoslaki (610/2014), jossa säädetään oikeudesta harjoittaa luottolaitostoimintaa sekä tällaiselle toiminnalle asetettavista vaatimuksista ja niiden noudattamisen valvonnasta. Laissa säädetään lisäksi oikeudesta harjoittaa muuta liiketoimintaa, jossa yleisöltä hankitaan takaisinmaksettavia varoja. Säätely, jota on laaja-alaisesti yhtenäistetty EU:n alueella, perustuu monelta osin kansainvälisesti sovittuihin standardeihin. Lisäksi toimintaa ohjaa EU:n asetukset sekä säädökset, joita antavat Euroopan komissio, Euroopan keskuspankki sekä Euroopan pankkiviranomainen (ks. Finanssivalvonta, 2023c). Pankki- ja rahoitus alaa valvoo Finanssivalvonta, joka on Suomen rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen (ks. Finanssivalvonta, 2018).

Pankki- ja finanssipalvelujen tarjoajalla on velvollisuus tunnistaa ja tuntee asiakkaansa ja varmistua asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä pääsääntöisesti ennen asiakassuhteen alkamista. Asiakassuhteella tarkoitetaan esimerkiksi tilin avaamista,

luottosuhdetta tai vakuutus sopimuksen solmimista. Asiakkaan tuntemisesta säädetään useilla laeilla (ks. Finanssivalvonta, 2020).

3.6 Saavutettavuustyö ja sen käytännöt

Saavutettavuustyö sisältyy pääosin pankkialan IT-osastojen työtehtäviin, joiden työntekijät osallistuvat käyttöliittymäsuunnitteluun sekä erilaisiin pankin digitaalisten palvelukanavien kehityshankkeisiin (ks. Inal ja muut, 2020). Viestinnästä ja esimerkiksi verkkosivustojen sisällöntuotannosta vastaa pankin viestintäosasto (ks. Hyppönen ja muut, 2023). Saavutettavuustyö tarkoittaa toimenpiteitä, järjestelyjä ja osaamista, joilla organisaatio, tässä tutkimuksessa pankki, voi varmistua siitä, että sen tarjoamat verkkopalvelut ovat kaikkien ulottuvilla (ks. tarkemmin luku 2). Saavutettavuustyötä ohjaavat lainsäädäntö, standardit ja ohjeet, joilla verkkopalvelun saavutettavuutta edistetään ja kehitetään (ks. Loiacono & Djamasi, 2013; Mäkipää, 2022). Digipalvelulain veloitteet tulivat voimaan vuonna 2019, joten saavutettavuuden kehitys- ja arviointityön voi tällä hetkellä nähdä olevan osittain vielä kehittymässä. Rajanvetoa käydään esimerkiksi siitä, onko peruspankkipalvelujen saavutettavuus riittävää vai onko saavutettavuus ulotettava laajemmin kaikkiin pankkipalveluihin (vrt. Finanssiala, 2025i). Hyvä käytettävyys ja saavutettavuus hyödyttävät palveluntarjoajaa, sillä asiakkaat arvostavat palvelujen helppokäyttöisyyttä. Saavutettavuudeltaan heikot verkkopalvelut huonontavat palveluntarjoajan imagoa ja tuottavat taloudellisia kuluja esimerkiksi lisääntyneen asiakastuen vuoksi (ks. esim. Helin, 2005, s. 239–240; Ovaska ja muut, 2005, s. 14).

Verkkopalvelujen kehitystyössä käyttöliittymäsuunnittelun asiantuntijat ovat keskeisiä toimijoita. Verkkopalvelujen suunnittelu- ja toteutustyö on tiimityötä, jonka vastuulla on, että verkkopalvelut ovat lainsäädännön mukaisia, ja että saavutettavuus on sisällytetty niihin suunnittelusta alkaen (ks. esim. Inal ja muut, 2020). Käyttöliittymäasiantuntijat pitävät verkkopalvelujen saavutettavuutta tärkeänä, sillä saavutettavuus sisältyy heidän taustaorganisaatioidensa palvelustrategiaan (ks. Inal ja muut, 2020). Heidän työtään ohjaa digipalvelulain vaatima WCAG-ohjeistus, jonka kriteeristö sisältää lähinnä teknisen saavutettavuuden toteutumiseen liittyvää ohjeistusta. Kriteeristö on koettu kuitenkin tulkinnanvaraiseksi eikä sen avulla pystytä ratkaisemaan kaikkia saavutettavuusongelmia (ks. esim. Mäkipää, 2022).

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus- ja kehittämistyön tavoitteena on asiakaslähtöisyyden toteutuminen, jota seurataan asiakaspalautteiden ja asiakastytyväisyysmittausten avulla sekä kuuntelemalla asiakkaita. Lain mukaan verkkopalvelujen käyttäjällä on oikeus antaa palveluntarjoajalle palautetta verkkopalvelun saavutettavuudesta. Tämä tieto välittyy usein pankin palvelutuotannolle asiakaspalvelun

kautta. Tarvittaessa asiakas voi tehdä selvityspyynnön saavutettavuusongelmista Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille, joka valvoo saavutettavuusvaatimusten toteutumista (ks. Traficom, 2025c). Pankin palvelutuotannon vastuulla on vastata selvityspyyntöön 14 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja korjata ongelma ja päivittää verkkosivustollaan saavutettavuusselostetta, jossa saavutettavuusongelmista ja niiden tilasta tiedotetaan asiakkaille. Verkkopankkipalvelujen kehitystyö vaatii jatkuvaa ja järjestelmällistä yhteiskunnallisten, kansallisten ja kansainvälisten muutosten seuraamista sekä niiden vaikutuksiin varautumista ja reagoitua (ks. Välimäki, 2021). Pankit ohjeistavat pankkitoimintaan kohdistuvista uhkista ja häiriöistä niin asiakkaita kuin omaa henkilöstöäänkin. Tämä edellyttää yhteistyötä pankin eri osastojen välillä sekä viestinnän suunnittelua ja kehittämistä, samalla kun kasvokkaisen asiakaspalvelun hyödyt on ymmärretty (vrt. Korkiakoski, 2019).

Saavutettavuuden toteutumisen haasteina on nähty esimerkiksi se, että tavalliselle asiakkaalle suunnatut verkkopankkipalvelun toiminnot ja palvelut eivät sellaisenaan sovellu niille, joilla on kuuloon, näkökykyyn tai muistamiseen liittyviä rajoitteita (ks. esim. Saltouridou & Poullos, 2024). Samoin selainpohjaisessa verkkopankkipalvelussa kehitetyt ratkaisut eivät sellaisenaan sovellu mobiilipankkisovelluksiin (ks. esim. Taskula, 2021). Tämä vaatii pankeilta uusien toimintamallien luomista ja kehittämistä (mt.). Myös ulkopuolisilta palveluntarjoajilta ostettujen palvelujen ja niiden sisältöjen tulee noudattaa saavutettavuusvaatimuksia (ks. Saavutettavuusvaatimukset, 2025). Saavutettavuustyön haasteina on nähty myös kehitysprosessien aika- ja kustannusrajoitteet sekä palveluntarjoajan asenteet ja käsitykset esimerkiksi kieltä ja kielenasiantuntijoita kohtaan (ks. Inal ja muut, 2020; Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 140–141).

Digipalvelulaki (306/2019) edellyttää, että ulkopuolinen taho arvioi verkkopalvelun saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden. Saavutettavuusarviointityö on kehittämistyötä, jossa palvelun tekninen saavutettavuus tarkistetaan vertaamalla palvelun käyttöön liittyviä toimintoja WCAG-ohjeistukseen (ks. Övermark, 2019). Arviointityön voi tehdä saavutettavuusvaatimukseen perehtynyt asiantuntija tai asiantuntijaryhmä, joka testaa palvelua eri päätelaitteilla ja erilaisissa käyttötilanteissa. Menetelmänä se on nopea, mutta sen heikkoutena on, että palvelun loppukäyttäjä ei ole mukana arvioinnissa. Skenaariopohjaisessa arvioinnissa palvelun arvioija saa jo ennalta määritellyt tehtävät, joiden avulla tuotetta arvioidaan. Ohjeistus pohjainen arviointitapa sisältää erilaisia käytettävyyssstandardeja, joiden avulla palvelua arvioidaan (ks. esim. Korvenranta, 2005, s. 111–114). Arvioinnissa käytetään myös ohjelmallisia työkaluja, jotka tarkistavat palvelun lähdekoodia ja verkkosivuston väri- ja kontrastimäärittelyksiä (ks. Selovuo, 2020). Asiantuntija-arvioinnin lisäksi käytetään käyttäjäarviointia ja -testausta, joilla pyritään simuloimaan verkkopalvelun aitoja käyttötilanteita, joissa kohderyhmään kuuluvat käyttäjät toimivat. Käyttäjearviointi ja -testaus

tehostuu, mikäli siihen osallistuu kokemusasiantuntijoita, jotka omakohtaisen kokemuksen kautta voivat osoittaa palvelun saavutettavuusongelmia (ks. esim. Helin, 2005, s. 237–242; Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Meriluoto, 2018).

Kuitenkin, vaikka saavutettavuusvaatimukset ovat verkkopalvelujen kehitysprosessiin osallistuvien asiantuntijoiden tiedossa, saavutettavuustietoisuuden lisääminen on nähty tärkeänä saavutettavien järjestelmien kehittämistyössä (ks. esim. Antonelli ja muut, 2018). Verkkopankkipalvelut perustuvat pankkien laajoihin tietojärjestelmiin, joita päivitetään jatkuvasti. Tämä edellyttää pankeilta jatkuvaa vaadetta ylläpitää teknistä osaamista ja seurata lainsäädäntöä sekä saavutettavuussalan kehitystä laajemminkin. Asiantuntijoiden mukaan saavutettavien verkkopalvelujen suunnittelu- ja toteutustyötä edistää koulutus, joka liittyy palvelujen yleiseen suunnitteluun, saavutettavuusohjeisiin, sisältöjen ymmärrettävyyteen, avustavan tekniikan käyttöön, saavutettavuuden arviointiin sekä verkkopalvelujen suunnitteluun erityisesti vammaisille ja eri tavoin toimintarajoitteisille henkilöille (ks. Inal ja muut, 2020; Inal ja muut, 2019). Asiakkaat yhdistävät pankkien saavutettavuusosaamisen palvelujen laatuun, ja pankit ymmärtävät tähän liittyvän kehitystyön ja koulutuksen merkityksen investoimalla työntekijöiden koulutukseen niin palvelukehityksessä kuin asiakaspalvelussakin (ks. Korkiakoski, 2019).

4 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA

Tämän väitöstutkimuksen tavoitteena lisätä ymmärrystä siitä, miten pankeissa tulkitaan saavutettavuuden merkitys ja millä tavoin ne toteuttavat palveluissaan saavutettavuuden vaatimuksia, sekä vastaavasti, miten verkkopalvelujen saavutettavuus kytkeytyy asiakaskokemukseen. Tutkimuksen tarkempia tutkimuskysymyksiä ovat: *1. millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä pankeilla on, 2. miten saavutettavuustyö kytkeytyy asiakaskokemukseen sekä 3. millaista saavutettavuusosaamista verkkopankkipalvelut edellyttävät pankkiorganisaatiolta?* Näihin tutkimuskysymyksiin vastaan väitöstutkimukseen sisältyvissä tutkimuksissa.

Artikkeli 1, *”Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus: emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä”*, (Hyppönen ja muut, 2023) lisää ymmärrystä verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkityksestä erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta.

Verkkopankkipalvelujen käytön yleistymisen on nostanut esille tietoturvan merkityksen, sillä verkkorikollisuus, esimerkiksi pankkihuijaukset ovat lisääntyneet. Artikkelissa 2, *”Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla”*, (Hyppönen & Salmela, 2024) tarkastellaan, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö ymmärtävät verkkopankkipalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden ja miten he puhuvat siitä erityisesti tietoturvan toteutumiseen liittyen.

Artikkelissa 3, *”Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa”* (Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa) tarkastelun kohteena on saavutettavuusosaaminen ja sen edellyttämä vuorovaikutus, jota pankit tarvitsevat asiakkaan verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina ja niiden ennaltaehkäisijöinä.

Verkkopalvelujen saavutettavuutta arvioidaan usein teknisen saavutettavuuden ja WCAG-saavutettavuusohjeistuksen näkökulmasta, sillä virallista ohjeistusta kognitiivisen saavutettavuuden arvioimiseksi ei vielä ole. Artikkelissa 4, *”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä* (Hyppönen, 2022) esitellään arviointiprosesseja, menetelmiä ja kriteeristöjä, joilla verkkosivuston kognitiivista saavutettavuutta arvioidaan.

Tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi hyödynsin tässä laadullisessa tutkimuksessa (ks. esim. Alasuutari, 2019) useita aineistoja ja menetelmiä, jotta saisin tarkastelun kohteena olevasta tutkimusaiheesta, pankkien saavutettavuustyöstä ja saavutettavuusosaamisesta mahdollisimman tarkan kokonaiskuvan. Esittelen seuraavaksi tutkimusten kohteet, niissä käytetyt aineistot ja niiden keräys- ja analyysimenetelmät tästä työstä.

4.1 Aineisto ja menetelmät

Tutkimusaineisto muodostuu saavutettavuusteemaan liittyvistä haastatteluista, kyselyistä ja julkiselta verkkofoorumilta kerätystä verkkokeskusteluaineistosta (ks. taulukko 3). Aineisto kerättiin vuosien 2022–2023 aikana. Sekä haastattelut että kyselyt pohjautuivat konstruktionistiseen ajatukseen siitä, että jokaisella niihin osallistuvalla on omakohtainen näkemys verkkopalvelujen saavutettavuudesta. Sen lisäksi useimmilla on myös omakohtaista kokemusta saavutettavuuteen liittyvistä ongelmista joko omien työtehtävien, omakohtaisen palvelujen käyttökokemuksen tai esimerkiksi läheisten ihmisten kokemusten kautta. Näitä näkemyksiä halusin aineistojen kautta saada esille.

Taulukko 3. Väitöstutkimuksen tutkimusaineistot ja -menetelmät

Artikkeli	Tutkimuksen kohde, tutkimuskysymys	Aineistot	Menetelmät
Artikkeli 1	Saavutettavuuden merkitys asiakaskokemuksen kehittämisessä. Vastaa tutkimuskysymyksiin 1. Millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä pankeilla on? 2. Miten saavutettavuustyö kytkeytyy asiakaskokemukseen?	– Pankin saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelut, (n=7) – Julkiselta Suomi24-keskustelufoorumilta kerätyt verkkokeskusteluviestit, (n=101)	Aineistolähtöinen teemaattinen analyysi, teoriaohjaava sisällönanalyysi
Artikkeli 2	Sisällöllinen saavutettavuus tietoturvan osa-alueena verkkopankkipalveluissa. Vastaa tutkimuskysymyksiin 1. Millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä pankeilla on? 2. Miten saavutettavuustyö kytkeytyy asiakaskokemukseen?	– Pankin asiakaspalveluhenkilöstölle suunnattu Webropol-kysely, (n=10) – Pankin saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelut, (n=7) – Pankin asiakaspalveluhenkilöstön haastattelut, (n=2)	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi, diskurssianalyysi
Artikkeli 3	Vuorovaikutuksen merkitys pankin ja pankin asiakaspalvelun	– Pankin saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelut, (n=7)	Webropolin Kysely ja Raportointi -sovellus, aineistolähtöinen teemaattinen analyysi

Artikkeli	Tutkimuksen kohde, tutkimuskysymys	Aineistot	Menetelmät
	saavutettavuusosaamisessa. Vastaa tutkimuskysymykseen 3. Millaista saavutettavuusosaamista verkkopankkipalvelut edellyttävät pankkiorganisaatiolta?	– Pankin asiakaspalveluhenkilöstölle suunnattu kysely, (n=10) – Pankin asiakaspalveluhenkilöstön haastattelut, (n=2)	
Artikkeli 4	Verkkosivustojen saavutettavuuden arviointi. Vastaa tutkimuskysymykseen 1. Millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä (pankeilla) on?	– Kysely kehitysvammaisten tukijärjestöjen saavutettavuusyksikön ja -hankkeen saavutettavuusarvioijille, (n=10)	Aineistolähtöinen teemaattinen analyysi

Lähtökohtana tutkimusaineiston keräämiselle oli tavoite selvittää saavutettavuuden merkitystä pankkialalla erityisesti palvelujen suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin sekä asiakaspalvelutilanteiden näkökulmista ja ymmärtää pankkien saavutettavuustyötä ja saavutettavuusosaamista. Tarkastelun kohteena oli saavutettavuustyö ja saavutettavuusosaaminen ja niihin liittyvät osa-alueet pankkien saavutettavuus-asiiantuntijoiden ja asiakaspalveluhenkilöstön sekä pankin asiakkaiden näkökulmista, sekä verkkosivujen saavutettavuuden arviointityö, jota kehitysvammaisten henkilöiden tukijärjestöt tekevät. Keräämässäni tutkimusaineistossa vastaajamäärä on rajallinen, mutta koska vastaukset ovat monipuolisia ja vastaajat oleellisia asiantuntijoita, katsoin aineiston riittäväksi tutkimuksen tavoitteeseen vastaamisen kannalta. Vastaajamäärän laajentaminen olisi tarkoittanut heterogeenisempää vastaajajoukkoa, mikä olisi edellyttänyt toisenlaista tutkimusasetelmaa (ks. esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a).

4.1.1 Haastatteluaineistot

Pankkien saavutettavuusasiiantuntijoille suunnatut, Teams/Zoom-verkkokokousohjelmalla toteutetut haastattelut järjestettiin vuonna 2022 ja niihin osallistui seitsemän asiantuntijaa kolmesta pankista. Otin yhteyttä sähköpostitse yhdeksään Suomessa toimivaan pankkiin ja tiedustelin heiltä tutkimuslupaa ja halukkuutta osallistua tutkimukseen. Viestissäni kerroin pankkien edustajille haastattelututkimuksen tavoitteista, aineiston käyttötarkoituksesta ja muista tutkimuksen yksityiskohdista. Liitin viestiin mukaan tutkimustiedotteen ja -suunnitelman, jossa kuvattiin tarkemmin tutkimuksen tavoitteet, menetelmät, aineiston käyttötarkoitukset ja muut

yksityiskohdat. Tutkimukseen osallistuvilta edellytettiin, että he toimivat taustaorganisaatioissaan saavutettavuustyössä pankin palvelutuotannossa. Pyysin pankkien edustajia kysymään taustaorganisaatioidensa saavutettavuusasiantuntijoiden halukkuutta osallistua tutkimukseen ja lähettämään minulle sähköpostitse yhteystietonsa tutkimussuostumuksena osallistumisestaan. Kun olin saanut osallistujien yhteystiedot, sovimme haastattelujen ajankohdat. Samalla informoin heitä tarkemmin aineiston käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä, osallistujien anonymisoinnista ja muista tutkimukseen liittyvistä yksityiskohdista (TENK, 2023). Hyödynsin tätä aineistoa artikkeleissa 1, 2 ja 3. Haastattelut olivat tyypiltään teemahaastatteluja, joiden teemat olivat *saavutettavuus käsitteenä, arvot ja etiikka, saavutettavuuden osa-alueet ja verkkopankkipalvelujen kognitiivinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät*. Lähetin nämä teemat ja niihin liittyvät kysymykset (ks. liite 1) osallistujille viikkoa ennen haastattelun ajankohtaa. Haastattelut rajattiin kohdistumaan henkilöasiakkaille tarkoitettuihin verkkopankkipalveluihin, koska tavoitteena oli ymmärtää pankin saavutettavuustyötä ja siihen liittyvää osaamista, joka konkretisoituu nimenomaan pankin asiakkaiden kokemuksissa heidän käyttäessään verkkopankkipalveluja. Haastatteluihin osallistujat työskentelivät pankkien IT-osastoilla. Haastatteluista kuusi käytiin suomeksi ja yksi englanniksi. Haastattelujen alkuvaiheen keskustelussa osallistujat pohtivat saavutettavuuden merkitystä yleisellä tasolla ja heidän omakohtaisia havaintojaan tilanteista, joissa verkkopankkipalvelun käyttö on tuottanut asiakkaalle vaikeuksia. Keskustelun edetessä pohdinta laajeni käsittelemään saavutettavuustyössä huomioon otettavia seikkoja, työn laajuutta ja tasoa verkkopankkipalvelujen kontekstissa, asiakasryhmiä, jotka saavutettavia pankkipalveluja tarvitsevat sekä yksityiskohtaisia havaintoja verkkopankkipalvelun käyttöön liittyvien toimintojen kehitystarpeista. Haastatteluissa korostui osallistujien tietotekninen osaaminen niin selainpohjaisten pankkiohjelmistojen kuin mobiilipankin osalta. Käytin haastattelun runkona teemoja, jotka olin lähettänyt osallistujille sähköpostitse ja joihin haastattelut tutustuivat ennen haastattelua. Kuitenkin vain haastattelun ensimmäinen kysymys muotoiltiin sisällöllisesti kaikille samanlaiseksi, jonka jälkeen haastattelu eteni vapaamuotoisesti teemoista keskustellen, haastateltavien ehdoilla. Haastattelut olivat kestoltaan 36–56 minuuttia. Jossain määrin haastattelijana käyttämäni kieli ja tiettyssä aihealueessa pysyminen sekä tekemäni tarkentavat kysymykset saattoivat ohjata haastateltavien esiin nostamia asioita. Muutamassa haastattelussa myös lisäkysymykset saattoivat suunnata keskustelua (ks. esim. Corbin & Strauss, 2008; Eskola & Suoranta, 1998, luku 3; Ruusuvoori & Tiittula, 2017, luku 1.2).

Pankin asiakaspalveluhenkilöstön Teams/Zoom-verkkokokousohjelmistolla toteutetut haastattelut tehtiin vuonna 2023. Hyödynsin tätä aineistoa artikkeleissa 2 ja 3. Haastattelu oli jatkoa Webropol-kyselytutkimukselle (ks. tarkemmin luku 4.1.3), jolla kerättiin tietoa asiakaspalvelutyössä esille tulevista, asiakkaiden verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen liittyvistä kysymyksistä ja ongelmista. Kuten

saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluissa, otin aluksi yhteyttä sähköpostitse yhdeksään Suomessa toimivaan pankkiin. Kerroin viestissäni pankkien edustajille kyselytutkimuksen tavoitteista, aineiston käyttötarkoituksesta ja muista tutkimuksen yksityiskohdista. Lisäksi kerroin, että kyselytutkimukseen osallistujilla oli mahdollisuus osallistua kyselyn jälkeen Teams/Zoom-verkkohaastatteluun, jolla halusin syventää ymmärrystäni asiakkaiden kohtaamista saavutettavuusongelmista, jotka tulevat esille asiakaspalvelutyössä. Lähetin viestin liitteenä myös tutkimustiedotteen ja -suunnitelman. Sekä kyselyyn että haastatteluun osallistuminen edellytti, että vastaaja työskentelee pankin asiakaspalvelutehtävissä. Viestissäni pyysin pankkien edustajia kysymään taustaorganisaatioidensa asiakaspalveluhenkilöstöltä halukkuutta osallistua kyselyyn ja antamaan sähköpostitse tutkimussuostumuksensa osallistumisestaan siihen. Halusin myös varmistaa, että kyselytutkimukseen vastaajat tiedostavat mahdollisuuden osallistua Teams/Zoom-haastatteluun. Siitä syystä kerroin asiasta viestissäni ja tarkemmin viestiin sisältyneessä tutkimussuunnitelmassa. Pyysin kyselyyn vastaajilta tutkimussuostumusta haastatteluun osallistumisesta kyselytutkimuksen viimeisen sivun lomakkeen kautta, jossa kerroin haastattelun tavoitteista, haastatteluaineiston käyttötarkoituksesta, ajankohdasta ja toteutustavasta. Ohjeistin kyselyyn vastaajia vahvistamaan suostumuksensa osallistua myös haastatteluun kirjoittamalla yhteystietonsa lomakkeelle ja lähettämään sen minulle. Haastattelun avulla halusin tarkentaa asiakaspalvelun näkökulmaa saavutettavuuteen ja saada lisätietoa käytännön työtehtävistä, jotka liittyvät verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen ja siihen liittyviin haasteisiin. Kun olin saanut asiakaspalvelijoiden tutkimussuostumukset haastatteluun, informoin heitä sähköpostitse Teams/Zoom-verkkohaastattelun ajankohdan sopimisesta, haastattelun teemoista ja kestosta sekä aineiston käyttötarkoituksesta, säilytyksestä ja muista tutkimuksen yksityiskohdista (TENK, 2023). Selitin lisäksi, että osallistujien tiedot anonymisoidaan, koska tarkastelun kohteena oli yksittäisten pankkien sijaan pankkisektori. Myös tässä haastattelussa tuli esille osallistujien tietotekninen asiantuntijuus, mutta lisäksi asiakaspalvelutilanteiden kautta ilmentyvä ymmärrys asiakaskokemuksesta.

Haastatteluihin osallistui kaksi asiakaspalvelijaa kahdesta pankista ja näiden haastattelujen kestot olivat 45 ja 59 minuuttia. Haastattelut käytiin suomeksi ja ne ovat tyypiltään puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa tarkasteltiin ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteita. Teemoja olivat *saavutettavuus käsitteenä, verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkitys, selkeän kielen ja selkokielen merkitys palvelutilanteissa, asiakaspalvelun tulevaisuus ja tietoturva*. Lähetin nämä teemat ja niihin liittyvät kysymykset (ks. liite 2) osallistujille viikkoa ennen haastattelua sähköpostitse tutustumista ja haastatteluun valmistautumista varten. Ne toimivat myös haastattelun runkona. Haastattelujen alussa pyysin osallistujia kuvailemaan, miten he ymmärtävät saavutettavuuden ja kertomaan kokemuksia verkkopalvelujen saavutettavuusongelmista joko heidän itsensä tai heille läheisen ihmisen kokemina. Haastattelun edetessä

osallistujat kertoivat useita esimerkkejä siitä, millaisia saavutettavuusongelmia pankin asiakkailta on, millaisia asiakasryhmiä ne koskevat ja miten niitä asiakaspalvelutilanteissa ratkaistaan. Keskusteluissa pohdittiin erityisesti verkkopalvelujen tietoturva ja syitä, jotka tuottavat saavutettavuushaasteita pankin asiakkaille. Osallistujien puheessa korostui huoli lisääntyneistä tietoturvauhkista sekä siitä, että palvelujen turvallisuusominaisuuksien lisääminen voi vaikeuttaa monien asiakkaiden verkkopankkipalvelun käyttöä. Haastattelu eteni vapaamuotoisesti lähettämistäni teemoista keskustellen ja haastateltavien ehdoilla. Kieli, jota käytin haastattelijana ja tiettyssä aihealueessa pysyminen saattoivat tässäkin haastattelussa jossain määrin ohjata haastateltavien esiin nostamia asioita. Myös lisäkysymykset, joita esitin haastattelun aikana, saattoivat suunnata keskustelua (ks. Eskola & Suoranta, 1998, luku 3).

4.1.2 Verkkokeskusteluaineisto

Verkkopankkitoimintaan liittyvä verkkokeskusteluaineisto kerättiin vuonna 2022 suomalaiselta julkiselta Suomi24-keskustelufoorumilta, jossa keskustelijat joko lukevat aiemmin käynnistettyjä keskusteluja, käynnistävät uusia keskusteluketjuja tai kommentoivat jo aloitettuja keskusteluja. Keskustelija voi toimia foorumilla anonyymisti, nimimerkillä tai omalla nimellään. Saadakseen pysyvän nimimerkin, keskustelija voi rekisteröityä sähköpostiosoitteellaan palvelun käyttäjäksi. Nimimerkin voi antaa myös ilman rekisteröintiä, jolloin on mahdollista, että samalla käyttäjällä voi olla useita nimimerkkejä, ja että annettu nimimerkki voi olla usealla muullakin keskustelijalla. Verkkokeskustelut sisältävät keskustelijoiden jaettuihin kiinnostuksen kohteisiin ja kokemusmaailmaan liittyvää tietoa (ks. esim. Lagus ja muut, 2006, s. 5). Hyödynsin tätä aineistoa artikkelissa 1, jossa tarkastelun kohteena oli saavutettavuuden merkitys asiakaskokemuksen kehittämisessä. Keskusteluaineisto sisältää verkko- ja mobiilipankkipalveluja käsitteleviä keskusteluja, joiden hakulausekkeina käytin yleisesti tunnettuja verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen liittyviä käsitteitä (ks. taulukko 4). Hakulausekkeiden tuloksena löytyi 12 keskusteluketjua. Valitsin niistä aineistoon uusimmat ensin -periaatteella yhteensä 101 anonyymia keskusteluviestiä vuosilta 2020–2022.

Taulukko 4. Verkkokeskusteluaineisto

Hakulauseke	Mukaan valittuja keskusteluviestejä
verkkopankki, saavutettavuus	6
saavutettava, verkkopankki	5
verkkopankki, esteettömyys	8
verkkopankki, maksaminen	2
pankkiasiointi, verkkopankki	5
näkövammaisen palvelun käyttäjä	12
verkkopankki, tunnistautuminen	9
iäkkäät verkkopankin asiakkaina	18
verkkopankin käyttö	8
verkkopankkipalvelut	10
pankkipalvelut verkossa	6
digipankki, digiraha	12
Yhteensä	101

Hakulausekkeiden tuottamat keskusteluketjut ja niihin sisältyvät viestit liittyivät pankkien asiakkaiden kokemuksiin verkkopankkipalvelujen käytöstä ja niiden toimivuudesta, verkkopankin hyödyistä ja uhkista, digitaalisten palvelujen tuomasta pankkitoiminnan muutoksesta, pankkien asiakaspalvelun saavutettavuudesta sekä palvelumaksuista. Valitsin näistä keskusteluketjuista mukaan viestit, jotka oli kirjoitettu anonyymisti ja joiden sisältö liittyi hakulausekkeeseen. Koska verkkokeskustelu on luonteeltaan luonnostaan esiintyvää aineistoa, se havainnollistaa keskustelijan kokemuksia verkkopankkipalveluista ja niiden saavutettavuudesta tämän itsensä kertomana. Usein yritykset ovat keränneet tätä tietoa ensisijaisilta sidosryhmiltä, kuten asiakkailta ja työntekijöiltä, mutta kiinnittäneet vähemmän huomiota toissijaisten sidosryhmien näkökulmiin. Niitä ovat esimerkiksi asiakkaat, joilla ei ole fyysistä kontaktia, henkilökohtaista yhteyttä tai pääsyä suoraan vuorovaikutukseen yrityksen johdon kanssa, josta ensisijaiset sidosryhmät rutiininomaisesti nauttivat (ks. esim. Jurgens ja muut, 2016, s. 7). Aineistona verkkokeskustelut valottavatkin tätä toissijaisten sidosryhmän todellisuutta ja mahdollistavat näin myös tulevaisuuden trendien tunnistamisen (mt.). Saavutettavuuden ymmärtämisessä on tärkeää huomioida tämä palvelujen kaikkien käyttäjien puhe, eikä merkitystä ole sillä, onko käyttäjä itse kokenut saavutettavuusongelmia vai kirjoittaako hän omista kokemuksistaan lähiomaisena, ystävänä tai tuttavana. Tiedostan, että verkkokeskustelut aineistona eivät välttämättä ole aitoja dokumentteja verkkopankkipalvelujen käyttäjiltä. Niiden kirjoittajilla voi olla monenlaisia motiiveja ja tavoitteita, joihin tutkimuksessa ei voi ottaa

kantaa. Keskustelut ovat kuitenkin verkossa avoimesti luettavissa ja niiden sisällöt kuvaavat keskustelijoiden käytännön tasolla koettuja onnistumisia ja vahvoja tunteita ja myös kritiikkiä monista epäonnistumisista, epätietoisuudesta ja turhautumisesta verkkopankkipalvelujen käytössä.

4.1.3 Kyselytutkimusaineistot

Tutkimukseen sisältyy kaksi kyselytutkimusaineistoa. Toteutin pankin asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun Webropol-kyselytutkimuksen vuonna 2023. Kyselytutkimus on kyselylomakkeiden avulla tehtävä aineistonhankintatapa (ks. esim. Kielitoimiston sanakirja, 2024c). Perinteisemmän paperilomaketutkimuksen lisäksi kyselytutkimukset tehdään nykyisin usein sähköisesti siihen kehitetyllä ohjelmistolla. Toteutin tämän kyselytutkimuksen Webropol-ohjelmistolla, joka on selainpohjainen kyselytutkimuksen tiedonkeruuseen ja analysointiin toteutettu ohjelma. Se sisältää kyselyn luonnin lisäksi vastausten keräys-, seuranta-, analysointi- ja raportointiohjelmistot (ks. tarkemmin Webropol, 2025). Kuten edellä kuvasin, tiedustelin tutkimuslupaa ja halukkuutta osallistua kyselytutkimukseen sähköpostitse yhdeksältä Suomessa toimivalta pankkiorganisaatiolta. Viestissäni kerroin pankkien edustajille kyselytutkimuksen tavoitteista, aineiston käyttötarkoituksesta ja muista tutkimuksen yksityiskohdista. Liitin viestiin mukaan tutkimustiedotteen ja -suunnitelman, jossa kuvattiin tarkemmin tutkimuksen tavoitteet, menetelmät, aineiston käyttötarkoitukset, säilytys ja muut yksityiskohdat (TENK, 2023). Lisäksi kerroin mahdollisuudesta osallistua tutkimuksen jälkeen Teams/Zoom-verkkohaastatteluun (ks. tarkemmin luku 4.1.1). Edellytyksenä tutkimukseen osallistumiseen oli, että vastaajat toimivat taustaorganisaatiossaan asiakaspalvelun työtehtävissä. Pyysin viestissäni pankkien edustajia kysymään taustaorganisaatioissaan toimivien asiakaspalvelijoiden halukkuutta osallistua kyselyyn ja antamaan tutkimussuostumuksensa lähettämällä minulle sähköpostitse yhteystietonsa. Tällä tavoin sain myös sähköpostiosoitteet, joita tarvitsin Webropol-kyselytutkimuksen lähettämiseen osallistujille. Kun olin saanut tutkimussuostumukset ja sähköpostiosoitteet, informoin osallistujia tutkimuksen vastausaikataulusta, Webropol-kyselytutkimukseen osallistumisen yksityiskohdista, osallistujien tietojen anonymisoinnista ja kyselytutkimukseen osallistuvien kesken arvottavista kolmesta kirjalahjakortista (á 20€) ja sen arvonta-ajankohdasta sekä muista tutkimuksen yksityiskohdista. Kyselytutkimuksen lopussa osallistujilta kysyttiin halukkuutta osallistua Teams/Zoom-verkkohaastatteluun, jolla halusin tarkentaa asiakaspalvelun näkökulmaa saavutettavuuteen ja saada lisätietoa käytännön työtehtävistä, jotka liittyvät verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen ja siihen liittyviin haasteisiin (ks. tarkemmin luku 4.1.1).

Kyselytutkimukseen osallistui kymmenen asiakaspalvelijaa neljästä eri pankista. Hyödynsin kyselytutkimusaineistoa artikkeleissa 2 ja 3. Kyselyn määrällinen osa sisälsi strukturoituja monivalintakysymyksiä, joiden tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden kohtaamista saavutettavuusongelmista ja asiakaspalvelutilanteista, joissa niitä ratkaistaan asiakaspalvelun näkökulmasta tarkasteltuna. Puolistrukturoitujen avointen kysymysten (ks. liite 3) tavoitteena oli kartoittaa kyselyyn osallistuvien tietoutta saavutettavuuden osa-alueista ja saada vapaamuotoisia kirjallisia kuvauksia tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, joissa asiakas tarvitsee ohjeita verkkopankkipalvelun käyttöön.

Toinen kyselytutkimusaineisto kerättiin Webropol-kyselyllä vuonna 2022 ja kohdistettiin saavutettavuusarvioijille, jotka työskentelivät Kehitysvammaliiton Papunetsaavutettavuusyksikön ja Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammatuki 57 ry -järjestön yhteisessä Selkeästi meille -hankkeessa. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoja, käsityksiä ja kokemuksia arvioijan työstä, ymmärtää tehtyjä ratkaisuja ja toimintaa sekä yksilön että tiimityöskentelyn näkökulmista. Tutkimukseen osallistui kymmenen saavutettavuusarvioijaa. Tutkimuseettistä syistä en kyselyssä erikseen kysynyt, onko vastaajilla toimintarajoitteita. Tiedustelin näiltä organisaatioilta sähköpostitse tutkimuslupaa ja halukkuutta osallistua tutkimukseen. Viestissäni kerroin kyselytutkimuksen tavoitteista, aineiston käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä sekä muista tutkimuksen yksityiskohdista. Liitin viestiin mukaan tutkimustiedotteen ja -suunnitelman, jossa kuvattiin tarkemmin tutkimuksen tavoitteet, menetelmät, suunniteltu aikataulu ja muut yksityiskohdat. Kyselytutkimukseen osallistuminen edellytti, että vastaaja toimii verkkopalvelujen saavutettavuuden arviointityössä. Pyysin organisaatioiden edustajia kysymään saavutettavuusarvioijien halukkuutta osallistua tutkimukseen ja antamaan sähköpostitse tutkimussuostumuksensa osallistumisestaan. Kun olin saanut osallistujien tutkimussuostumukset ja yhteystiedot, informoin heitä sähköpostitse kerättävän aineiston anonymisoinnista, käyttötarkoituksesta, säilytyksestä ja muista kyselytutkimuksen yksityiskohdista (TENK, 2023). Kyselytutkimus oli puolistrukturoitu, teemoitettu avointen kysymysten kokonaisuus (ks. liite 4). Jäsentelin teemat ja niihin liittyvät kysymykset kyselylomakkeelle siten, että jokaiseen teemaan liittyviin kysymyksiin oli varattu tila vastaajien vapaamuotoisille tekstivastauksille. Teemoja olivat *saavutettavuus käsitteenä*, *saavutettavuuden arviointi prosessina*, *arvot*, *menetelmät* ja *esimerkkejä käytännön arviointityöstä*. Saavutettavuusarviointi on tiimityötä ja näissä organisaatioissa arviointityöhön osallistui kokemusasiantuntijoita (ks. tarkemmin Hirschovits-Gerz ja muut, 2019), joista osalla oli kognitiivisia toimintarajoitteita. Saatuaani kyselyvastaukset kävi ilmi, että osa vastaajista oli vastannut kyselyyn itsenäisesti ja osa tiimeinä kokoontumalla yhteiseen tilaan ja pohtimalla kysymyksiä yhdessä tiimijäsenten kanssa ja kirjoittamalla yhteiset vastaukset kyselylomakkeelle. Tällä tavalla oli haluttu varmistaa, että kaikki

kokemusasiantuntijat pystyivät osallistumaan kyselyyn ja tuomaan esille oman näkökulmansa arviointityöhön (ks. Kroll ja muut, 2007).

4.2 Menetelmälliset valinnat

Sosiaalinen konstruktionismi mahdollistaa useamman metodisen lähestymistavan laadullisessa tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa metodeina käytettiin teemoittelua, sisällönanalyysiä ja diskurssianalyysiä, joille kaikille on yhteistä se, että ne ilmentävät sosiaalisen todellisuuden rakentumista kielenkäytössä ja muussa toiminnassa (ks. Berger & Luckman, 1994). Tutkimukseen sisältyvä ensimmäinen kyselytutkimusaineisto sisältää sekä määrällisen että laadullisen osan (ks. tarkemmin luku 4.1.3). Kyselyn määrällisessä osassa kerättiin osallistujien taustatietojen lisäksi tietoa asiakkaiden saavutettavuusongelmista ja niiden ratkaisukäytänteistä. Laadullisessa osassa selvitettiin puolistrukturoitujen avointen kysymysten avulla asiakaspalvelijoiden tietoutta saavutettavuuden osa-alueista sekä kokemuksia tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, jotka liittyivät verkkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteisiin. Keskityin tässä tutkimuksessa näihin avointen kysymysten tekstivastauksiin.

Hyödynsin tässä väitöstutkimuksessa triangulaatiota, sillä tavoitteenani oli saada tutkimuskohteesta tarkka kokonaiskuva (ks. esim. Turner ja muut, 2017). Triangulaatio tarkoittaa erilaisten aineistojen, tutkijoiden, teorioiden, tutkimusmenetelmien, analyysien tai tieteenalojen yhdistämistä samassa tutkimuksessa (esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b; YSO, 2025). Sovelsin triangulaatiotyypeistä (ks. Denzin, 1978; Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.5) aineistotriangulaatiota, sillä tutkimukseen sisältyy viisi aineistoa, jotka havainnollistavat monipuolisesti saavutettavuutta niin työhön osallistuvien kuin palvelun loppukäyttäjien, pankkien asiakkaiden näkökulmista. Sen lisäksi hyödynsin menetelmätriangulaatiota, sillä olen käyttänyt tutkimuksen aineiston hankinnassa useita menetelmiä, kuten haastatteluja, kyselytutkimuksia sekä saavutettavuuteen liittyvien verkkokeskustelujen hakuja (ks. esim. Eskola & Suoranta, 1998, s. 69–70). Näiden lisäksi käytin tutkimusaineiston analyysissa analyysitriangulaatiota, sillä analysoin kerättyjä aineistoja määrällisen menetelmän lisäksi laadullisilla menetelmillä (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.5).

Perustelen triangulaation valintaa pankkien saavutettavuustyön käytäntöjen ja niiden asiakaskokemukseen liittyvien vaikutusten tutkimukseen erityisesti tutkimuskohteen moniulotteisuudella. Esimerkkinä tästä on, ettei saavutettavuustyön käytäntöjen kuvaaminen pelkästään pankin näkökulmasta ole riittävää, sillä asian kokonaisvaltainen tarkastelu edellyttää lainsäädännön ohjaamien veloitteiden lisäksi myös asiakkaiden näkökulmien mukaan ottamista. Tämän lisäksi on huomioitava pankin palvelutuotanto, jonka vastuulla on kehittää, suunnitella ja ylläpitää saavutettavia

verkkopankkipalveluja, ja asiakaspalveluhenkilöstö, jotka työssään konkreettisesti ratkaisevat asiakkaiden saavutettavuuteen liittyviä ongelmia palvelujen käytössä. Tärkeä saavutettavuustyön käytäntö on myös verkkosivuston saavutettavuuden arviointityö, jonka tavoitteena on löytää ja korjata sivuston saavutettavuusongelmat. Sivuston tekninen arviointi voidaan tehdä ohjelmallisesti, mutta sen lisäksi käytetään asiantuntija ja -käyttäjärviointia, joissa sivuston käyttöä pyritään simuloimaan sen todellisissa käyttötilanteissa. Mikäli tähän käyttäjärviointiin ja -testaukseen osallistuu toimintarajoitteisia henkilöitä, sivuston saavutettavuusongelmat saadaan paremmin esille (ks. esim. Meriluoto, 2018).

Tästä syystä kerätty tutkimusaineisto sisältää haastatteluja ja kyselytutkimuksia sekä keskusteluaineiston, sillä olen halunnut niiden kautta ymmärtää saavutettavuustyön käytäntöjä niin palveluntarjoajan kuin palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmista. Aineistotriangulaation käyttö on mielestäni perusteltua, koska tutkimuksessa käyttämäni aineistot edustavat tutkimuskohteen kannalta olennaisia asiantuntijoita ja verkkopankkipalvelujen todellisia käyttäjiä. Myös menetelmätriangulaation käyttö on mielestäni perusteltua, sillä yksittäinen aineisto ei ole riittävä tämän monitahoisen kokonaisuuden ja sen sisältämien osa-alueiden tutkimukseen (mm. Dentzin, 2009). Analyysitriangulaation käyttöä perustelen sillä, että tämän laadullisen tutkimuksen aineistoanalyysi temaattisen, sisällöllisen- ja diskurssianalyysin avulla laajentaa ja syventää tutkimuskohteesta saatavaa tietoa (ks. esim. Tuomi & Sarajarvi, 2018, luku 6.5). Tutkimusaineistoon sisältyvää määrällistä aineistoa analysoin Webropol Kysely ja Raportointi -sovelluksella (ks. tarkemmin Webropol, 2025).

Saavutettavuusasiantuntijoilta kerätty aineisto sisälsi seitsemän saavutettavuusasiantuntijan haastattelut kolmesta pankista. Aloitin haastatteluaineistojen analyysin litteroimalla ensin haastatteluaineistojen nauhoitukset ja kääntämällä yhden haastattelun suomeksi. Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmassa tekstiä kertyi yhteensä 56 A4-sivua (15 164 sanaa). Analysoin aineistoja teemoittelulla, jonka lähtökohtana on pyrkimys löytää aineistosta tutkimuksen kannalta olennaiset asiat ja rakentaa merkityssisältöjä, vertailua ja vuoropuhelua teorian ja saavutettavuustyön käytäntöjen välillä (ks. esim. Juhila, 2021). Jatkoin analyysia teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä esille tulleiden teemojen pohjalta. Sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo: mistä haastateltavat puhuvat ja mitä asioita tekstissä käsitellään (ks. esim. Günther ja muut, 2021). Sisällönanalyysi on menetelmänä lähellä teemoittelua (ks. Tuomi & Sarajarvi, 2018, luku 4.4). Vuoren (2021) tavoin näen, että sisällönanalyysi on konkreettisempi ja viittaa suoremmin siihen, mistä asioista aineistossa puhutaan suoraan. Sen sijaan teema sisältää jo tutkijan tulkintaa siitä, mistä on kyse ja mikä on tutkimusongelman näkökulmasta oleellista. Käytin teoreettisena kehyksenä saavutettavuuden osa-alueita (ks.

tarkemmin luku 2.3), sillä aineistossa oli yhtymäkohtia tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen. Käytin tätä aineistoa artikkeleissa 1, 2 ja 3.

Toinen tutkimukseen sisältyvä haastatteluaineisto sisältää kahden asiakaspalveluhenkilön haastattelut kahdesta pankista. Niiden nauhoituksista kertyi litteroituna Microsoft Word-tekstinkäsittelyohjelmassa yhteensä 21 A4-sivua (9 838 sanaa). Analysoin myös tätä aineistoa aineistolähtöisen temaattisen analyysin avulla, jolloin oli mahdollista löytää ilmeisten sisältöjen lisäksi piilomerkityksiä, sanomatta jätettyjä tai verhotusti sanottuja asioita (ks. esim. Braun & Clarke, 2006, s. 4; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 140). Analyysin perusteella löytämäni teemat kuvaavat aineistossa esiintyviä ilmiöitä ja tutkijana tekemiäni tulkintoja aineistosta (ks. Braun & Clarke 2006, 77–101; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.6). Käytin tätä aineistoa artikkeleissa 2 ja 3.

Keräsin tutkimukseen sisältyvän verkkokeskusteluaineiston Suomi24-keskustelufoorumilta. Aloitin tämän aineiston analyysin taulukoimalla sen Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmassa siten, että jäsentelin jokaiseen keskusteluketjuun sisältyvät viestit käyttämäni hakulausekkeen mukaisesti. Siten oli mahdollista tarkastella hakulausekkeiden tuottamia vastauksia ja niihin sisältyvien viestien määrää ja sisältöä (ks. tarkemmin luku 4.1.2, taulukko 4). Taulukoituna hakulausekkeiden tuottamista viestiketjuista ja niihin sisältyvistä viesteistä kertyi yhteensä 20 A4-sivua. Hakulausekkeiden tuottamia, aineistoon mukaan otettuja viestejä oli kaikkiaan 101. Analysoin tätä aineistoa ensin temaattisella analyysillä, sillä tavoitteenani oli löytää aineistosta tutkimuksen kannalta olennaiset asiat sekä tunnistaa merkityssisältöjä ja vuoropuhelua, joka ilmentää saavutettavuuteen liittyviä käytännön tilanteita ja niihin liittyvää teoriaa (ks. esim. Juhila, 2021). Jatkoisin analyysia näiden teemojen pohjalta teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Myös tässä aineistossa hyödynsin teoreettisena kehyksenä saavutettavuuden osa-alueita (ks. tarkemmin luku 2.3), sillä tunnistin aineistoista yhtymäkohtia tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen. Käytin tätä aineistoa artikkelissa 1.

Tutkimukseen sisältyvä ensimmäinen kyselytutkimusaineisto kerättiin pankkien asiakaspalveluhenkilöstöltä. Se sisältää määrällisen osan, jossa kerättiin osallistujien taustatietojen lisäksi tietoa asiakkaiden saavutettavuusongelmista ja niiden ratkaisukäytännöistä. Kyselytutkimuksen laadullisessa osassa selvitettiin puolistrukturoitujen avointen kysymysten avulla asiakaspalvelijoiden tietoutta saavutettavuuden osa-alueista sekä kokemuksia tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, jotka liittyivät verkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteisiin. Keskityin tässä tutkimuksessa näihin avointen kysymysten tekstivastauksiin. Aloitin kyselytutkimusaineiston analyysin Webropol Raportointi -ohjelmistolla, joka tuottaa aineiston strukturoidusta monivaihtokysymysten vastausvaihtoehdoista taulukoituja koonteja, joissa annetut

vastaukset esitetään lukumääräisesti ja prosentuaalisesti sekä visuaalisina graafisina esityksinä. Aineiston avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset näkyvät raportilla tekstimuotoisina ja jäseneltyinä kysymyksen mukaan. Tarkastelin tätä raporttia Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmassa. Tulostettuna aineistosta kertyi taulukoineen ja graafisine esityksineen ja tekstivastauksineen 36 A4-sivua. Jatkoisin analyysia tarkastelemalla avointen kysymysten tekstimuotoisia vastauksia ensin sisällöllisesti, jotta sain niistä kokonaiskuvan. Sen jälkeen jatkoisin analyysia diskurssianalyysin avulla. Diskurssianalyysin taustalla on oletus siitä, että diskurssi osoittaa toistuvia kaavoja, jotka voivat olla tietoisesti ja tiedostamattomasti tuotettuja, ja joiden tunnistaminen on diskurssianalyysin tavoitteena (ks. esim. Goffman, 1959). Tämän aineiston analyysissa viitataan diskurssilla tunnistettavaan tapaan käyttää kieltä tai vakiintuneeseen merkityksellistämisen tapaan eli tapaan, jolla asiasta puhutaan (ks. Jokinen ja muut, 2016, s. 74; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, luku 1.4). Sen tarkoituksena on löytää aineistosta teemoja, joilla tarkoitan aineistossa toistuvia aiheita, asiakokonaisuuksia tai näkökulmia, joista puhutaan, ja diskursseja, joilla tarkoitan tapaa, jolla asiasta, eli temasta, puhutaan. Käytin tätä aineistoa artikkeleissa 2 ja 3.

Tutkimukseen sisältyvä toinen kyselytutkimusaineisto kerättiin saavutettavuusryhmien ja -hankkeen tiimeiltä. Kyselytutkimus koostui annettuihin teemoihin liittyvistä avoimista kysymyksistä, joiden tekstivastaukset tuottivat Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmassa 11 tulostettua A4-sivua. Tämän aineiston hankintamenetelmä vertautuu fokusryhmähaastatteluun, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä, ja jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä (ks. esim. Stevanovic & Weiste, 2018; Parviainen, 2005, s. 53). Tiimityössä fokuusoituminen tarkoittaa jäsenten yhteistä, ennalta tiedettyä ymmärrystä työtehtäviin liittyvissä kysymyksissä (ks. Mäntyranta & Kaila, 2008). Tässä tutkimuksessa ryhmähaastattelun valintaa puoltaa se, että kyselyyn osallistui kokemusasiantuntijoita, joista osalla oli kognitiivisia toimintarajoitteita. Verkkosivuston tai -palvelun arviointityössä kokemusasiantuntijoiden työn kautta saadaan autenttista tietoa niistä saavutettavuuden ongelmista, jotka muuten saattaisivat jäädä huomaamatta. Samalla heidän työpanoksensa antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin. Kokemusasiantuntijatoiminta on yksi osallistamisen ja osallisuuden muoto, jossa ydin on kuulluksi ja nähdyksi tuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin. (ks. esim. Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Isola ja muut, 2017; Kroll ja muut, 2007). Tiimivastausten avulla varmistettiin, että jokainen saavutettavuusarvioija pystyi osallistumaan kyselyyn. Annetuista vastauksista ei ollut mahdollista yksilöidä, mikä osuus kullakin kyselyyn vastanneista on niissä. Analysoin kyselyaineistoa aineistolähtöisen temaattisen analyysin avulla lukeamalla kyselyn tekstimuotoiset vastaukset huolellisesti läpi ja vertailemalla niitä kyselyyn sisältyviin teemoihin. Tavoitteenani oli saada lisätietoa arviointityöstä ja ymmärtää syvemmin siihen liittyviä prosesseja, työssä käytettäviä menetelmiä ja periaatteita.

Olen valinnut nämä lähestymistavat tutkimukseeni, koska pankkialan ja sen tarjoamien palvelujen merkitys yhteiskunnassa on huomattava. Pankkiala on vahvasti säänneltyä ja valvottua ja se vastaa toiminnastaan Suomen Pankille ja Euroopan keskuspankille, joka päättää euroalueen rahapolitiikasta (Suomen Pankki, n.d.). Pankeilla on velvollisuus tiedottaa asiakkailleen ja erilaisille muille sidosryhmilleen esimerkiksi toimintaan liittyvistä muutoksista tai uhkista (ks. Finanssivalvonta, 2024b). Tästä ovat esimerkkeinä pankkien käyttämä media uutisointi ja erilaisten palvelukanavien kautta annettava ohjeistus ja tiedottaminen, jotka liittyvät pankkipalvelujen häiriöihin varautumiseen, tietoverkkorikoksiin ja pankkihuijausten tunnistamiseen (ks. esim. Kyberturvallisuuskeskus, 2025b). Pankeilla on siten mahdollisuus itse vaikuttaa siihen, millainen mielikuva ja vaikutelma asiakkaille muodostuu media uutisoinnin, ohjeistuksen ja tiedottamisen välityksellä, myös saavutettavuuteen liittyvässä uutisoinnissa. Myös edellä kuvattujen tutkimusaineistojen osalta pankit ovat pääosin itse päättäneet, miten saavutettavuudesta puhutaan ja millainen mielikuva ja vaikutelma aineiston perusteella saavutettavuustyöstä ja -osaamisesta syntyy.

4.3 Tutkimuksen eettisyys

Tämä väitöstutkimus noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK, 2023; Aineistonhallinnan käsikirja, n.d.) mukaisia eettisiä periaatteita, jotka korostavat tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä tutkimuksen haittojen minimointia ja hyötyjen maksimointia. Näiden periaatteiden mukaan tutkimukseen osallistuminen edellyttää tutkittavilta tietoon perustuvaa suostumusta, yksityisyyden suojaa ja tutkimuksen läpinäkyvyyttä. Noudatin näitä periaatteita kerätessäni tähän väitöstutkimukseen sisältyviin tutkimuksiin liittyvät tutkimusaineistot. Haastattelu- ja kyselyaineistojen osalta sain tutkimusluvan osallistujien taustaorganisaatioiden edustajilta, jotka kysyivät saavutettavuus- ja asiakaspalveluhenkilöistöltään, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Kun olin saanut tutkimukseen osallistuvilta tutkimussuostumuksen ja luvan käyttää aineistoa tutkimukseen, informoin osallistujia tutkimuksen tavoitteista, suunnitellusta toteutusaikataulusta, kestosta, aineiston käyttötarkoituksesta, anonymisoinnista, tallentamisesta ja säilytyksestä sekä muista tutkimuksen yksityiskohdista.

Sovimme haastatteluun osallistuvien kanssa heille sopivan haastatteluajankohdan ja sen suunnitellun kestoajan. Kerroin haastateltaville, että tutkimukseen osallistuminen on heille vapaaehtoista ja että heillä on mahdollisuus vetäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa ilman seuraamuksia ja peruuttaa osallistumisensa tutkimukseen milloin tahansa. Lisäksi kerroin heille, että heillä on mahdollisuus saada lisätietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Samoin informoin heitä, että haastattelut nauhoitetaan ja että

haastatteluista syntyneet tiedostot säilytetään Vaasan yliopiston palvelimella. Haastattelun aikana osallistujilla oli vapaus valita, halusivatko he käyttää Teams/Zoom-verkkohaastatteluohjelmiston videokuva-asetusta, jolla näkisin heidät haastattelun aikana (ks. esim. Eskola & Suoranta, 1998, luku 2; Vilkka, 2021, luku 2). Haastattelut olivat tyypiltään ryhmä- ja yksilöhaastatteluja. Haastatteluissa osallistujien vuorovaihtus toi esille heidän kokemuksiaan ja käytäntöjään pankin saavutettavuustyössä, jossa he toimivat asiantuntijoina.

Muokkasin asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun Webropol-kyselytutkimuksen rakenteet mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helpoksi käyttää, sillä tiedostin mahdollisuuden, että Webropol-ohjelmisto saattoi olla vastaajille vieras, jolloin esimerkiksi kyselytutkimuksen eri sivuilla liikkuminen voi vaikuttaa vastausten antamiseen. Käytin kyselytutkimuksen teksteissä selkeää kieltä, sillä tiedostin, että saavutettavuuteen liittyvät käsitteet saattoivat olla vastaajille vieraita. Kyselytutkimuksen ensimmäisellä sivulla oli linkki Vaasan yliopiston tietosuojailmoitukseen (liite 5). Lähetin kyselytutkimuksen osallistujille Webropol-ohjelmistoon sisältyvällä sähköpostiosovelluksella piilokopiona, jolloin vastaanottaja näki vain oman sähköpostiosoitteensa eikä muiden tutkimukseen osallistuvien yhteystietoja. Kerroin kyselytutkimuksen viimeisellä sivulla, että kiitoksena tutkimukseen osallistumisesta kaikkien osallistuneiden kesken arvotaan kolme kirjalahjakorttia (á 20€), joiden arvonta suoritetaan viikon kuluessa tutkimuksen päättymisestä, ja että lahjakortin voittajille ilmoitetaan voitoista sähköpostitse. Lahjakorttien arvonta suoritettiin ilmoitetun aikataulun mukaisesti ja lahjakorttien voittajille ilmoitettiin sähköpostitse, miten he voivat käydä lunastamassa lahjakortin.

Muotoilin saavutettavuusarvioijille suunnatun Webropol-kyselytutkimuksen kysymykset siten, että jokainen osallistuja voi vastata niihin oman työtehtävänsä näkökulmasta käsin. Ohjeistin osallistujia vastaamaan kysymyksiin mahdollisista työtehtävien päällekkäisyyksistä huolimatta. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa en ollut tietoinen siitä, että kyselytutkimukseen osallistui kokemusasiantuntijoita, joista osalla oli kognitiivisia haasteita. Saatuaani kyselytutkimuksen vastaukset kävi ilmi, että osa kyselyvastauksista oli tuotettu tiimeinä, jolloin myös jokainen kokemusasiantuntija pystyi osallistumaan kyselytutkimukseen (ks. esim. Kroll ja muut, 2007).

Eettisiä periaatteita on noudatettava myös julkiselta keskustelufoorumilta kerätyn aineiston hankinnassa (ks. esim. Kuula, 2006), jolloin minun tutkijana on sopeutettava toimintaani kerättävän aineiston mukaan ja otettava kokonaisvaltaisesti huomioon konteksti ja tutkimuksen kohde (ks. esim. Turtiainen & Östman, 2013). Julkisella Suomi24-keskustelufoorumilla kenellä tahansa on mahdollisuus keskustella nimerkillä, mutta on myös mahdollista, että viestit sisältävät osallistujan nimi-, nimi-merkki- tai taustaorganisaatietietoja, joiden avulla keskustelijan henkilöllisyys tai

taustaorganisaatio on mahdollista tunnistaa tai jäljittää. Tästä syystä varmistin, että jokainen aineistoon valittu keskusteluviesti sisälsi vain anonyymejä viestejä eivätkä kirjoittajien tiedot olleet jäljitettävissä. Varmistin myös, että aineistoon valituissa viesteissä ei mainittu pankkiorganisaatioiden tai henkilöstön nimiä tai muita tunnistamisen mahdollistavia tietoja, sillä tutkimukseni koskee pankkialaa kokonaisuutena, eikä yksittäisiä pankkeja. Tästä syystä aineistosta on poistettu myös päivämäärät ja kellonajat. Raportoinnin yhteydessä varmistin aineiston anonymiteetin säilymisen ja viittasin tutkimusten tulosluvuissa käyttämiini aineistoesimerkkeihin keksityillä koodeilla.

Myös kerätyn tutkimusaineiston analysoinnin on täytettävä eettiset periaatteet (ks. esim. Alastalo & Åkerman, 2010). Tämän väitöstutkimuksen aineiston analyysin kohteena on ollut kaikki kerätty aineisto, jota tutkijana olen järjestänyt, jäsenellyt ja tulkinut. Analysoinnin tavoitteena on ollut tutkimustulosten uskottavuus (mt.). Hyödyntämäni triangulaatio (ks. tarkemmin luku 4.2) parantaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä eri näkökulmien yhdistely mahdollistaa laajemman ja monipuolisemman ymmärryksen tutkimuskohteesta (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.5). Tutkimuksen luotettavuuteen ja uskottavuuteen liittyen olen myös perustellut menetelmällisiä valintoja, lähestymistapoja ja tutkimusaineistojen soveltuvuutta. Tämä väitöstutkimus pohjautuu konstruktionistiseen ajatukseen siitä, että kieli ymmärretään suhteelliseksi, käyttäjistään riippuvaiseksi, tilannesidonnaiseksi, seurauksia tuottavaksi ja sosiaalisen elämän kannalta merkitykselliseksi tekijäksi (ks. tarkemmin Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c). Tähän liittyen tiedostin, että jokaisella tutkimukseen osallistuvalla on omakohtainen näkemys verkkopalvelujen saavutettavuudesta. Näkökulma ohjasi tutkimusaineiston keräämistä, sillä ymmärsin, että jokainen kielenkäyttötapahtuma oli omalta osaltaan mukana rakentamassa kuvaa puheesta olevasta ilmiöstä, puhujista ja laajemmin ympäröivästä yhteiskunnasta (esim. Pietikäinen & Mäntynen, 2019, luku 2.4). Huomioin myös, että tutkimukseen osallistuvat eivät välttämättä puhu kaikissa tilanteissa yhdenmukaisesti, sillä puhettavat ja kielenkäyttö ovat tilannesidonnaisia. Esimerkiksi työpaikkansa edustajina pankin työntekijöiden on mietittävä, miten on sopivaa puhua työnantajastaan. Haastatte- luissa osallistujan puheeseen on voinut vaikuttaa myös haastatteluun osallistuvan esihenkilön läsnäolo. Osallistujien vastauksiin on mahdollisesti vaikuttanut myös tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe (ks. esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006d), sillä huomioin, että esimerkiksi kyselytutkimusten avoimissa tekstivastauksissa pidättäytyttiin esitettyyn kysymykseen, eivätkä vastaukset miltään osin kohdistuneet asiakkaiden, työnantajan tai verkkopalvelujen arvosteluun. Mielestäni tämä osoittaa, että vastaajat huomioivat tutkimuksen luonteen, jonka sisältö julkaistuna voisi aiheuttaa negatiivista huomiota heidän taustaorganisaatioilleen, asiakkaille ja vastaajille itselleen.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy myös tavoite tuottaa uutta tietoa tutkimusaiheesta. Tämä lähtökohta toteutuu tässä väitöstutkimuksessa, sillä tutkimustulokset lisäävät ymmärrystä pankkialan saavutettavuustyöstä ja sen käytännöistä osana pankkien palveluntarjontaa ja asiakaskokemusta.

5 TUTKIMUSARTIKKELIEN KUVAUKSET

Väitöstutkimukseen sisältyy neljä tutkimusartikkelia (ks. kuvio 7), joista artikkelit 1, 2 ja 4 on julkaistu vertaisarvioituissa lehdissä. Artikkelit 1, 2 ja 4 on julkaistu vertaisarvioituissa lehdissä. Artikkelit 1, 2 ja 4 on julkaistu vertaisarvioituissa lehdissä. Artikkelit 1, 2 ja 4 on julkaistu vertaisarvioituissa lehdissä. Artikkelit 1, 2 ja 4 on julkaistu vertaisarvioituissa lehdissä.



Kuvio 7. Väitöstutkimukseen sisältyvät tutkimusartikkelit

Jokainen artikkeli käsittelee saavutettavuuteen liittyviä teemoja, joita ovat arvot, viestintä, osallisuus, vuorovaikutus ja tietoturva. Artikkelien esitysjärjestys valottaa palveluntarjoajan näkemyksiä ja verkkopalvelujen käyttäjän kokemuksia saavutettavuuden merkityksestä. Vaikka artikkeli 4 ei keskity pankkialaan, se selvittää käytännön tason saavutettavuustyötä kuvaamalla saavutettavuuden arviointiin liittyviä käytäntöjä. Artikkelien esitysjärjestys etenee yleisestä yksityiseen ja teoreettisemmista käytännöllisempiin kysymyksiin. Kuvaan seuraavaksi artikkelien keskeisimmät sisällöt.

5.1 Artikkelit 1: Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus – emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä

Artikkelissa *Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus – emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä* (Hyppönen, A., Koskela, M. & Jaskari, M-M., 2023) tarkastelun kohteena oli digitaalinen asiakaskokemus, joka syntyy vuorovaikutuksessa verkkopankkisovelluksen kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkityksestä osana asiakaskokemusta erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien palvelujen käyttäjien kontekstissa, vertailemalla palveluntarjoajan käsityksiä ja haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajaryhmien kokemuksia. Tässä tutkimuksessa saavutettavuutta tarkasteltiin mikrotasolla teknisen, mesotasolla kognitiivisen ja makrotasolla sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmista (ks. tarkemmin luku 2.3). Tekninen saavutettavuus tulee tutkimuksessa

esille digipalvelulain (306/2019) ja WCAG-ohjeistuksen (ks. WAI 2.1, 2019) velvoitteiden kautta. Kognitiivisen saavutettavuuden toteutumista voi tarkastella selvittämällä verkkopalvelujen sisältöjen kielellistä näkökulmaa ja sisältöjen ymmärrettävyyttä (mm. Leskelä, 2019, s. 49–50; 69). Pankkialan kontekstissa se havainnollistaa haasteita, joita pankki- ja finanssialan palveluehtojen ja sopimusten tiukka kielellinen regulaatio aiheuttaa. Sosiaalinen saavutettavuus valottaa palveluntarjoajan arvoja ja asenteita, jolloin tarkastelun kohteena on, millainen näkökulma palveluntarjoajalla on verkkopalvelun käyttäjiä ja heidän tarvitsemaansa tukea sekä erilaisia avustavan teknologian mahdollistamia ratkaisuja kohtaan (ks. esim. Nemer, 2015; Leskelä, 2019, s. 52; 66; 222; 292–294).

Tämä tutkimus asemoituu transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen (ks. Rosenbaum ja muut, 2017) kenttään, jonka lähtökohtana on ymmärtää haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteita toimia erilaisissa verkkopalveluympäristöissä. Haavoittuvassa asemassa olevilla kuluttajilla tarkoitetaan verkkopalvelujen käyttäjiä, joilla on toimintarajoitteita, kuten näköongelmia tai lukemiseen, kirjoittamiseen, ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyviä haasteita. Nämä kuluttajat voivat itsenäisesti käyttää vain sellaisia palveluja, joissa heidän tarpeensa on huomioitu. Tutkimuksen viestintätieteellistä näkökulmaa voi kuvata kehikoksi, jonka sisällä tarkastellaan myös muiden tutkimusalojen näkökulmia. Tämän näkökulman kautta hahmottuu pankkien ymmärrys viestinnällisestä ja sisällöllisestä saavutettavuudesta verkkopalvelujen palveluntarjoajana.

Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto muodostuu verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden haastatteluista ja Suomi24-keskusteluforumilta kerätystä saavutettaviin verkkopankkipalveluihin liittyvästä puheesta. Verkkokeskustelu on luonnostaan esiintyvää aineistoa (Jurgens ja muut, 2016, s. 7), jonka kautta välittyvät käyttäjien kokemukset heidän käyttämistään verkkopankkipalveluista ja niiden saavutettavuudesta heidän itsensä kertomina. Koska tärkeää on tunnistaa ja ymmärtää kaikkien palvelujen käyttäjien kokemia haasteita (mm. Ovaska ja muut, 2005, s. 14–15), merkityksellistä ei ole, onko käyttäjä itse kokenut haavoittuvuutta vai kirjoittaako hän omista kokemuksistaan, lähiomaisena, ystävänä tai tuttavana. Tästä syystä tässä tutkimuksessa verkkokeskustelua ei rajattu haavoittuvuuden perusteella etukäteen. Kerätty aineisto havainnollistaa konstruktionistista näkökulmaa siitä, kuinka jokainen haastateltava ja verkkokeskustelija kuvaa omakohtaista kokemustaan saavutettavuudesta, joko oman työtehtävän tai omakohtaisen tai esimerkiksi läheisen ihmisen käyttökokemuksen kautta.

Aineistojen analyysimenetelminä käytettiin temaattista analyysiä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoreettisena kehyksenä käytettiin saavutettavuuden osa-alueita

(ks. tarkemmin luku 2.3), koska molemmista aineistoista tunnistettiin yhtymäkohtia tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen.

Tutkimuksen perusteella on nähtävissä, että saavutettavuustyö kytkeytyy läheisesti asiakaskokemukseen. Tämä tulee esille siinä, että verkkopankkipalveluissa saavutettavuuden huomioiminen keskittyy usein tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen, mutta asiakaskokemukseen kiinteästi liittyvä emotionaalisuus jää huomiotta. Tutkimustulosten perusteella ehdotetaan emotionaalisen saavutettavuuden osa-alueen lisäämistä saavutettavuuskirjallisuuteen. Onnistunut digitaalinen asiakaskokemus herättää palvelujen käyttäjissä tunteita osaamisen ilosta, asioinnin helppoudesta ja nopeudesta, kun taas epäonnistunut asiakaskokemus synnyttää osaamattomuuden, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita. Lisäksi virheiden tekemisen pelko voi estää asiakasta käyttämästä palvelua.

Tutkimuksen mukaan verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden toteutuminen tukee palvelujen käyttäjien yhteiskunnallista osallisuutta. Lisäksi tutkimustulosten perusteella on pääteltävissä, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää pyrittäessä luomaan hyvinvointia, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa, sillä heidän kokemuksensa mahdollistavat syvemmän käsityksen asiakaskokemuksen holistisesta rakentumisesta. Asiakaskokemukseen liittyvänä teoreettisena implikaationa tutkimus tuo esille, että asiakaskokemus ei ole staattinen, vaan rakentuu dynaamisesti eri tavoin eri tilanteissa.

5.2 Artikkelit 2: Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla

Artikkelissa *"Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla"* (Hyppönen, A. & Salmela, E., 2024) tarkastelun kohteena oli verkkopankkipalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden yhteys palvelujen tietoturvaan. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö puhuvat verkkopankkipalvelujen tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden välisestä yhteydestä, kun kontekstina on yhtäältä palvelujen saavutettavuuden suunnittelu ja toteutus ja toisaalta ruohonjuuritason asiointitilanteet, joissa palvelujen käyttö konkretisoituu.

Tässä tutkimuksessa saavutettavuutta tarkasteltiin mesotason kognitiivisen ja makrotason sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmista (ks. tarkemmin luku 2.3). Tutkimus valottaa lisäksi vuorovaikutuksen merkitystä, jonka kautta havainnollistuu digitalisaation tuottama pankkien asiakaspalvelutyön muutos ja vuorovaikutusosaamisen vaatimus erilaisissa toimintaympäristöissä (ks. tarkemmin Mönkkönen & Roos, 2023). Näiden lisäksi tarkastelun kohteena olivat selkokielestä hyötyvien palvelun

käyttäjien tarpeet, jotka on huomioitava palvelujen suunnittelu- ja toteutustyön lisäksi asiakaspalvelutilanteissa (ks. Leskelä, 2019, s. 290). Tutkimus kyseenalaistaa, voivatko esimerkiksi ne, joilla on kognitiivisia haasteita, luoda, säilyttää ja muistaa palveluissa tarvittavia salasanoja (vrt. Renaud & Coles-Kemp, 2022). Verkkopalvelujen tietoturva on erityisen tärkeää niille väestöryhmille, jotka ovat alttiita verkkohuijauksille (ks. esim. Castle ja muut, 2012; Grilli ja muut, 2020).

Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto muodostuu pankkien saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluista ja asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatusta kyselystä ja haastatteluista. Aineistojen analyysimenetelminä käytettiin sisällönanalyysia ja diskurssianalyysia.

Tutkimus havainnollistaa pankin saavutettavuustyötä ja siihen liittyviä käytäntöjä. Puhe saavutettavuudesta ja tietoturvasta sekä niiden välisestä yhteydestä tarjoaa tärkeän näkökulman saavutettavuuteen, sillä turvallisten verkkopankkipalvelujen merkitys on korostunut yhä kehittyneiden tietoturvarikosten vuoksi. Lisäksi tutkimustulosten perusteella on pääteltävissä, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden ja turvallisuuden toteutuminen tai niiden haasteet vaikuttavat pankin maineeseen. Tutkimustuloksista kävi myös ilmi, että pankkiala ymmärtää sisällöllisesti saavutettavien verkkopankkipalvelujen yhteyden palvelujen turvalliseen käyttöön. Saavutettavuustyön kytkeytyminen asiakaskokemukseen tuli tutkimuksessa esille asiakaspalvelun kautta, jonka tuki ja neuvot palvelujen käytössä ovat asiakkaille tärkeitä, jotta he osaisivat käyttää verkkopankki- ja mobiilipalveluja. Tutkimustuloksista kävi ilmi selkeän kielen ja tietoturvan välinen yhteys, joka ilmeni tarpeena käyttää asiakaspalvelutilanteissa yksinkertaistettua kieltä. Tutkimuksen mukaan pankit haluavat kehittää verkkopankkipalveluja siten, että kaikilla käyttäjillä olisi yhdenvertainen mahdollisuus toimintarajoitteistaan huolimatta käyttää niitä. Kuitenkin pankkipalvelujen saavutettavuuteen liittyvä puhe toi esille myös sen, että saavutettavuusongelmien aiheuttajina nähtiin usein asiakas, sen sijaan, että puhuttaisiin verkkopankkipalvelun kehitystarpeista. Kaiken kaikkiaan tutkimus osoitti, että pankin edun mukaista on kehittää verkkopankkipalveluja siten, että niiden käyttö on mahdollista kaikille käyttäjille, sillä saavutettavat verkkopankkipalvelut tuottavat pankeille kilpailuedun lisäksi hyötyä ja hyvää mainetta.

5.3 Artikkelin 3: Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa

Artikkelissa *”Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa”* (Hyppönen, A. & Laajalahti, A., käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa) tarkastelun kohteena oli pankeilta ja niiden asiakaspalveluilta edellytettävä saavutettavuusosaaminen, jota tarvitaan asiakkaiden verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Tutkimusaihetta lähestyttiin pankin asiakaspalvelijoiden ja verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden kokemana ja kuvaamana. Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä saavutettavuusosaamisen luonteesta ja vaatimuksista, jotka auttavat pankkeja kehittämään saavutettavia verkkopankkipalveluja ja saavutettavuusosaamista, josta hyötyvät kaikki asiakkaat. Saavutettavuusosaamiseen liittyvien vaatimusten jäsentäminen havainnollistaa myös pankkien ja asiakaspalvelijoiden jatkuvan oppimisen tarvetta. Tässä tutkimuksessa saavutettavuuden toteutumista tarkasteltiin makrotason viestinnällisen osaamisen ja mesotason vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta (ks. tarkemmin luku 2.3; vrt. Spitzberg & Cupach, 2011).

Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto kerättiin verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavilta asiantuntijoilta haastatteluilla ja pankkien asiakaspalveluhenkilöstöltä haastatteluilla ja kyselyllä. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä temaattista analyysia.

Tutkimus havainnollisti saavutettavuustyön ja asiakaskokemuksen välistä yhteyttä. Saavutettavuusosaamisen lähtökohtana on asiakasymmärrys, sillä pankkien ja asiakaspalvelijoiden on osattava huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet verkkopalvelujen käytössä, jotta asiakkaat osataan kohdata asiantuntevasti ja heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Saavutettavuusosaamisessa korostui ongelmien ratkaiseminen ja niiden ennaltaehkäiseminen, sillä verkkopalveluissa havaitut ongelmat ja häiriöt reaaliaikaisessa asioinnissa hankaloittavat asiakkaan elämää ja laajetessaan koko yhteiskunnan toimintaa. Pankkipalvelujen toimintavarmuus ja häiriöistä toipuminen edellyttävät pankeilta jatkuvaa ja järjestelmällistä yhteiskunnallisten, kansallisten ja kansainvälisten muutosten seuraamista.

Verkkopalvelujen saavutettavuutta lähestytään usein suppeasti vain teknisenä saavutettavuutena, mutta tämän tutkimuksen tulokset korostavat myös viestinnällisen, sosiaalisen ja emotionaalisen saavutettavuuden merkitystä. Lisäksi oli nähtävissä, että saavutettavuusosaaminen edellyttää laaja-alaista ja jatkuvaa yhteistyötä pankin

eri osastojen välillä sekä eri sidosryhmien kanssa, ja korostaa asiakaspalvelijoilta edellytettävän vuorovaikutusosaamisen merkitystä.

Tutkimuksen kautta tuli esille, että saavutettavuuden tarkastelu osaamisen ja oppimisen näkökulmasta havainnollistaa oppivan organisaation käsitettä (ks. tarkemmin Senge, 2006, s. 5–10) osoittamalla pankkialan verkkopalveluihin liittyvän osaamisen kehittämisen vaatimuksen sekä työelämälähtöisen oppimisen tärkeyden. Saavutettavuusosaamisen kehittäminen vaatii pankeilta jatkuvaa oppimista. Myös uudet maksutavat, kuten mobiilimaksaminen ja rahansiirto, luovat pankeille painetta uudistua ja tuottaa myös ne saavutettavasti asiakkailleen. Yhteiskunnalliset vaatimukset tulivat esille tiukentuvan saavutettavuuslainsäädännön kautta. Vuonna 2025 voimaan tullut esteettömyysdirektiivi (EU 2019/882) kohdistuu kuluttajapankkipalveluihin ja vaatii pankeja kehittämään palvelujaan saavutettavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Näiden lisäksi asiakkaiden muuttuvat tarpeet vaativat pankeilta jatkuvaa oppimista, sillä teknologinen kehitys, automaatio ja tekoäly luovat pankeille uudenlaisia odotuksia tarjota verkkopankkipalveluja asiakkaille uusilla tavoilla, turvallisesti ja saavutettavasti.

5.4 Artikkelit 4: "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

Artikkelissa "*Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia*" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä" (Hyppönen, A., 2022) tarkastelin verkkosivun saavutettavuuden arviointityötä, jota kehitysvammaisten tukijärjestöt, Kehitysvammaliiton Papanet-saavutettavuusyksikkö ja Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammatuki 57 ry -järjestön yhteinen Selkeästi meille -hanke tarjoavat sekä julkisille että yksityisille toimijoille. Hyödynsin tutkimuksessa käytettävyyden ja saavutettavuuden käsitteitä, jotka merkityksellistävät verkkopalvelujen käyttäjälähtöisen suunnittelun tärkeyttä. Tässä tutkimuksessa viitataan käytettävyydellä ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutukseen (ks. Sinkkonen ja muut, 2006, s. 260), joka edellyttää verkkosivuston ihmislähtöistä suunnittelua, toteutusta ja ylläpitoa (ks. esim. Övermark, 2019, s. 67). Tarkastelin käytettävyyttä verkkosivuston mikrotason teknisen saavutettavuuden (ks. tarkemmin luku 2.3.3) ulottuvuutena, joka toteutuessaan mahdollistaa, että verkkosivusto on käyttäjälleen toimiva ja helppokäyttöinen käyttäjän toimintarajoitteista riippumatta. Lisäksi tarkastelin käytettävyyttä tietoteknisen näkökulman kautta selvittämällä, millaisia prosesseja verkkopalvelujen kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin liittyy. Tutkimus ulottuu myös mesotason (ks. luku 2.3.2) kognitiivisen saavutettavuuden osa-alueelle, sillä pohdin verkkosivuston tekstien ymmärrettävyyttä käytettävyyden näkökulmasta (ks. esim. Suominen, 2019).

Artikkelin tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten kognitiivista saavutettavuusarviointia tekevät henkilöt hahmottavat arviointiprosessin, arvioinnin käytännöt ja näiden taustalla vaikuttavat tekijät ja millainen työnkuva toimintarajoitteisilla kokemusasiantuntijoilla on arviointiprosessissa. Viitataan tässä tutkimuksessa kognitiivisella saavutettavuudella verkkopalvelujen sisällöissä käytetyn kielen ymmärrettävyyteen ja palvelujen käyttäjien erilaisiin kykyihin ja tiedonkäsittelytaitoihin (mm. Leskelä, 2019, s. 47, 69). Keräsin tämän laadullisen tutkimuksen aineiston kyselyllä. Saavutettavuusarviointi on tiimityötä ja tutkimukseen osallistujien joukossa oli toimintarajoitteisia henkilöitä. Kyselyyn osallistujat olivat varmistaneet jokaisen vastaajan osallistumisen kyselyyn tiimivastausten avulla. Käytin aineiston analyysimenetelmänä aineistolähtöistä temaattista analyysia.

Tutkimus havainnollistaa saavutettavuustyöhön liittyvää saavutettavuuden arviointityötä ja siihen liittyviä prosesseja ja osoitti, että kognitiivisia saavutettavuusesteitä, esimerkiksi vaikeasti ymmärrettäviä toiminto- tai sisältötekstejä voidaan tunnistaa saavutettavuusarvioinnin menetelmillä, jolloin ne voidaan muuttaa ymmärrettävämmiksi. Saavutettavuusarviointi on kehittämistyötä, jossa menetelminä käytetään asiantuntija-arviointia sekä käyttäjäarviointia ja -testausta. Asiantuntija-arvioinnin suorittaa asiantuntija tai asiantuntijaryhmä. Käyttäjearvioinnilla ja -testauksella pyritään simuloimaan verkkosivuston aitoja käyttötilanteita, joissa kohderyhmään kuuluvat käyttäjät toimivat (ks. esim. Korvenranta, 2005, s. 111–118; Koskinen, 2005, s. 187). Näillä menetelmillä pyritään löytämään arvioitavan sivuston saavutettavuusongelmat. Tähän tutkimukseen osallistuneet kokemusasiantuntijat edustivat käyttäjäryhmiä, jotka toimintarajoitteidensa ja omakohtaisen kokemuksen kautta osoittivat käyttäjätesteissä saavutettavuusongelmia (mm. Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Meriluoto, 2018). Tutkimuksessa heidän arviointityönsä kohdistui verkkosivujen teksteihin ja niiden ymmärrettävyyteen. Tutkimus havainnollistaa arviointityössä käytettäviä kriteeristöjä, joita ovat digipalvelulain (306/2019) edellyttämä WCAG-kriteeristö, Selkokielen sivuston helppokäyttöisyyden arviointi -kriteeristö, Kognitiivisen saavutettavuuden arviointi -kriteeristö sekä Selkokielen mittari -kriteeristö. Tutkimuksessa havaittiin, että näitä kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin käytettäviä kriteeristöjä tulisi kehittää ja yhtenäistää.

6 KESKEISET TUTKIMUSTULOKSET

Olen tarkastellut tässä väitöstutkimuksessa pankkialan saavutettavuustyötä ja sen käytäntöjä osana pankkien palveluntarjontaa ja asiakaskokemusta. Lähestyin tutkimuskohdetta keräämällä aineistoa sekä palveluntarjoajilta että palvelujen käyttäjiltä. Ensisijaisena tavoitteenani on ollut lisätä ymmärrystä siitä, miten pankit ymmärtävät saavutettavuuden merkityksen palveluntarjoajina, millä tavoin ne toteuttavat palveluissaan saavutettavuuden vaatimuksia ja mitä saavutettavuustyö pankkipalvelujen kontekstissa edellyttää. Lisäksi tarkastelin, millaisia prosesseja liittyy saavutettavuusarviointityöhön, miten verkkopalvelujen saavutettavuus kytkeytyy asiakaskokemukseen, miten pankit ymmärtävät tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden välisen yhteyden ja mikä on vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa. Näiden lähtökohtien kautta tarkentui kuva siitä, mitä saavutettavuustyö ja -osaaminen vaatii. Väitöstutkimuksen tutkimuskysymykset olivat: *1. millaisia saavutettavuustyön käytäntöjä pankeilla on, 2. miten saavutettavuustyö kytkeytyy asiakaskokemukseen sekä 3. millaista saavutettavuusosaamista verkkopankkipalvelut edellyttävät pankkiorganisaatiolta?* Näihin tutkimuskysymyksiin on vastattu väitöstutkimukseen sisältyvissä tutkimusartikkeleissa.

Seuraava yhteenveto (taulukko 5) esittelee artikkeleittain tämän väitöstutkimuksen tutkimuskohteet ja niiden havainnollistamat tulokset pankin saavutettavuustyön käytäntöjen näkökulmasta ja asiakaskokemuksen näkökulmasta.

Taulukko 5. Tutkimustulosten yhteenveto

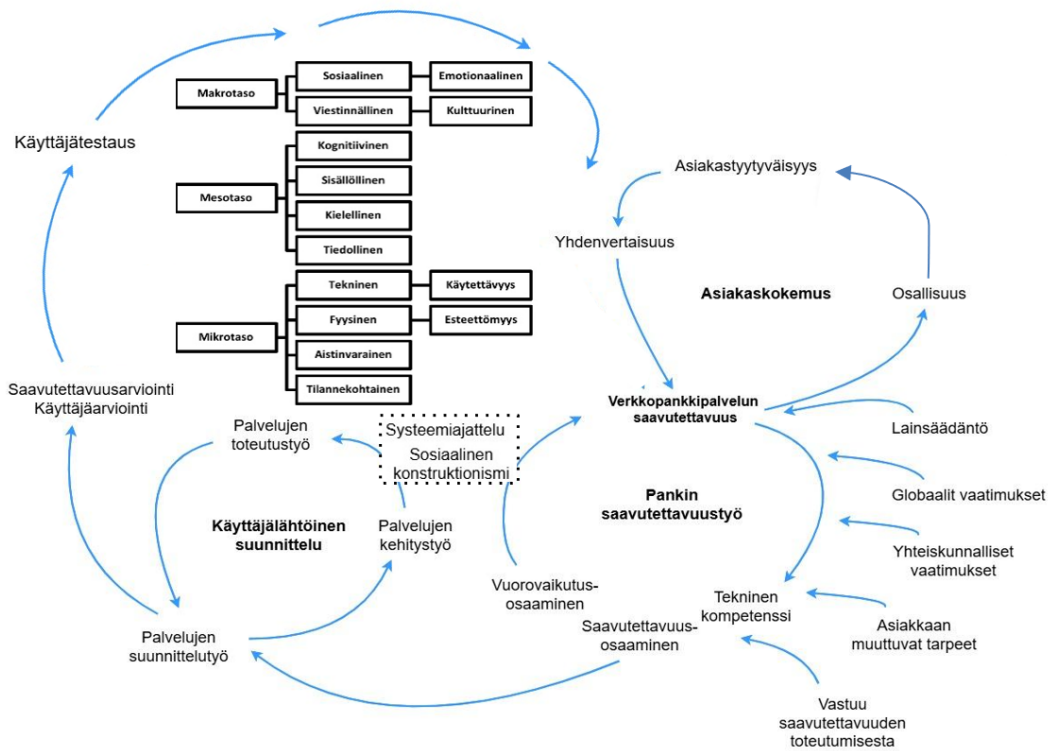
Artikkeli	Tutkimuksen kohde	Saavutettavuustyön keskeiset käytännöt: palveluntarjoajan näkökulma	Saavutettavuustyön tulos: asiakaskokemus
Artikkeli 1	Saavutettavuuden merkitys asiakaskokemuksen kehittämisessä	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakaslähtöisyys palveluntarjonnan kehitystyön perustana – Tekninen saavutettavuus toteutuu verkkopankkipalveluissa – Kognitiivisten saavutettavuushaasteiden ratkaisu vaatii uutta innovointia 	<ul style="list-style-type: none"> – Emotionaalisen saavutettavuuden huomiointi – Tavoitteena myönteinen asiakaskokemus

Artikkeli	Tutkimuksen kohde	Saavutettavuustyön keskeiset käytännöt: palveluntarjoajan näkökulma	Saavutettavuustyön tulos: asiakaskokemus
Artikkeli 2	Sisällöllinen saavutettavuus tietoturvan osa-alueena verkkopankkipalveluissa	<ul style="list-style-type: none"> – Palvelujen kehitystyötä ohjaa lain-säädäntö, pankin eettiset arvot ja yhteiskunnallinen vastuu – Monikanavaisten palvelujen lisäksi asiakkaalla mahdollisuus tarvittaessa kasvokkaiseen asiakaspalveluun – Sisällöllisesti saavutettavat ja tietoturvalliset palvelut vaativat jatkuvaa kehitystyötä 	<ul style="list-style-type: none"> – Henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarjoaminen – Selkeän kielen ja selkokielen käyttö asiakaspalvelutilanteissa – Tietoturvaominaisuudet voivat vaikeuttaa palvelujen käyttöä
Artikkeli 3	Vuorovaikutuksen merkitys pankin ja pankin asiakaspalvelun saavutettavuusosaamisessa	<ul style="list-style-type: none"> – Saavutettavuusosaamisen tunnistaminen ja kehittäminen – Viestinnällisen, sosiaalisen ja emotionaalisen saavutettavuuden vahvistaminen – Vuorovaikutusosaamisen vahvistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakastyytyväisyys, luottamus ja sitoutuminen palveluntarjoajaan
Artikkeli 4	Verkkosivustojen saavutettavuuden arviointi	<ul style="list-style-type: none"> – Verkkosivuston teknisten ja kognitiivisten saavutettavuusongelmien löytäminen ja korjaaminen – Arviointiprosessissa käytettävien kriteeristöjen kehittäminen ja yhtenäistäminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Palvelun käytön helpottaminen – Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutuminen

Kuvaan seuraavaksi saavutettavuustyön käytäntöjä systeemiajattelun viitekehyksessä. Sen jälkeen esittelen tutkimuksen keskeiset tulokset artikkeleittain ja pohdin, mitä saavutettavuus merkitsee pankeille palveluntarjoajina ja asiakkaille verkkopankkipalvelujen käyttäjinä. Tarkastelen tuloksia myös laajemmin saavutettavuustutkimuksen lähtökohdista digitalisaation tuottaman yhteiskunnallisen ja globaalin muutoksen kontekstissa. Lopuksi kuvaan, mitä ulottuvuuksia saavutettavuusosaamisen sisältää.

6.1 Saavutettavuuskäytäntöjen kuvaaminen systeemiajattelun viitekehyksessä

Organisaatioita kuvataan systeemiajattelussa osasysteemien joukkona ja synergisinä osana monimutkaista järjestelmää (ks. esim. Juuti, 2006, s. 204–205, 208). Keskiössä on systeemin kokonaisuuden hahmottaminen ja vaikutuspisteiden selvittäminen (Meadows, 2008), jolloin organisaation ja järjestelmän luonteen, toiminnan ja verkostoitumisen kannalta tarkastelunkohteena ovat yksittäisten toimijoiden ja asioiden tarkastelun sijaan koko systeemin toimintaa hahmottavat ajatusmallit (Uusikylä, 2021). Pankkisektorilla nämä toisiinsa integroituneet ja toisiinsa vuorovaikutuksessa olevat järjestelmät muodostavat *systeemejä*, jotka toimivat tiiviissä yhteistyössä muiden pankkijärjestelmän liiketoiminta-alueiden kanssa. Systeemit ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden lisäksi myös yhteiskuntaan, keskuspankkiin, muihin rahoitus- ja finanssialan toimijoihin, yhteistyökumppaneihin, henkilöstöön ja pankin ulkopuolisiin palveluntarjoajiin sekä heidän tietoteknisiin järjestelmiin ja niiden sisältämiin palveluihin (ks. esim. Torkkola, 2017; Uusikylä, 2021). Pankin saavutettavuustyö ja sen käytännöt (ks. kuvio 8) muodostavat tärkeän osan tässä systeemissä. Nämä verkkopankkipalvelujen suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyöhön liittyvät toiminnot tuovat esille systeemin avoimet ja dynaamiset systeemit (ks. tarkemmin luku 3.3.1), jotka muuttuvat hallitusti koko ajan, mutta säilyttävät tasapainon. Interaktio ympäristön kanssa havainnollistaa myös pankin globaaleja ja yhteiskunnallisia vaatimuksia palvelun tarjoajana sekä asiakkaan muuttuvia tarpeita. Tämän vuorovaikutuksen kautta pankki kehittää palvelujaan ja muuntuu ympäristön vaikutteiden johdosta (ks. Suomi, 2022; Uusikylä, 2021).



Kuvio 8. Systeemiajattelun viitekehys saavutettavuustyön käytännöistä ja niiden yhteydestä asiakaskokemukseen

Saavutettavuustyön käytäntöjen tarkastelu systeemiajattelun viitekehysten kautta selkeyttää sen monimutkaista kokonaisuutta pankkialan systeemissä. Lähtökohtana on *pankin saavutettavuustyö*, joka havainnollistaa pankin roolia palveluntarjoajana ja -tuottajana sekä saavutettavuustyötä tekevän henkilöstön osaamisen ylläpitäjänä ja kehittäjänä. Lainsäädännön lisäksi saavutettavuustyötä ohjaavat pankkijärjestelmän ulkopuolelta globaalit ja yhteiskunnalliset vaatimukset ja asiakkaan muuttuvat tarpeet, jotka tekevät näkyviksi pankin vastuun saavutettavien verkkopalvelujen palveluntarjoajana. Systeemit ovat luonteeltaan osittain staattisia ja suljettuja ja osittain dynaamisia ja avoimia, tehtävänsä mukaisesti, ja säätelevät yhteyttä ympäristöön itsenäisesti avaamalla tai sulkemalla rajojaan tilanteen mukaan (ks. Ståhle, 2004, s. 223–229). Tähän pankkijärjestelmään saavutettavuustyö omana systeeminään kuuluu.

Toinen systeemin osa on *käyttäjälähtöisen suunnittelun systeemi*, joka suunnittelee, kehittää ja toteuttaa verkkopankkiohjelmistoja. Sen tehtäviin kuuluu myös palvelujen saavutettavuuden osa-alueiden toteutus makro-, meso- ja mikrotasolla (ks. tarkemmin luku 2.3) sekä saavutettavuuden arviointi ja siihen liittyvä käyttäjättestaus (Hyppönen 2022). Tämä systeemi on luonteeltaan osittain staattinen ja suljettu ja osittain dynaaminen ja avoin. Staattisuus mahdollistaa sille autonomian vuorovaikutuksessaan ympäristön kanssa, jolloin se voi kommunikoida ympäristön kanssa

omaehtoisin perustein ja hyödyntää saamaansa informaatiota omassa uudistumisprosessissaan. Osaltaan tämän systeemin toimintaa luonnehtii dynaamisuus ja avoimuus, sillä se muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, mutta pyrkii säilyttämään tasapainon muutoksesta huolimatta. Avoimuuden kautta systeemi tavoittelee toimintojensa ohjausta, kehitystä ja ylläpitoa, sillä ympäristö tuottaa sille jatkuvaa tietoa erilaisten kehityspolkujen valintaan (Stähle, 2004, s. 223–229; Uusikylä, 2021). Esimerkkinä tästä ovat uusien maksutapojen kehitystyö sekä erilaisten palvelukanavien mahdollistama vuorovaikutus pankin ja asiakkaan välillä.

Systeemin kolmantena osana on *asiakaskokemus* (ks. tarkemmin luku 3.2), johon saavutettavuustyö kulminoituu. Sitä voi luonnehtia dynaamiseksi ja avoimeksi systeemiksi, joka syntyy vuorovaikutuksessa (ks. esim. Lipkin, 2016) pankin ja asiakkaan välillä ja rakentuu asiakkaan kokonaisvaltaisena reaktiona pankkiin ja sen tarjoamiin palveluihin. Asiakaskokemuksen lähtökohtana on asiakkaan oma toimijuus ja osallisuus pankkiasioidensa hoitamisessa, ja siihen vaikuttavat asiakkaan taidot ja kyvyt käyttää verkkopankkipalveluja. Asiakaskokemus on myös tilanne- ja kontekstisidonnainen (ks. esim. Helkkula, 2011), jolloin esimerkiksi kokemukset verkkopankkipalvelun käytöstä vaihtelevat. Tämän systeemin dynaamisuutta ilmentää asiakaskokemuksen kehittyminen ja muuntuminen ympäristön vaikutteiden ja muiden systeemien toiminnan seurauksena. Esimerkkinä kehittymisestä ja muuntumisesta on tilanne, jossa asiakkaan kohtaamat verkkopankin saavutettavuusongelmat huonontavat asiakaskokemusta, jolloin asiakas haluaa muuttaa kilpailevan pankin asiakkaaksi. Avoimuus mahdollistaa asiakkaalle palvelujen vertailun ja valinnan mahdollisuuden. Esimerkiksi kilpailevan pankin palveluntarjonta voi tarjota asiakkaalle monipuolisemman palveluvalikoiman ja sen myötä paremman asiakaskokemuksen.

Tässä systeemiajattelun viitekehyksessä pankin saavutettavuustyötä, palvelujen käyttäjälähtöistä suunnittelua ja asiakaskokemusta voidaan kuvata elementteinä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään, ja jossa yhden elementin muutos vaikuttaa muihin elementteihin (ks. Sternman, 2000, s. 12). Pankkialan kontekstissa nämä muutokset liittyvät usein nopeaan teknologiseen kehitykseen, jota automaation, tekoälyn ja robotiikan aikaansaamat työtapojen muutokset ja niihin liittyvät henkilöstön osaamistarpeet synnyttävät. Konkreettisena esimerkkinä edellä kuvatusta muutoksesta on vuorovaikutus, joka syntyy pankin, asiakkaan ja systeemin muiden elementtien välillä esimerkiksi tilanteessa, kun asiakas joutuu pankkihuijauksen uhriksi. Pankille saavutettavuustyön tekijänä ja käyttäjälähtöisten verkkopalvelujen suunnittelijana ja toteuttajana pankkihuijaus aiheuttaa mainehaittaa, jota voi olla vaikeaa korjata. Asiakaskokemukseen liittyen huijaus horjuttaa asiakkaan luottamusta pankkia ja sen tarjoamaa palvelua kohtaan ja aiheuttaa pahimmillaan asiakkaalle varojen menetystä. Lisäksi huijaus vaatii pankilta laajaa selvitystyötä rikoksen toteutustavasta, asiakkaan toimista, vastuu- ja korvauskysymyksistä sekä pankkipalvelujen

tietoturvasta täyttääkö palvelu kaikki lainsäädännön velvoitteet ja globaalit ja yhteiskunnalliset vaatimukset, joita palveluun kohdistuu. Tilanteen vastuullinen hoitaminen edellyttää pankilta vuorovaikutusta niin asiakkaan kuin muiden pankin sidosryhmien välillä. Usein tilanne edellyttää myös julkista tiedottamista ja asiakkaiden ohjeistusta, joiden tavoitteena on ennakoida ja estää vastaavien tietoturvaan liittyvien ongelmien syntyminen. Samalla pankki voi tehdä palveluihin liittyviä käytäntöjään näkyviksi, mikä voi edesauttaa pankin maineen säilymistä ja palauttaa asiakkaan luottamusta palvelun käyttöön.

Saavutettavuustyö havainnollistaa pankkien ja sen henkilöstön jatkuvan oppimisen tarvetta, joka tuo esille oppivan organisaation (ks. Senge, 2006, s. 5–10) näkökulman, ja edellyttää, että pankkien on löydettävä tasapaino, jolla se varmistaa saavutettavuuden eri osa-alueiden toteutumisen palveluissaan. Tätä vaatimusta pankit voivat ennakoida ylläpitämällä saavutettavuusosaamista koulutuksella, joka tuottaa henkilöstölle työtehtävien ja niihin liittyvien uudenlaisten ongelmien ja uhkien hoitamiseen tarvittavaa osaamista. Uusi, ajantasainen osaaminen kerryttää kilpailukyvyyn lisäksi pankin ja sen saavutustyön arvoa (ks. esim. Sterman, 2000, s. 192–195). Henkilöstöltä tämä edellyttää omien osaamistarpeiden tunnistamista ja teknisen osaamisen ja vuorovaikutusosaamisen kehittämistä, johon saavutettavuusosaaminen perustuu.

Viiveet (ks. tarkemmin luku 3.3.1) saavutettavuusosaamisen kehittämisessä voivat hidastaa saavutettavuustyötä. Esimerkiksi informaatioviive voi aiheutua tilanteessa, jossa verkkopalvelun suunnittelutyön henkilöstö ei noudata käyttäjälähtöistä suunnittelua ja jättää huomioimatta asiakkaan toiveen palvelun käyttöä helpottavasta ominaisuudesta. Jos toiveeseen reagoidaan viiveellä, ominaisuuden lisääminen palveluun jälkikäteen voi tuottaa ongelmia, ja jos se jää kokonaan puuttumaan, asiakas ei ole tyytyväinen palveluun. Tästä syystä pankkialan kontekstissa on oleellista tunnistaa kerätyn tiedon, esimerkiksi asiakaspalautteen ja sen analysointiin liittyvät hyödyt. Tiedon kerääminen ja analysointi ovat oleellisia tapoja tunnistaa asiakkaan tarpeet palvelujen käyttäjinä. Niiden avulla pankit saavat tietoa asiakasrajapinnassa tapahtuvista toiveista ja muutoksista, kuten esimerkiksi mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä verkkopalvelujen käytössä, ja kehittämään palveluja niiden mukaisesti (ks. esim. Sterman, 2000, s. 411–426).

6.2 Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus – lakipykälien mukaan vai asiakkaita kuunnellen?

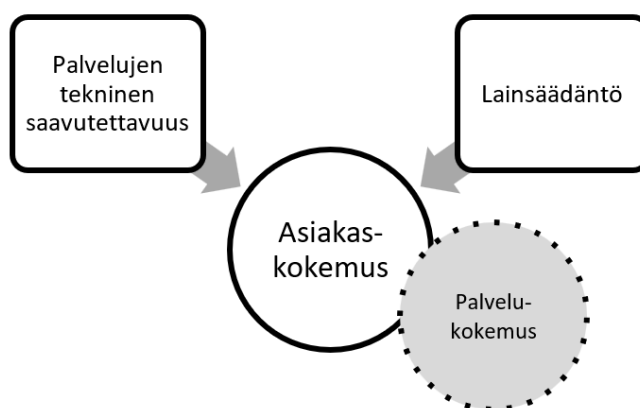
Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden vaadetta on suurelta osin ohjannut lakisääteisyys (ks. luku 3.5). Sen lisäksi tärkeä saavutettavuuden toteutumista ohjaava lähtökohta on digitaalinen asiakaskokemus (ks. luku 3.2), joka korostaa palvelujen

käyttäjän näkökulmaa ja vuorovaikutuksen merkitystä asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palveluntarjoaja ei voi tuottaa asiakaskokemusta, mutta voi vaikuttaa niihin tekijöihin, joiden kautta asiakas muodostaa oman kokemuksensa (ks. esim. Becker & Jaakkola, 2020; Lemon & Verhoef, 2016; Vargo & Lusch, 2008). Asiakaskokemus ymmärretään asiakkaan kokonaisvaltaisena reaktiona erilaisiin palveluympäristön ärsykkeisiin. Nämä reaktiot voivat olla kognitiivisia, kuten ymmärrystä verkkopankkipalvelun ohjeista ja palvelun käyttämisestä, emotionaalisia, kuten luottamusta pankin toimintaan tai ärsyyntymistä esimerkiksi puhelinpalvelun jonotusmusiikkiin, sensorisia, kuten verkkopankin visuaalisuuden hahmottaminen tai sosiaalisia, kuten verkkopankkipalvelun chat-palvelun vuorovaikutuksellisuus.

Artikkelissa 1 tavoitteena oli rakentaa ymmärrystä siitä, millainen merkitys verkkopankkipalvelujen saavutettavuudella on erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajaryhmien asiakaskokemukseen. Aihetta lähestyttiin vertailevalla tutkimusotteella, jossa huomioitiin sekä palveluntarjoajan eli pankin että kuluttajan eli asiakkaan näkökulmat. Tavoite asemoi tutkimuksen *transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen* kenttään, jossa yksi lähtökohta on ymmärtää haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteita toimia erilaisissa palveluympäristöissä ja pyrkiä vaikuttamaan markkinatarjontaan siten, että heidän hyvinvointinsa ja osallisuutensa yhteiskunnassa paranee (ks. esim. Rosenbaum ja muut, 2017; Kamran & Uusitalo, 2018). Haavoittuvuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa kuluttaja esimerkiksi kokee voimattomuutta sekä kontrollin ja resurssien puutetta yhteiskunnan ja markkinoiden käytössä. Pankkipalvelujen kontekstissa transformatiivinen kuluttaja- ja palvelututkimus on osoittanut, että haavoittuvuus voi tulla esiin tilanteissa, joissa kuluttaja ei kykene käyttämään verkkopankkipalvelua vaaditulla tasolla. Sen seurauksena hän voi saada osakseen esimerkiksi epätasa-arvoista palvelua ja joutua maksamaan palvelustaan enemmän kuin muut asiakkaat (ks. esim. Hill & Sharma, 2020; de la Cuesta-González ja muut, 2021).

Artikkelissa vastataan tämän väitöstutkimuksen 1. ja 2. tutkimuskysymykseen, joista ensimmäinen kohdistui pankin saavutettavuustyön käytäntöihin. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että pankin ja asiakkaan näkökulmat saavutettavuuteen saadaan kohtaamaan tarkastelemalla niitä *teknisen, kognitiivisen, sosiaalisen ja emotionaalisen* saavutettavuuden tarjoaman kehikon kautta. Tutkimus havainnollistaa verkkopankkipalvelujen teknistä ja siihen läheisesti liittyvää aistinvaraista saavutettavuutta. Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että pankkiala näkee saavutettavuuden kehitys- ja arviointityön oleva vielä osittain kehittymässä, mutta teknisen ja aistinvaraisen saavutettavuuden toteutuvan jo hyvin. Sitä vastoin tutkimuksen verkkokeskusteluaineisto osoitti, että osalle asiakkaista teknisen saavutettavuuden haasteet jo verkkopankkipalvelujen käyttöönoton yhteydessä tuottivat ongelmia, joihin he tarvitsivat käyttäjätukea.

Tämän väitöstutkimuksen 2. tutkimuskysymys tarkasteli saavutettavuustyön kytkeytymistä asiakaskokemukseen. Palvelujen hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia käyttäjiä, mutta erityisen tärkeää se on henkilöille, joilla on erilaisia toimintarajoitteita, kuten näköongelmia tai lukemiseen, kirjoittamiseen, ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyviä haasteita. Tutkimuksen haastatteluaineiston analyysissä selvitettiin, miten pankit ymmärtävät saavutettavia palveluja tarvitsevien asiakkaiden haasteita, joita saavuttamattomat palvelut heille aiheuttavat. Kokonaisuutena tekniseen saavutettavuuteen liittyvät havainnot osoittivat (kuvio 9), että pankki omasta näkökulmastaan kokee palvelujensa jo vastaavan saavutettavuusvaatimuksiin, kun se tarjoaa teknisbyrokraattisen saavutettavuusohjeistusten mukaisen palvelun ja olettaa tämän palvelun varmistavan hyvän asiakaskokemuksen kaikille. Sen sijaan se, että palvelukokemus syntyy aina hetkessä kuluttajan kokemuksena, ei tullut yhtä vahvasti esiin.



Kuvio 9. Teknisbyrokraattisen saavutettavuusohjeistuksen vaikutus asiakaskokemukseen

Tässä tutkimuksessa saavutettavuuden kytkeytymistä asiakaskokemukseen tarkasteltiin myös *viestintä-* ja *vuorovaikutustutkimuksen* näkökulmista. Tutkimus osoittaa, että pankit ymmärsivät kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyvät haasteet ja mainitsivat sen haasteena pankkialan vahvan regulaation, joka edellyttää, että sopimus- ja palveluehtoteksteissä on käytettävä yleiskieltä, vaikka sen tiedettiin vaikeuttavan tekstien ymmärtämistä monille asiakkaille. Tutkimuksen haastatteluaineiston analyysi osoitti, että pankkiala näki selkeän kielen käytön osana saavutettavuuden toteutumista ja yhdisti sen esimerkiksi turvalliseen asiointiin, jolloin käyttäjä ymmärtää, mikä merkitys hänen toimillaan palvelussa on.

Palvelujen käyttäjien tuottama verkkokeskusteluaineiston analyysi osoitti, että pankkien verkkopalveluissaan käyttämä vaikea kieli ärsytti keskustelijoita. Selainpohjaiseen verkkopankkipalveluun kirjaudutaan pankkien verkkosivujen kautta. Sen lisäksi pankit tiedottavat, viestivät, markkinoivat palveluja ja ohjeistavat asiakasta

verkkosivujen kautta. Tästä syystä niiden tekstisisältö on runsas ja tarvittavan tiedon löytämiseksi hakutoiminnon käyttäminen nopeuttaisi etsittävän tiedon löytämistä. Keskusteluviestien perusteella oli pääteltävissä, että joiltakin keskustelijoilta hakutoiminnon käyttötaito puuttui. Keskusteluissa kritiikki kohdistui myös pankkiohjelmistojen sisällöissä käytettyyn vaikeaan kieleen – miten käyttää sovellusta, jos ei ymmärrä, mitä sen sisältämät painikkeet ja toiminnot tarkoittavat. Ärsyyntymistä aiheutti myös pankkien supistettu asiakaspalvelu, jolloin asiakkaalla oli vaikeuksia saada ohjeita ja neuvoja saavutettavuusongelman ratkaisemiseksi.

Tavoite yhdenvertaisista pankkipalveluista toi tässä tutkimuksessa esille palvelujen sosiaalisen saavutettavuuden ja sen kytkeytymisen asiakaskokemukseen. Tutkimukseen sisältyvän haastatteluaineiston analyysi viittasi siihen, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuus ja asiakaslähtöinen palveluntarjonnan kehitystyö nähtiin olevan pankin vastuulla. Kasvokkaisen asiakaspalvelun tarjoaminen tuotiin esille tärkeänä pankin myyntivalttina, jolla pankki korostaa asiakaskokemuksen merkitystä. Verkkokeskusteluaineiston analyysin perusteella keskustelijoiden näkökulma näytti olevan päinvastainen. Keskustelijat toivat esille pettymyksen siitä, etteivät verkkopankkipalvelut tuota yhdenvertaista asiakaskokemusta ja etteivät verkkopankkisovellusten ominaisuudet tällä hetkellä mahdollista toimintarajoitteisille asiakkaille palvelun käyttöä raha-asioiden hoidossa. Huolta aiheuttivat myös palveluun tarvittavien laitteiden hinta ja liittymäkulut sekä pankkien palvelumaksut.

Tämän tutkimuksen teoreettisena tuloksena on *emotionaalisen saavutettavuuden* tunnistaminen yhdeksi saavutettavuuden osa-alueeksi. Tutkimuksen perusteella voi päätellä, että pankit tunnistavat verkkopankkipalvelun tunnekokemuksen merkityksen. Saavutettavien verkkopankkipalvelujen hyödyiksi mainittiin pankin hyvä maine, asetettujen arvojen mukainen palvelun laatu ja ajanmukaisuus. Emotionaaliseen saavutettavuuteen liittyvien käytäntöjen haasteina mainittiin, ettei saavutettavuusajattelu ole integroitunut kaikkien työhön osallistuvien työtapoihin. Emotionaalisuuden merkitys tuli esille myös palvelujen käyttäjien havainnoissa, jotka osoittivat, miten onnistunut asiakaskokemus herätti tunteita osaamisen ilosta, asioinnin helppoudesta ja nopeudesta. Sen sijaan epäonnistunut asiakaskokemus synnytti osaamattomuuden, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita.

Tutkimus tuottaa aineksia asiakaskokemuksen rakentumisen syvempään ymmärtämiseen. Aikaisempi asiakaskokemuksen kirjallisuus on transformatiivista kuluttajatutkimusta lukuun ottamatta pitkälti keskittynyt tavanomaisiin kuluttajiin, joita on luokiteltu demograafisin tekijöin (ks. esim. Becker & Jaakkola, 2020). Tämä tutkimus sitä vastoin osoittaa, miten erilaisissa haavoittuvissa tilanteissa olevien kuluttajien kuuleminen mahdollistaa syvemmän käsityksen asiakaskokemuksen holistisesta rakentumisesta. Koska jokainen kuluttaja voi tuntea haavoittuvuutta erilaisissa

tilanteissa, haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin kohdistuvan tutkimuksen ei tulisi keskittyä pelkästään saavutettavuuden kirjallisuudessa korostuviin toimintarojotteisiin kuluttajiin, vaan tutkimuksessa tulisi ymmärtää syvemmin, millaiset tilanteet tekevät myös niin sanotusta tavanomaisesta kuluttajasta haavoittuvan. Näin ollen tutkimuksessa korostetaan teoreettisena implikaationa, että asiakaskokemus ei ole staattinen, vaan rakentuu dynaamisesti eri tavoin eri tilanteissa. Lisäksi tutkimus havainnollistaa, että myös arkisiin, rutiininomaisiin palveluihin, kuten pankkipalveluun, liittyy neutraalien tunteiden lisäksi voimakkaampia tunnekokemuksia.

Liikkeenjohdon näkökulmasta tutkimus korostaa yritysten ja organisaatioiden tarvetta laajentaa ja syventää ymmärrystään asiakkaistaan. Tämän ei tulisi rajoittua ainoastaan hetkellisiin kohtaamisiin yrityksen ja asiakkaan välillä, vaan myös monipuolisemmin asiakkaiden jokapäiväisen elämän ja arjen käytäntöjen tutkimukseen. Se mahdollistaa asiakaskokemuksen dynaamisuuden syvemmän ymmärtämisen ja luo edellytyksiä, että asiakaskokemuksen kehitystyössä voidaan huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet palvelun käytössä. Lisäksi tutkimuksen kautta näyttää vahvasti siltä, että mitä enemmän digitaalisen saavutettavuuden avulla tuetaan osallisuutta ja mitä paremmin verkkopalvelujen saavutettavuus huomioidaan, sitä enemmän se hyödyttää kaikkia palvelun käyttäjiä yhteiskunnassa. Tulokset tukevat sitä oletusta (ks. tarkemmin esim. de la Cuesta-González ja muut, 2021), että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää, kun pyritään luomaan hyvinvointia, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa.

6.3 Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden yhteys verkkopalveluissa

Verkkopalvelujen yleistyessä on tietoturvan merkitys korostunut, sillä verkkorikollisuus on lisääntynyt voimakkaasti niin Suomessa kuin kansainvälisesti (ks. Finanssiala, 2025g; Muammar ym., 2023). Esimerkkejä tietoturvan vaarantumisesta ovat sähköpostilla tai tekstiviesteinä lähetetyt huijausviestit, joiden avulla rikolliset pyrkivät pääsemään käsiksi uhrin pankkitiliin (ks. Kyberturvallisuuskeskus, 2024a). Tietoturvasta on muodostunut keskeinen pankkipalvelujen saavutettavuuteen vaikuttava tekijä. Artikkelissa 2 tavoitteena oli selvittää, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö ymmärtävät verkkopankkipalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan välisen yhteyden ja miten palvelujen saavutettavuuteen ja tietoturvaan liittyvät ongelmat näkyvät ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimus paikallistuu käytettävyystutkimuksen ja viestintätieteellisen tutkimuksen tieteenaloille tarkastelemalla saavutettavuutta *teknisen ja sisällöllisen saavutettavuuden* näkökulmista.

Tutkimuksessa vastataan tämän väitöstutkimuksen 1. ja 2. tutkimuskysymyksen, joista ensimmäinen kohdistui pankin saavutettavuustyön käytäntöihin. Tutkimus valotti pankin vahvaa teknistä kompetenssia ja saavutettavuusosaamista monikanavaisten verkkopankkipalvelujen tarjoajana. Tutkimusaineiston analyysi antoi tukea oletukselle, että saavutettavat ja turvalliset palvelut tuottavat pankille positiivista mainetta. Kuitenkin tietoturvahkien torjumiseksi tarvitaan jatkuvasti uusia teknisiä käytäntöjä, jotta verkkopankkipalvelun turvallinen käyttö olisi mahdollista. Esimerkkinä näistä ovat tunnistautumiskäytännöt, joista vahva tunnistautuminen on yksi kehitysaskel (ks. Kyberturvallisuuskeskus, 2024b). Asiakkaille uusien käytäntöjen ymmärtäminen ja käyttö voi tuottaa vaikeuksia.

Väitöstutkimuksen 2. tutkimuskysymys kohdistui saavutettavuustyön ja asiakaskokemuksen väliseen yhteyteen. Tutkimusaineiston analyysin perusteella kävi ilmi, miten puhe asiakkaasta ja hänen osaamattomuudestaan tulivat esille saavutettavuusongelmien aiheuttajina, sen sijaan, että olisi puhuttu verkkopankkipalvelun kehitystarpeista. Tämä näkökulma valotti saavutettavuustyön kytkeytymistä asiakaskokemukseen ja nosti esille asiakkaan toiminnan palvelun käyttötilanteessa. Aineiston analyysin perusteella oli nähtävissä, että pankki tiedostaa tietoturvariskin, joka syntyy, jos asiakas ei esimerkiksi muista ja ymmärrä tietoturvallisen asioinnin lähtökoh-
tia. Pankille tietoturvarikokset voivat aiheuttaa mainehaittoja ja asiakkaalle varojen menetyksen ja luottamuspulan pankkipalveluja kohtaan. Tämä lähtökohta valottaa palvelujen asiakaslähtöisen suunnittelun tärkeyttä teknisen kompetenssin lisäksi. Se edellyttää, että pankkien tulee syventää ymmärrystään asiakkaista, jolloin asiakkaan todelliset tarpeet paljastuvat palvelujen konkreettisissa käyttötilanteissa. Tietoturvarikosten yleistyminen haastaa verkkopankkipalvelujen kehitys- ja suunnittelu-työtä uudenlaiseen ajatteluun, jonka huomion kohteena tulee olla kokonaisvaltaisesti kaikki käyttäjät.

Saavutettavuuden kytkeytymistä asiakaskokemukseen tarkasteltiin myös *sisällöllisen saavutettavuuden* näkökulmasta, jonka kautta tuli esille havainnot, että asiakaspalveluhenkilöstön työssä korostui viestinnän selkeys, ymmärrettävyys ja viestinnän tukemiseen käytetyt avustavat toiminnot. Asiakaspalvelijoilta kerätyn tutkimusaineiston analyysi havainnollisti, että monet pankin asiakkaat tarvitsevat verkkopalvelujen käyttöön tukea. Jotta asiakas ymmärtäisi palvelutilanteessa saamansa ohjeet ja neuvot, asiakaspalvelijan oli mukautettava puhettaan yksinkertaisemmaksi tai näytettävä laitteelta tarvittavat toiminnot asiakkaalle. Tutkimusaineiston analyysin perusteella vaikutti siltä, että monille asiakkaille selkopuhe ja muut konkreettiset keinot olivat edellytys sille, että he ymmärtävät saamansa ohjeet ja pystyvät toimimaan niiden mukaan. Analyysi myös havainnollisti, miten palvelun sisältö- ja toimintoteksteissä sekä käytön ohjeistuksessa käytetty tekninen kieli ja käsitteet, jotka pohjautuvat englannin kieleen, tuottivat monille asiakkaille vaikeuksia omaksua ja muistaa

niitä. Tutkimuksessa havaittiin, että palvelujen suunnittelijoiden ja toteuttajien työ perustui tekniseen kieleen ja käsitteisiin, jotka he olivat omaksuneet koulutukseensa ja työssään, ja joita käytetään myös verkkopankkiohjelmistoissa. Asiakaspalvelijoilta kerätyn tutkimusaineiston analyysin perusteella oli pääteltävissä, että erityisesti iäkkäämmille asiakkaille palveluissa käytetty kieli hankaloitti pankkiohjelmiston käyttöä, sen toimintojen ymmärtämistä ja muistamista.

Tämän tutkimuksen tuloksena havaittiin, että verkkopankkiohjelmistojen kehittämisen lähtökohdana tulee olla teknisen viestinnän periaatteiden mukaisesti kohde-ryhmä ja sen tarpeet (ks. esim. Salmela & Isohella, 2021). Kun pankin saavutettavuusosaamiseen sisällytetään selkeä kieli ja selkokieli, pankkiohjelmistoissa käytetyn teknisen kielen käsitteille voidaan löytää ymmärrettävämpiä vaihtoehtoja.

6.4 Vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa

Verkkopalvelujen viestinnällinen saavutettavuus on noussut kuluvalle vuosikymmenellä tärkeäksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi. Alan tutkimuksessa selvitetään, miten viestintä tulee rakentaa, että se tavoittaa yhdenvertaisesti nekin yleisöt, joita ei tavoiteta tavanomaisilla ratkaisuilla (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1; Rink, 2024, 33–48). Pankkialalla verkkopalvelujen viestinnällinen saavutettavuus on äärimmäisen keskeisessä roolissa. Pankeissa palvelustrategian ytimessä on tyytyväinen asiakas saavutettavien ja turvallisten verkkopalvelujen käyttäjänä. Saavutettavuus kytkeytyy erottamattomasti asiakaspalvelutyöhön, jossa korostuu vuorovaikutusosaaminen eli vuorovaikutukseen liittyvät tiedot, taidot ja tahto (ks. esim. Spitzberg & Cupach, 2011). Selkeä, ymmärrettävä ja tarkka vuorovaikutus asiakkaan kanssa rakentaa onnistuneen asiakaspalvelutilanteen, jossa asiakasta kuunnellaan ja jossa hän saa saavutettavuusongelmansa ratkaistuksi (ks. esim. Mönkkönen, 2018).

Artikkelissa 3 saavutettavuuden toteutumista tarkasteltiin *viestintä-* ja *vuorovaikutustutkimuksen* näkökulmista. Tutkimus vastaa väitöstutkimuksen 3. tutkimuskysymykseen, joka tarkastelee pankeilta edellytettävää saavutettavuusosaamista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaista saavutettavuusosaamista pankit tarvitsevat saavutettavien verkkopalvelujen kehitys- ja toteutustyössä, ja minkälaista saavutettavuusosaamista pankkien asiakaspalveluhenkilöstöltä edellytetään heidän työtehtävissään. Saavutettavuusasiantuntijoille ja asiakaspalvelijoille suunnatun haastatteluaineiston ja asiakaspalvelijoille suunnatun kyselyaineiston analyysin perusteella oli pääteltävissä, että pankkiala ymmärtää viestinnän merkityksen palveluissaan. Viestinnällisen saavutettavuuden merkitys havainnollistui esimerkiksi havaintoina, että pankin verkkosivujen tekstisisältöjen selkeä ja ymmärrettävä kieli

helpottaa asiakasta löytämään ohjeita tarvitsemaansa asiaan ja toimimaan ohjeiden mukaan. Analyysi antaa myös viitteitä siitä, että asiakkaiden tarve henkilökohtaiselle asiakaspalvelulle on lisääntynyt. Asiakaspalvelutilanteet olivat asiakkaille tärkeä tiedonsaannin kanava ja pankille väylä, jonka kautta asiakkaiden tarpeet, toiveet, arvot ja asenteet välittyivät pankille. Tutkimuksessa havaittiin, että onnistunut asiakaspalvelutilanne edellytti asiakaspalvelijoilta monipuolista vuorovaikutusosaamista sekä teknistä osaamista pankin erilaisilla palvelukanavilla. Tämän lisäksi kävi ilmi, että asiakaspalvelutilanteissa vuorovaikutusosaamiseen liittyi asiakaspalvelijan kyky vastavuoroiseen ja ideoivaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Esimerkkeinä mainittiin viestinnän, kuten puherytmin ja sanavalintojen mukauttaminen siten, että yhteisen ymmärryksen syntyminen tilanteessa helpottui (ks. myös Mönkkönen, 2018).

Tutkimuksen tuloksena esitetään, että niin pankkien kuin asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen ensimmäinen vaatimus on asiakasymmärrys, johon verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueiden kehitystyön tulee perustua. Asiakasymmärryksen lähtökohtana on asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden tunnistaminen yhä laajemmin ja palvelujen kehittäminen niiden mukaisesti. Myös asiakaspalvelijoiden työ edellyttää asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä ja taitoa tarjota kullekin asiakkaalle tarkoituksenmukaisia vaihtoehtoja palvelutarpeen toteuttamiseksi. Työn tavoitteena on, että asiakas osaa jatkossa toimia itsenäisesti.

Asiakasymmärryksen kautta havainnollistuu myös asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen. Pankkien on huolehdittava siitä, että palvelut ja henkilökohtainen asiakaspalvelu ovat saatavilla asiakkaille oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisessa paikassa, myös puhelimitse ja palvelukanavilla, joissa saavutettavuuden eri osa-alueiden tulee myös toteutua. Asiakaspalvelijoilta asiakkaiden kohtaamiseen liittyvä saavutettavuusosaaminen edellyttää teknisen osaamisen lisäksi vuorovaikutusosaamista kanavasta riippumatta. Ongelman selvittely vaatii taitoa kuunnella asiakasta ja esittää kysymyksiä, ohjeistaa asiakasta selkeästi ja tarvittaessa mukauttaa viestintää, jotta asiakkaat ymmärtävät heille annettavaa ohjeistusta. Tärkeää on myös tunnistaa asiakkaan emotionaalisen tuen tarve ja rohkaista viestinnän keinoin asiakasta näissä tilanteissa.

Saavutettavuusosaaminen edellyttää ongelmanratkaisutaitoja. Tutkimusaineiston analyysin perusteella näyttää siltä, että yhteistyö pankkien eri osastojen välillä on tärkeää, sillä tieto asiakkaan saavutettavuusongelmista tulee palvelutuotantoon usein esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstöltä. Laajempien ongelmien ratkaiseminen vaatii pankilta systeemiajattelua, uudenlaista suunnittelua ja innovointia, jossa korostuvat työn haasteellisuus ja tekninen osaaminen. Myös asiakaspalvelijoiden työssä ongelmanratkaisu edellyttää teknistä osaamista. Sen lisäksi myönteinen

vuorovaikutus ja palveluasenne palvelutilanteissa korostavat pankin vastuullisuutta asiakkaan raha-asioiden hoidossa.

Pankkien on seurattava jatkuvasti yhteiskunnallisia, kansallisia ja kansainvälisiä muutoksia ja niiden vaikutuksia toimintaansa, jotta niihin varautuminen ja reagointi on mahdollista. Pankkipalvelujen on toimittava palveluehtojen ja hyvän pankkitavan mukaisesti. Tähän liittyvä tärkeä osaamisalue on pankin eri osastojen välisenä yhteistyönä tapahtuva ennakoiva suunnittelu, joka voi kohdistua esimerkiksi tietoturvauihin varautumiseen (ks. esim. Korhikoski, 2023, s. 19). Ongelmien ennaltaehkäisy ja niistä tiedottaminen vaatii pankeilta viestinnän suunnittelua ja kehittämistä niin organisaation sisällä kuin ulkoisille sidosryhmille. Ennakoiva suunnittelu tuo esille myös pankkien tarpeen kartoittaa ja ennakoida työntekijöidensä koulutustarpeita, sillä osaamisella on vaikutusta saavutettavuuden ohella pankkien maineeseen ja kilpailukykyyn. Pankkien on ylläpidettävä saavutettavuusosaamista, joka edellyttää jatkuvaa oppimista niin pankeilta organisaatioina kuin asiakaspalvelijoilta yksilöinä. Tämä tuo esille oppivan organisaation vaateen (ks. Senge, 2006, s. 5–10). Verkkopankkipalvelut perustuvat pankkien laajoihin tietojärjestelmiin, joita päivitetään jatkuvasti. Tämä edellyttää, että pankit kehittävät jatkuvasti teknistä osaamistaan ja seuraavat lainsäädäntöä sekä saavutettavuussalan kehitystä laajemminkin. Sen lisäksi osaamisen ylläpitäminen edellyttää pankeilta jatkuvaa organisaation kehittämistä, henkilöstön osaamisen vahvistamista ja siihen liittyvän koulutuksen järjestämistä. Asiakkaat yhdistävät pankkien saavutettavuusosaamisen palvelujen laatuun, ja pankit ymmärtävät myös tähän liittyvän kehitystyön ja koulutuksen merkityksen.

Myös asiakaspalvelijoilta saavutettavuusosaaminen edellyttää jatkuvaa oppimista. Ongelmien tunnistamisen lisäksi asiakaspalvelijan on tunnettava verkkopankkisuveluksen avulla käytettävien peruspankkipalvelujen ja eri palvelukanavien toiminnot. Tämä vaatii jatkuvaa teknisen osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä. Kun sovelluksiin lisätään uusia ominaisuuksia ja toimintoja, niiden käyttämiseksi tarvitaan myös uusien käsitteiden ja sovellusten käyttötapojen oppimista. Osaamisen ylläpitäminen vaatii, että asiakaspalvelijat tuntevat uudet käsitteet ja sovellusten käyttötavat, jotta asiakkaan neuvominen on mahdollista. Asiakaspalvelutyössä saavutettavuusosaaminen edellyttää myös jatkuvaa, monipuolista vuorovaikutusosaamisen kehittämistä.

6.5 Saavutettavuuden arviointityö

Artikkelissa 4 tarkastelun kohteena oli verkkopalvelujen kognitiivisen saavutettavuuden arviointityö. Verkkopalvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan laajasti ottaen sitä, että kenellä tahansa on mahdollisuus käyttää palvelua rajoitteistaan huolimatta. Tutkimustiedon mukaan Suomessa on yli miljoona henkilöä, jotka tarvitsevat

saavutettavia palveluja (ks. Aluehallintovirasto, 2024). Verkkosivuston ja -palvelun saavutettavuuden toteutuminen on näille henkilöille erityisen tärkeää. Heitä ovat esimerkiksi kehitysvammaiset, maahanmuuttajataustaiset ja muistisairaat henkilöt sekä henkilöt, joilla on haasteita luku- ja kirjoitustaidossa.

Digipalvelulain (306/2019) mukaan julkisen verkkopalvelun saavutettavuuden tila on arvioitava. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin saavutettavuusarvioijilta, jotka työskentelivät Kehitysvammaliiton Papunet-saavutettavuusyksikön ja Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammatuki 57 ry -järjestön yhteisessä Selkeästi meille -hankkeessa. Molemmat järjestöt edistävät kehitysvammaisten ja muiden erityistä tukea oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tarvitsevien henkilöiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta yhteiskunnassa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten saavutettavuusarviointia tekevät henkilöt hahmottavat kognitiivisen saavutettavuuden arviointiprosessin, arvioinnin käytännöt ja näiden taustalla vaikuttavat tekijät ja millainen työnkuva toimintarajoitteisilla kokemusasiantuntijoilla on arviointiprosessissa. Tutkimus asemoituu *käytettävyystudkimuksen* kenttään esittelemällä verkkopalvelun teknisen saavutettavuuden arviointiin käytettäviä arviointimenetelmiä. *Viestintätieteellisestä* näkökulmasta näitä käytäntöjä havainnollistetaan esittelemällä, millaisia prosesseja verkkosivustojen *kognitiivinen* saavutettavuusarviointi sisältää. Tutkimuksessa vastataan tämän väitöstutkimuksen 1. tutkimuskysymykseen, joka kohdistui pankin saavutettavuustyön käytäntöihin.

Edellä mainituissa järjestöissä saavutettavuusarviointityö kohdistui erilaisten organisaatioiden, järjestöjen, yritysten ja viranomaisten verkkopalveluihin. Aineiston analyysin kautta havaittiin, että palveluntarjoajat ymmärtävät arviointityön hyödyn, jota saavutettavat verkkopalvelut heille tuottavat, sillä asiakkaat arvostavat palvelujen helppokäyttöisyyttä ja sitä, että heidän tarpeensa palvelun käytössä huomioidaan. Saavutettavuudeltaan heikkojen verkkopalvelujen nähtiin huonontavan organisaation imagoa ja tuottavan taloudellisia kuluja esimerkiksi lisääntyneen asiakastuen vuoksi (ks. myös Ovaska ja muut, 2005, s. 14; Helin, 2005, s. 239–240). Saavutettavuuden huomiointi jo palvelun suunnittelu- ja kehitystyöstä alkaen todettiin olevan helpompaa kuin jo käytössä olevan palvelun korjaus (vrt. Övermark, 2019, s. 67). Tutkimusaineiston analyysi havainnollisti arviointiprosessin vaiheita, jotka muodostavat rutiinin, johon vaihtelua tuovat arvioitavan sivuston laajuus sekä työn tilaajan toiveet sekä sivuston sen hetkinen tila. Analyysin perusteella oli nähtävissä, että työn tilaajalla oli mahdollisuus vaikuttaa arvioinnin tavoitteisiin sekä yksityiskohtiin, kuten arvioitavaan kohteeseen, esimerkiksi lomakkeisiin ja sivunäkymiin ja -pohjiin, sekä arvioinnin tavoitteisiin ja laajuuteen, kuten käytettäviin menetelmiin, aikatauluun sekä arvioinnin tulosten raportointiin. Lisäksi havaittiin, että arviointityön tavoitteiden asettaminen määritteli osaltaan käytettäviä arviointimenetelmiä.

Tutkimusaineiston analyysin perusteella kävi ilmi, että saavutettavuusarviointityössä korostui ymmärrys verkkosivun käyttäjälähtöisen suunnittelun tarpeellisuudesta ja käyttäjien yksilöllisistä tiedonkäsittelyn ja ymmärtämisen taidoista. Tämä ymmärrys ohjasi saavutettavuuden arviointityötä kohdistumaan verkkosivun tekniseen saavutettavuuteen, jossa sivustoa testataan erilaisilla alustoilla, ja joka tuo esille sivuston käytettävyyden (ks. esim. Övermark, 2019, s. 67). Analyysi myös osoitti, että arviointiprosessissa hyödynnettiin työhön kehitettyjen ohjelmistojen lisäksi asiantuntija-arviointia sekä käyttäjäarviointia ja -testausta, joilla pyritään simuloimaan verkkosivuston aitoja käyttötilanteita. Viestintätieteellisestä näkökulmasta tutkimus havainnollistaa kognitiivisen saavutettavuuden arviointityötä, jossa kokemusasiantuntijat toimivat asiantuntija-arvioijien mukana käyttäjäarviointina ja verkkopalvelun toimintojen testaajina. Kokemusasiantuntijoilla on omakohtaista kokemusta sairaudesta tai vammasta, joka voi hankaloittaa verkkopalvelun käyttöä (ks. esim. Hirschovits-Gerz ja muut, 2019; Meriluoto, 2018, s. 12). Tutkimuksen perusteella on pääteltävissä, että kokemusasiantuntijoiden työpanos osana saavutettavuustestausta tehostaa saavutettavuusongelmien esille saamista. Arviointityön tavoitteena on löytää verkkosivuston tai -palvelun mahdolliset saavutettavuusongelmat ja korjata ne.

Tutkimuksen tuloksena havaittiin, että kognitiivisia saavutettavuusesteitä voidaan ratkaista asiantuntija- ja käyttäjätestausarvioinneilla. Saavutettavuusarvioijilla työn motiivina oli mahdollistaa erilaisten sovellusten ja verkkopalvelujen tuoma hyöty ja miellyttävät käyttäjäkokemukset sekä osallisuus yhteiskunnan palveluihin myös käyttäjäryhmille, joille jokin toimintarajoite tai erityistarve tuottaa saavutettavuusongelmia. Kognitiivinen saavutettavuus liittyy verkkoympäristössä esimerkiksi tietoturvaan, jonka merkityksen ymmärtäminen on oleellista kaikille käyttäjille (ks. Hypönen & Salmela, 2024). Käytännön tasolla tutkimuksesta nousi esiin havainto, että arviointiprosessissa käytettävät kriteeristöt vaativat kehittämistä ja yhtenäistämistä. Kaiken kaikkiaan oli havaittavissa, että kuluvalla 2020-luvulla saavutettavuusarviointityöstä on kehittynyt kaupallinen osaamisalue, jossa arviointityöhön erikostuneet yritykset ja järjestöt ja niissä työskentelevät IT-alan asiantuntijat tuottavat arviointipalveluja erilaisille verkossa toimiville palveluntarjoajille.

7 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA KONTRIBUUTIO

Tämä väitöstutkimus valottaa pankki- ja finanssialan systeemin (ks. luku 6.1) saavutettavuustyötä ja siihen tarvittavan osaamisen luonnetta, johon myös verkkosivustojen ja -palvelujen saavutettavuuden arviointi olennaisesti liittyy. Saavutettavuustutkimuksessa on keskitytty yksittäisten osa-alueiden saavutettavuuden toteutumiseen ja teknisiin vaatimuksiin (ks. esim. Mäkipää, 2022), mutta ei niinkään käyttäjän kokemukseen ja rajoitteisiin palvelujen käytössä (ks. esim. Leskelä, 2019, s. 49; 65–66). Myös organisaatiotason näkökulma saavutettavuuteen ja saavutettavuustyön käytäntöihin on jäänyt vähemmälle huomiolle (ks. esim. Kärpänen, 2024). Tämä väitöstutkimus vastaa tähän tutkimusaukkoon keskittymällä verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen pankkien saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalveluhenkilöstön sekä pankin asiakkaiden näkökulmista sekä saavutettavuuden arviointityöhön, jonka tavoitteena on verkkosivuston tai -palvelun saavutettavuusongelmien löytäminen ja korjaaminen.

Saavutettavuustutkimus ulottuu eri tieteenaloille, joiden käyttämät käsitteet vaihtelevat (ks. tarkemmin luku 2.2) ja ovat merkitykseltään erilaisia sen mukaan mistä näkökulmista ja tieteenaloista saavutettavuutta lähestytään (ks. tarkemmin esim. Nuopponen, 2020; Persson ja muut, 2015). Tässä väitöstutkimuksessa käsitteiden merkityksiä eriteltiin ja niiden merkityseroja täsmennettiin saavutettavuustutkimuksen näkökulmasta. Lisäksi tämä tutkimus havainnollistaa verkkopalvelun toiminto- ja sisältöteksteissä ja asiakaspalvelutilanteissa käytetyn kielen merkitystä erittelemällä kognitiivisen, sisällöllisen, kielellisen ja tiedollisen saavutettavuuden ominaispiirteitä, ja tarkentamalla palvelun käyttäjän kieleen liittyviä tarpeita erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, jolloin niihin voidaan paremmin vastata. Tarkastelen seuraavaksi tämän väitöstutkimuksen johtopäätöksiä ja kontribuutiota käytettävyyss tutkimuksen, transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen sekä viestintä- ja vuorovaikutustutkimuksen ja kielentutkimuksen näkökulmista.

7.1 Käytettävyyss tutkimuksen merkitys verkkopalvelujen saavutettavuuteen

Jo vuosikymmenten ajan käytettävyyss tutkimus on tarkastellut, miten ohjelmistoja tulisi kehittää, jotta ne olisivat käyttäjille miellyttäviä ja tarkoituksenmukaisia käyttää (ks. esim. Kinnunen & Hirvonen, 2020, luku 5; Nielsen, 2007). Nykyisin käytettävyyss tutkimuksen kohteena ovat ohjelmistojen lisäksi myös verkkopalvelut. Nähtävissä on, että tämä tutkimussuuntaus on ollut varhainen kehitysaskel kohti verkkopalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden tutkimusta (ks. tarkemmin luku 2.2).

Verkkopohjaisten ohjelmistojen käyttö edellyttää, että käyttäjän on osattava luoda verkkoyhteys, siirtyä verkkosivustolle ja kirjautua verkkopalveluun (ks. Maaß, 2020, s. 26–27). Vaikka käyttöprosessia on pyritty helpottamaan suunnittelemalla se yksinkertaiseksi, monille verkkopalvelujen käyttäjille tuottaa kuitenkin vaikeuksia muistaa tarvittavat toiminnot ja niiden suoritusjärjestys, jotta verkkopalvelun kirjautumisvulle siirtyminen onnistuu (ks. esim. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 138–141). Myös vaadittavien tunnusten ja salasanojen muistaminen, niiden kirjoitusasu ja kirjoittaminen niille tarkoitettuihin kenttiin on monille vaikeaa. On myös ymmärrettävää, että esimerkiksi uudet toiminnot ja kaikki muutokset, joita palvelun päivitykset aiheuttavat, hankaloittavat entisestään näissä tilanteissa palvelun käyttöä. Käytettävyytutkimus on osoittanut, että verkkopalvelun toiminnoissa käytettävien tekstien tulee olla helposti ymmärrettäviä ja muistettavia, jotta käyttäjä oppii käyttämään palvelua. Myös verkkopalvelujen sisältötekstien selkeä kieli voi auttaa käyttäjää ymmärtämään esimerkiksi tietoturvaan liittyviä ohjeita siitä, miten tunnistaa huijaussähköpostiviestin (vrt. Kinnunen & Hirvonen, 2020, luku 5; Nielsen, 2007; Suojanen ja muut, 2012, s. 34).

Käytettävyytutkimuksen toinen hyöty saavutettavuustutkimukselle on verkkosivustojen ja -palvelujen arviointityö, jolla saavutettavuusongelmat pyritään havaitsemaan ja korjaamaan (ks. esim. Korvenranta, 2005, s. 111–118). Tämä väitöstutkimus osoittaa, että asiantuntija- ja käyttäjäarvion lisäksi sivuston tai palvelun käyttäjätetsauksella voidaan saada esille saavutettavuusongelmia (ks. myös Koskinen, 2005, s. 187–205). Tutkimuksessa havaittiin, että kokemusasiantuntijoiden (ks. esim. Meriluoto, 2018, s. 12) osallistuminen käyttäjätetsauksiin tehostaa arviointiin osallistuvien mielestä kognitiivisten saavutettavuusongelmien esille saamista ja ratkaisemista. Teknisen saavutettavuuden arviointiin käytetään WCAG-ohjeistoa, jonka kriteeristöön arvioitavaa sivustoa- tai palvelua verrataan. Kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin käytettävien kriteeristöjen osalta havaittiin, että niitä tulisi kehittää ja yhtenäistää. Huomionarvoista on, että vuonna 2025 verkkopalvelujen kognitiivisen saavutettavuuden merkitys ymmärretään paremmin tärkeäksi saavutettavuuden osa-alueeksi. Myös sen toteutumiseen tarvittavien ohjeistusten kehitystyö on edennyt ja tuottanut ohjeita kognitiivisesti saavutettavien verkkopalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja sisällön tuottamiseen (selkeastimeille.fi). Myös uudistetun WCAG-saavutettavuusohjeistuksen tavoitteissa mainitaan verkkosivujen parempi luettavuus, käytettävyys ja navigoitavuus niille, joilla on kognitiivisia haasteita, oppimisvaikeuksia tai ongelmia palvelujen käytössä (WAI, 2024).

7.2 Haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteet verkkopalvelujen käytössä

Transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen näkökulmasta (ks. esim. Rosenbaum ja muut, 2017) tämä väitöstutkimus tuottaa uutta tietoa asiakaskokemuksen dynaamisesta luonteesta ja sen kehittämistarpeista. Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että erilaisissa haavoittuvissa tilanteissa olevien kuluttajien kuuleminen tuottaa syvemmän käsityksen asiakaskokemuksen holistisesta rakentumisesta, ja että verkkopankkipalvelujen kontekstissa haavoittuvuutta voivat aiheuttaa käyttäjän osaamattomuus, vaikeus ymmärtää palvelun toiminnoissa ja sisältöteksteissä käytettyä kieltä tai virheiden tekemisen pelko. Tämä osoittaa, että myös arkiin, rutiininomaisiin palveluihin, kuten tässä tutkimuksessa pankkipalveluun, liittyy vahvasti emotionaalisuus, joka neutraalien tunteiden lisäksi tuo esille käyttäjän voimakkaampia tunnekokemuksia. Tästä syystä *emotionaalinen saavutettavuus* tulisi huomioida yhtenä saavutettavuuden osa-alueena. Pankit tunnistavat verkkopankkipalvelun tunnekokemuksen merkityksen, jota saavutettavat verkkopankkipalvelut tuottavat. Hyödyiksi mainittiin pankin hyvä maine, asetettujen arvojen mukainen palvelun laatu ja ajanmukaisuus. Kuitenkaan kaikkien saavutettavuustyöntekijöiden työtapoihin emotionaalisen saavutettavuuden vaade ei ole integroitunut. Emotionaalisuuden huomioiminen verkkopankkipalveluissa hyödyttäisi pankkeja, sillä palvelujen käyttäjien havainnot osoittivat, miten onnistunut asiakaskokemus herättää tunteita osaamisen ilosta, asioinnin helppoudesta ja nopeudesta. Sen sijaan epäonnistunut asiakaskokemus puolestaan synnyttää osaamattomuuden, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita. Kaiken kaikkiaan haavoittuvassa asemassa (ks. esim. de la Cuesta-González ja muut, 2021; Hill & Sharma, 2020; Kamran & Uusitalo, 2018) oleviin kuluttajiin kohdistuvan tutkimuksen tulisi keskittyä saavutettavuuskirjallisuudessa korostuvien toimintarajoitteisten kuluttajien tutkimuksen lisäksi seikkoihin ja tilanteisiin, jotka tekevät myös niin sanotusta tavanomaisesta kuluttajasta haavoittuvan.

Kuten tässä väitöstutkimuksessa esitetään, saavutettavuuden tarkastelu pelkästään palvelun teknisestä näkökulmasta on riittämätöntä. Nykyisten pankkialan palvelujen kompleksisuus vaatii systeemiajattelua, jonka avulla voidaan ymmärtää kokonaisvaltaisesti, mitkä kaikki asiat voivat vaikuttaa saavutettavuuden toteutumiseen. Tämän lisäksi tarvitaan tutkimustietoa, joka laajemmin kartoittaa tietoa erilaisista käyttäjistä ja heidän taidoistaan, kyvyistään ja tunteistaan palvelun käyttäjänä, sekä osamisvaatimuksista, joita palvelun käyttö edellyttää.

7.3 Viestintätieteellinen näkökulma saavutettavuuteen

Tämän väitöstutkimuksen viestintätieteellinen näkökulma (ks. esim. Hirvonen ja muut, 2020, luku 1) tuo esille viestinnässä käytetyn kielen ja viestinnän tukemiseen käytetyt avustavat toiminnot, joilla voidaan vaikuttaa palvelun helppokäyttöisyyteen ja ymmärrettävyyteen. Viestinnällisen saavutettavuuden keskiössä on ymmärrettävä ja selkeä kieli (ks. esim. Leskelä & Uotila, 2020, luku 13; Maaß, 2020, s. 69, 88–118), niin verkkopankkipalvelun toiminto- ja sisältöteksteissä kuin kaikessa muussakin pankin ja asiakkaan välisessä viestinnässä, kirjoitettuna tai puhuttuna. Tekstin ymmärrettävyys, jonka tavoitteena on, että käyttäjä oivaltaa, mitä teksti tarkoittaa, viittaa käyttäjän kognitiivisiin prosesseihin, joiden avulla hän oivaltaa ja tajuaa tekstin sisällön. Tämä edellyttää, että tekstin tuottajan on tulkittava ja ennakoitava näitä käyttäjän kognitiivisia prosesseja käyttämällä tekstissä tuttuja käsitteitä ja johdateltava käyttäjää kohdissa, jotka ovat hänelle vieraita (ks. Leskelä, 2019, s. 58). Tekstin selkeydellä viitataan käyttäjän näkö- ja hahmottamiskykyihin, joihin voidaan vaikuttaa visuaalisilla keinoilla käyttämällä tekstissä asiakirjojen muotovaatimuksia, tarkoituksenmukaista jäsentelyä, yksinkertaisia lauserakenteita ja oikeinkirjoitusta (mt.). Viestinnän saavutettavuutta voidaan edistää muuttamalla yleisesti käytetyt viestinnän tavat erityisryhmille tai kielellisille vähemmistöille saavutettavaan muotoon, kuten esimerkiksi puheen tai äänen muuttaminen kirjoitetuksi tekstiksi, kirjoituksen, kuvien ja visuaalisuuden muuttaminen puheeksi, kielen muuttaminen toiseksi kieleksi tai kielimuodoksi tai puheen muuttaminen viittomiksi. Näillä avustavilla toiminnoilla voidaan myös verkkopankkipalvelun kautta tapahtuvassa asiointissa purkaa ja madaltaa viestinnälliseen saavutettavuuteen liittyviä esteitä sekä lisätä ja monipuolistaa viestinnän ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä (ks. tarkemmin luku 2.3.1).

Kielen merkitys tuo esille myös kognitiivisen, sisällöllisen, kielellisen ja tiedollisen saavutettavuuden osa-alueet (ks. luku 2.3). Verkkopankkipalvelun suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyössä käyttäjän kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet sekä erilaiset oppimisvaikeudet on tärkeää huomioida, jotta palvelun käyttö olisi heille mahdollista. Kognitiivinen saavutettavuus viittaa tiedon ja tiedonkäsittelyn saavutettavuuteen (ks. Leskelä, 2019, s. 49; selkeästimeille.fi, n.d.). Kognitiivisen saavutettavuuden toteutuminen helpottaa palvelun käyttäjää ymmärtämään, miten verkkopankkipalvelua käytetään ja miten esimerkiksi perustoiminnot, kuten laskun maksu, tilisiirto tai tiliotteen esille saaminen tapahtuu. Aiempi tutkimus on osoittanut, että verkkopalvelussa tiedon esitystavat, esimerkiksi epäselvä ohjeistus, voi aiheuttaa palvelun käyttäjälle kognitiivista kuormitusta ja kääntää palvelun käyttäjän huomion pois asiointitilanteesta suoritettavana olevasta tehtävästä (esim. Krug, 2006, s. 15; Paas ja muut, 2003). Verkkopankkipalveluihin liittyen kognitiivista kuormitusta voi syntyä esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas on epävarma osaamisestaan ja pelkää laskun

maksutapahtuman yhteydessä tekevänsä virheen ja sen seurauksena menettävänsä rahaa. Kognitiivisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että palvelussa käytetään kieltä, jota asiakas ymmärtää (ks. tarkemmin luku 2.3.2). Palvelun käyttö helpottuu, jos sen sisältö ja käyttöön liittyvät toiminto- ja sisältötekstit on esitetty selkeästi ja johdonmukaisesti, ja jos käyttäjä voi tarvitessaan saada ohjeistusta palvelun kaikissa käyttövaiheissa (ks. esim. Raevaara, 2022).

Myös sisällöllinen saavutettavuus kiinnittää huomion palvelun helppokäyttöisyyteen, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Verkkopankkipalvelussa tämä on erityisen tärkeää, jotta raha-asioiden hoito onnistuisi turvallisesti ja ongelmitta. Palvelun sisällöllinen saavutettavuus on huomioitava niin palveluun kirjautumisessa kuin kaikissa asiointitapahtumissa. Esimerkiksi maksutapahtumaan liittyvän maksulomakkeen ulkoasun hahmottumista voidaan parantaa visuaalisella suunnittelulla käyttämällä palvelussa yhtenäistä värimaailmaa. Tekstisisältöisissä valikkokomennoissa, valintaikkunoissa, painikkeissa, symboleissa ja maksulomakkeen kentänimissä tulee käyttää ymmärrettävää kieltä, selkeää fonttia ja riittävää fonttikokoa, jota käyttäjä voi tarvittaessa muuttaa. Maksulomakkeen kentät tulee sijoittaa loogisesti eteneviksi ja palvelun tulee ohjata käyttäjää tietojen kirjoittamisessa kenttiin ja antaa ilmoitus toiminnon onnistumisesta sekä tarvittaessa virheilmoitus, jos esimerkiksi jokin tieto jää puuttumaan tai on muodoltaan virheellinen. Nykyisin laskun maksun voi tehdä myös äylaitteella viivakoodin avulla. Myös tässä toiminnossa on huomioitava sisällöllinen saavutettavuus ohjaamalla käyttäjää toiminnon eri vaiheissa (vrt. Koponen ja muut, 2016, s. 269–287; Leskelä, 2019, s. 181–184; 202–204).

Kielellinen saavutettavuus (ks. luku 2.3.2) nostaa esille selkeän kielen ja selkokielen merkityksen, sillä niiden avulla voidaan helpottaa verkkopalvelun käyttäjää löytämään ja ymmärtämään tarvitsemansa tiedon, ja sujuvoittaa tällä tavoin palvelun käyttöä. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa kielellinen saavutettavuus havainnollistaa käytäntöjä, jotka hyödyttävät ja tukevat palvelun käyttäjää asiointitilanteessa. Niitä ovat esimerkiksi palvelun kokonaisrakenteen näkyvillä olo asiointitapahtuman aikana, ohjelmiston selkeä ilmoitus asiointin onnistumisesta sekä lisätiedon ja -ohjeiden antaminen silloin, kun käyttötilanteessa syntyy ongelma (ks. esim. Raevaara, 2022). Lisäksi kielellistä saavutettavuutta analysoimalla voidaan nostaa esiin selkokieltä tarvitsevien verkkopalvelun käyttäjien tarpeita erityisesti vuorovaikutustilanteiden näkökulmista. Pankkipalveluissa vuorovaikutuksen merkitys korostuu asiakaskohtaamisissa erilaisilla palvelukanavilla ja kasvokkaisessa asiakaspalvelussa. Vuorovaikutustilanteessa kielellinen saavutettavuus toteutuu, kun siihen osallistuvat osapuolet ymmärtävät toisiaan ja tulevat kielellisestä taustastaan tai mahdollisista kielellisistä haasteistaan riippumatta ymmärretyksi (ks. esim. Segler-Heikkilä, 2024). Tästä syystä asiakaspalvelutilanteissa asiakaspalvelijan on tärkeää huomioida osallistujan tai tilanteen vaatima vuorovaikutus ja reflektoida omaa kommunikointitapaa

sekä tarvittaessa mukauttaa omaa kieltä vuorovaikutukseen osallistuvalla sopivaksi (ks. Leskelä, 2019, s. 214–223; Segler-Heikkilä, 2024). Kuten tässä väitöstutkimuksessa havaittiin, asiakaspalvelutilanteissa pankin asiakaspalveluhenkilöstön on mukautettava puhettaan esimerkiksi hidastamalla puherytmiään ja käyttämällä yksinkertaisia käsitteitä ohjeistaessaan asiakasta.

Kielellisen saavutettavuuden kautta havainnollistuu tiedollinen saavutettavuus, jolla tarkoitetaan ymmärtämisen helpottamista (ks. Leskelä, 2019, s. 56–57). Verkkopalvelu on kokonaisuus, johon sivuston rakenne, valikot, kuvakkeet ja sivunäkymät ja niiden informaatio kuuluvat. Tämän kokonaisuuden muotoilu vaikuttaa siihen, miten ymmärrettävänä käyttäjä kokee palvelun, kuinka hän hahmottaa sivuston rakenteen ja kuinka helppona tai vaikeana hän kokee palvelun käytön. Verkkopankkipalvelun kontekstissa tiedollisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että verkkopankkiohjelmiston sisältämän tiedon visuaalinen esitysasu valitaan, järjestetään, muotoiluun ja esitetään sellaisessa muodossa, joka soveltuu mahdollisimman hyvin palvelun käyttäjille (vrt. Koponen ja muut, 2016, s. 19–20). Sivuston ulkoasun ja muotoilun lisäksi tiedolliseen saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa sisältö- ja toimintoteksteissä käytetyn kielimuodon avulla. Tämän väitöstutkimuksen tulokset tukevat aiempien tutkimusten (ks. esim. Kaarakainen & Saikkonen, 2023; Moreno ja muut, 2023) tuloksia, joiden mukaan verkkopalvelun sisällöissä, toiminnoissa ja käytön ohjeistuksessa käytettävä tekninen kieli ja käsitteet ovat monille asiakkaille vaikeita omaksua ja muistaa. Lisäksi havaittiin, että palvelujen suunnittelijoille ja toteuttajille tekninen kieli ja sen käyttö ovat itsestäänselvyys, jonka he ovat omaksuneet koulutuksessaan ja työssään ja jota he käyttävät verkkopankkiohjelmistojen toiminto- ja sisältöteksteissä. Tämä tekninen, usein englannin kieleen pohjautuva käännöskieli käsitteineen on kuitenkin monille verkkopankkipalvelujen käyttäjille vierasta, erityisesti, jos heillä on vähän tai ei lainkaan aiempaa tietoteknisten laitteiden käyttökokemusta tai englannin kielen tuntemusta, ja jos heillä on muistamiseen, ymmärtämiseen tai tiedon omaksumiseen liittyviä haasteita. Näille käyttäjille verkkopalvelun toiminto- ja sisältöteksteissä käytetty selkeä kieli ja selkokieli (ks. Leskelä, 2019, s. 290; Onikki-Rantajääskö, 2024, 141) voi helpottaa palvelun käyttöä. Erityisesti selkeän ja ymmärrettävän kielen merkitys korostuu palvelujen tietoturvan toteutumisen näkökulmasta, sillä käyttäjän on ymmärrettävä, mikä merkitys hänen toimillaan palvelussa on (ks. Hyppönen & Salmela, 2024).

Verkkopankkipalvelujen palvelukanavilla ja kasvokkaisessa asiakaspalvelussa tiedollisen saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että asiakaskohtaamisissa asiakaspalvelija tunnistaa asiakkaan kielelliset vaikeudet ja yksinkertaistaa puhettaan. Näissä tilanteissa on tärkeää, että asiakaspalvelija ymmärtää, mikä asiakkaan palvelutarve on ja osaa vastata siihen kielellä, jota asiakas pystyy ymmärtämään. Erityisesti iäkkäämmille asiakkaille selkokuhe ja muut konkreettiset keinot, esimerkiksi

toiminnon näyttäminen laitteelta ovat edellytys sille, että asiakas ymmärtää saamansa ohjeet ja pystyy toimimaan niiden mukaan. Palvelukanavilla ja puhelimitse tapahtuvissa asiakaskohtaamisissa asiakaspalvelijalta edellytetään selkeää, ymmärrettävää ja tarkkaa vuorovaikutusosaamista, jolloin asiakas tulee paremmin ymmärretyksi ja saa asiansa ratkaistuksi (ks. esim. Leskelä, 2019, s. 222; Mönkkönen, 2018).

Näiden havaintojen perusteella tässä väitöstutkimuksessa esitetään, että palvelussa käytetyllä kielellä ja kielimuodolla on tärkeä merkitys palvelun käyttäjän asiakaskokemukseen. Saavutettavuuden kehittämisen lähtökohtana tulee olla teknisen viestinnän periaatteiden mukaisesti kohderyhmä ja sen tarpeet (ks. esim. Salmela & Isohella, 2021). Kun pankin saavutettavuusosaamiseen sisällytetään selkeä kieli ja selkokieli, pankkiohjelmistoissa käytetyn teknisen kielen käsitteille voidaan löytää ymmärrettävämpiä vaihtoehtoja. Tätä tulosta tukee myös kansainvälinen tutkimus. Esimerkiksi Vigh ja muut (2025) ovat tarkastelleet kielellistä ja kulttuurista monimuotoisuutta ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksessa monikielisyyden näkökulmasta. Heidän mukaansa globaaleja käytettävyyden haasteita ovat esimerkiksi suunnittelukäytäntöjen rajoitukset, jotka priorisoivat usein englanninkielisiä puitteita ja käyttäjiä, ja jotka eivät sovi sellaisenaan muiden kielten monimuotoisiin kielirakenteisiin ja kulttuurisiin vivahteisiin (ks. tarkemmin Vigh ja muut, 2025). Myös Gu ja muut (2025) tuovat esille erilaisten tekoälyn kielimallien käytön haasteet erityisesti tekoälypohjaisissa äänikäyttöliittymissä, jotka mahdollistavat ääniohjatun vuorovaikutuksen käyttöliittymän ja käyttäjän välillä (ks. tarkemmin Gu ja muut, 2025). Esimerkiksi Siri ja Google Assistant -äänikäyttöliittymät ymmärtävät käyttäjän äänikomentoja ja mahdollistavat muun muassa puhelujen soittamisen, älylaitteiden ohjaamisen ja sisältöön liittyvän kuvituksen toteuttamisen (ks. Zmijewski, 2023). Äänikäyttöliittymistä hyötyviä käyttäjäryhmiä ovat esimerkiksi sokeat ja liikuntarajoitteiset henkilöt. WCAG-saavutettavuuskriteeristö ei sisällä erikseen määriteltyjä vaatimuksia äänikäyttöliittymille, sillä ohjeistuksen periaatteita voidaan soveltaa myös niihin (WCAG 2019, 2024). Vaikka tekoälypohjainen käyttöliittymäsuunnittelu on lupaava kehityssuunta, se kohdistuu ensisijaisesti yleiseen käyttöliittymämallinnukseen, eikä huomioi käyttäjäkeskeisiä suunnitteluvaatimuksia (Gu ja muut, 2025). Esimerkiksi käyttäjän puhekykyyn liittyvät haasteet voivat aiheuttaa saavutettavuusongelmia äänikäyttöliittymien käytössä, sillä järjestelmät ymmärtävät yleensä selkeää yleiskieltä (ks. esim. Pearl, 2016).

7.4 Vuorovaikutustutkimus ja saavutettavuusosaaminen

Vuorovaikutustutkimuksen (esim. Mönkkönen & Roos, 2023) näkökulmasta tämä tutkimus tuottaa uutta tietoa verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden

toteutumisesta ruohonjuuritason asiakaspalvelutyössä erityisesti viestinnän kautta. Yksi syy, miksi asiakkaat hakeutuvat henkilökohtaiseen asiakaspalveluun, liittyy usein verkkopankkipalvelujen käyttöön (ks. Hyppönen & Laajalahti, käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa). On luonnollista, että raha-asioita hoitaessaan asiakkaan ongelmat verkkopankkipalvelujen käytössä aiheuttavat hänelle epävarmuutta omasta osaamisestaan, jolloin hän haluaa henkilökohtaista asiakaspalvelua varmistaakseen, että ongelma tulee selvitettyksi. Asiakkaan luottamus ja sitoutuminen pankin palveluihin rakentuu pitkälti avoimen vuorovaikutuksen kautta asiakaskohtaamisissa (ks. esim. Ylikoski ja muut, 2006, s. 81). Pankkien edun mukaista on sitouttaa asiakkaat pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen tarjoamalla asiakkaille taloudellisia, rakenteellisia ja sosiaalisia siteitä (mm. Ylikoski ja muut, 2006, s. 82–83). Taloudelliset siteet voivat olla esimerkiksi rahallisia etuja palveluhinnoissa. Esimerkkejä rakenteellisista siteistä ovat asiakkaalle tarjottavat lisäpalvelut, kuten asiakaslehdet tai -tapahtumat. Sosiaaliset siteet rakentuvat henkilökohtaisen asiakaspalvelun kautta asiakaskohtaamisissa, joissa korostuu asiakaspalvelijan vuorovaikutustaidot asiakkaan kanssa (mt.).

Pankkialan vuorovaikutus suuntautuu asiakkaiden lisäksi myös yhteiskuntaan, keskuspankkiin, muihin rahoitus- ja finanssialan toimijoihin, yhteistyökumppaneihin, henkilöstöön ja pankin ulkopuolisiin palveluntarjoajiin sekä heidän tietoteknisiin järjestelmiin ja niiden sisältämiin palveluihin. Verkkopankkipalvelujen kontekstissa tämä tulee esille uusien, globaalien maksamisen mahdollistamien maksutapojen lisääntymisenä sekä yhä tiukentuvana saavutettavuuslainsäädäntönä. Myös asiakkaan muuttuvat tarpeet aiheuttavat muutosta, jota esimerkiksi automaatio ja muu teknologinen kehitys tuottavat. Muutos edellyttää pankeilta ja sen henkilöstöltä jatkuvaa oppimista ja edellyttää, että pankkien on ylläpidettävä osaamistaan ja varmistettava saavutettavuuden toteutuminen myös uusissa palveluissa. Tämä tuo esille oppivan organisaation (ks. Senge, 2006, s. 5–10) näkökulman ja edellyttää, että pankkien on löydettävä tasapaino, jolla varmistetaan, että asiakkaiden saavutettavuustarpeet tulevat huomioiduksi.

Tärkeä osa saavutettavuusosaamista on vuorovaikutusosaaminen ja siihen sisältyvät vuorovaikutustaidot. Pankkien ja pankkien asiakaspalvelijoiden on osattava huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet verkkopalvelujen käytössä, jotta asiakkaat osataan kohdata asiantuntevasti ja heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Analyysin tulosten perusteella asiakasymmärryksen merkitys vuorovaikutuksen näkökulmasta nostaa esille pankkien tarjoamat vaihtoehdot asiakaskohtaamisille pankin eri palvelukanavien kautta. Monille asiakkaille pankin tarjoamien palvelukanavien käyttö on vaivatonta, ja he arvostavat niiden tuottamaa asioiden hoidon nopeutta ja tehokkuutta. Asiakaspalveluhenkilöstöltä palvelukanavilla työskentely edellyttää pankkipalvelujen monipuolista asiantuntijuutta, teknistä osaamista ja

sujuvaa vuorovaikutusosaamista niin kirjoitettuna kuin puhuttunakin. Tällä tavoin ajanmukaisista palvelukanavista on muodostunut pankeille yksi tapa sitouttaa asiakkaita asiakassuhteeseen. Kuitenkin monille asiakkaille kasvokkaisen asiakaspalvelun saatavuus on ensisijainen ja usein ainoa vaihtoehto muiden palvelukanavien sijaan. Näille asiakkaille henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarjoaminen on tehokas keino asiakassuhteen rakentamisessa ja sitouttamisessa. Aiemman tutkimustiedon mukaan Suomessa on yli miljoona henkilöä, jotka tarvitsevat saavutettavia palveluja (ks. Aluehallintovirasto, 2024). Tähän asiakasryhmään kuuluvat myös monet pankkien asiakkaat, jotka valitsevat palveluntarjoajan muun muassa palvelujen saavutettavuuden toteutumisen perusteella (ks. Hyppönen ja muut, 2023).

Saavutettavuustyöstä ja -osaamisesta on muodostunut tärkeä osa-alue verkkopalvelujen palveluntarjoajille. Lainsäädännön vaikutuksesta se on kohdistunut julkisen sektorin ja viranomaispalvelujen verkkopalvelusivustoihin sekä lukuisiin muihin verkkopalveluihin ja edellyttänyt niiltä WCAG-saavutettavuusvaatimusten noudattamista. Nähtävissä on, että digipalvelulain voimaantulo vuonna 2019 on edistänyt erityisesti teknistä saavutettavuusosaamista. Kuvaan seuraavaksi saavutettavuusosaamista ja siihen liittyviä ulottuvuuksia.

7.5 Saavutettavuusosaamisen ulottuvuudet

Teknologinen kehitys on mahdollistanut verkkopankkipalveluihin yhä uusia ominaisuuksia ja käyttötapoja, joiden suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyö osoittaa, että pankeilla on vahva tekninen osaaminen, jolla toteuttaa palveluja. Työ on jatkuvaa, sillä esimerkiksi viime vuosina palveluihin kohdistuneet tietoturvaohjelmat ovat lisääntyneet merkittävästi. Siitä syystä erilaisten väärinkäytösten, rikosten ja petosten torjunta yhteistyössä viranomaisten ja asiakkaiden kanssa on osa pankki- ja rahoitusyhtiöiden jokapäiväistä työtä (ks. Finanssiala, 2025h).

Saavutettavuusosaamista voi kuvata kokonaisuudeksi, jossa työhön osallistuvien tekninen kompetenssi muodostaa vahvan resurssin. Se tarkoittaa, että palveluntarjoaja, tässä tutkimuksessa pankki, sitoutuu toiminnassaan edistämään saavutettavuutta ja soveltaa saavutettavuusosaamistaan verkkopalvelujen suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyössä. Esimerkkeinä tästä osaamisesta on verkkopalvelun käyttöliittymän ja siihen liittyvien elementtien selkeä ja yhteneväinen rakenne, jolloin palvelua on helppo käyttää. Tekninen osaaminen tuo esille myös aistinvaraisen saavutettavuuden, jonka huomiointi mahdollistaa verkkopankkipalvelujen käytön erilaisilla apuvälineillä ja ohjelmistoilla, joita esimerkiksi näkövammaiset ja sokeat asiakkaat tarvitsevat. Useilla toimialoilla saavutettavuustyö on keskitetty saavutettavuusyksiköihin, joissa työhön osallistuvilla on työhön vaadittava koulutus, jolla saavutettavuuteen

liittyvä asiantuntijuus osoitetaan. Se edellyttää, että työntekijät tuntevat saavutettavuuteen liittyvän lainsäädännön ja ohjeistukset, noudattavat niitä ja pystyvät monitoroimaan kansallisella ja kansainvälisellä tasolla saavutettavuustyöhön liittyviä vaatimuksia ja toimimaan niiden mukaisesti.

Kuten tämä väitöstutkimus osoittaa, teknisen kompetenssin lisäksi saavutettavuustyössä tarvitaan systeemiajattelua ja osaamista, joka toteuttaa laajemmin saavutettavuuden muita osa-alueita. Palvelujen suunnitteluprosessiin liittyvä saavutettavuusosaaminen edellyttää, että ensimmäisenä selvitetään palvelun käyttäjäryhmät ja palvelulle asetetut tavoitteet palvelun käyttäjien tarpeiden näkökulmasta, ja osallistetaan heitä mukaan jo suunnitteluprosessiin (ks. esim. Övermark, 2019, s. 67). Sen jälkeen arvioidaan palvelujen kehitysprosessissa tuotettua ratkaisua, sen toimintoja ja soveltuvuutta palvelun käyttäjille yhteistyössä heidän kanssaan ja osallistamalla arviointiin myös kokemusasiantuntijoita. Lopuksi korjataan arviointityössä esille tulevat saavutettavuusongelmat. Saavutettavuusosaaminen tässä arviointityössä tuo esille työn pitkäjänteisyyden, sillä arvioinnin tulee kohdistua palvelun kaikkiin toimintoihin, joita testaavat palvelun todelliset käyttäjät (mt.).

Pankeissa saavutettavuusosaaminen ulottuu myös viestintäosastoille, jotka toimivat viestinnän tehtävien lisäksi pankin verkkosivustojen ja -palvelujen sisällöntuottajina. Erytisen tärkeää saavutettava sisällöntuotanto on niiden palvelun käyttäjien näkökulmasta, joilla on kognitiivisia, kielellisiä tai tiedonkäsittelyyn liittyviä ongelmia. Tämä osaaminen edellyttää, että tuotettu teksti on selkeää ja helposti luettavaa ja tavoittaa myös ne asiakkaat, joilla on lukemiseen ja tekstin ymmärtämiseen ja omaksumiseen liittyviä haasteita. Selkeän kielen ohella on tärkeää huomioida tekstisisällön typografia, kuvitus, asettelu, loogisuus ja jäsentely, jotka helpottavat lukemista ja tekstin ymmärtämistä. Saavutettava sisällöntuotanto edellyttää selkeän kielen ja selkokielen ohjeistusten noudattamista (ks. Selkokeskus, 2024). Asiakastiedottamiseen liittyvinä käytäntöinä saavutettavuusosaaminen edellyttää suunnitelmallisuutta ja ennakkointia, kun pankki informoi asiakkaitaan ja muita sidosryhmiään esimerkiksi uusista palveluista, muuttuvista käyttöehdoista tai tietoturvaan varautumisesta.

Saavutettavuusosaamisen tärkeä osa-alue on vuorovaikutusosaaminen, jota tässä tutkimuksessa on tarkasteltu pankin ja pankin asiakaspalveluhenkilöstön näkökulmista. Verkkopankkipalvelujen käyttöön ja niiden saavutettavuuteen liittyvien ongelmien vuoksi monet asiakkaat tarvitsevat ohjeita ja neuvoja. Osa asiakkaista hakee ohjeistusta pankin palvelukanavien kautta, osa asioi mieluummin henkilökohtaisen asiakaspalvelijan kanssa. Näissä vuorovaikutustilanteissa pankilta ja sen asiakaspalveluhenkilöstöltä edellytetään asiakasymmärrystä ja siihen liittyvää vuorovaikutusosaamista, jossa korostuu tieto ja asiantuntijuus, jotta asiakkaat osataan kohdata asiantuntevasti ja heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Pankki-

palvelujen kontekstissa tämä edellyttää pankilta esimerkiksi palvelujen tarjontaa oikea-aikaisesti ja oikeapaikkaisesti, jolloin asiakaspalvelun palveluajat mahdollistavat asiakkaille kasvokkaisen asioinnin. Asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan tavoitteena on, että hänen asiansa saadaan ratkaistuksi. Näissä tilanteissa vuorovaikutusosaaminen edellyttää asiakaspalvelijalta palveluasennetta, päättelytaitoa ja ratkaisukeskeisyyttä. Vuorovaikutustaitoina korostuvat asiakkaan kuunteleminen, kysymysten esittäminen, pitkäjänteisyys, selkeä ohjeistaminen, viestinnän mukauttaminen sekä empaattinen ja supportiivinen viestintä.

Tärkeä osa saavutettavuusosaamista on pankin yhteiskunnallisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin uhkiin ja muutoksiin varautuminen ja reagoiminen. Tähän kokonaisuuteen liittyvä saavutettavuusosaaminen edellyttää yhteistyötä pankin eri osastojen välillä, ongelmien ennalta ehkäisyä, pankin viestinnän suunnittelua ja henkilöstön osaamistarpeiden kartoitusta. Kokonaisuutena saavutettavuusosaaminen edellyttää jatkuvaa oppimista niin pankeilta kuin kaikilta sen työntekijöiltä, sillä teknisen kehityksen mahdollistamien ratkaisujen toteuttaminen ja käyttö muuttavat osaamisvaatimuksia ja luovat pankeille painetta pysyä kehityksessä mukana.

7.6 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusehdotukset

Vaikka tämä väitöstutkimus tuo uutta ymmärrystä pankkien saavutettavuustyöstä ja saavutettavuusosaamisesta, siinä on myös rajoitteita. Ensinnäkin tutkimus keskittyy pankkisektorille. Jatkossa digitaalista saavutettavuutta tulisikin tarkastella laajemmin eri toimialoilla ja erilaisten palvelujen yhteydessä. Toiseksi, tutkimuksessa käytetty aineisto ei ole suuri, mutta se on kerätty oleellisilta asiantuntijoilta (ks. esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a). Sen lisäksi tutkimuksessa käytetty triangulaatio tukee tutkimuksen tuottamia tuloksia (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.5; Turner ja muut, 2017). Kolmanneksi, tutkimuksessa käytetty laadullinen tutkimusote mahdollistaa erilaisia tulkintoja ja painotuksia tutkimuskohteesta. Myös saavutettavuuteen liittyvässä tutkimuksessa niitä on tarjolla, ja erilaisten painotusten myötä myös tutkimustulokset voivat olla erilaisia, kuin mitä tässä väitöstutkimuksessa esitetään. Kuitenkin tässä väitöstutkimuksessa käytetyllä laadullisen tutkimusotteen painotuksella päädyttiin esitettyihin tuloksiin. Olen tässä tutkimuksessa jäsentänyt saavutettavuuden osa-alueita makro-, meso- ja mikrotasolle, joka on mahdollistanut organisaation saavutettavuuteen liittyvien velvollisuuksien selkeämmän kuvaamisen. Kuitenkin saavutettavuuden käsite osoittautuu tässäkin kohtaa moniselitteiseksi ja vaikeasti hahmottuvaksi. Siksi tarvitaan lisää systeemiteoreettista lähestymistapaa myös käsitteen hahmottamiseen.

Saavutettavuuden toteutumiseen liittyvät kysymykset vaativat jatkotutkimusta niin pankkiorganisaation ja sen tarjoamien palvelujen kuin asiakkaiden näkökulmasta. Saavutettavuustyö on lakisääteistä ja siihen liittyvä osaaminen on pitkäjänteistä kehittämistyötä, joka perustuu tutkimukseen. Siten myös nykyiset verkkopalvelumme ovat vuosien ja vuosikymmenten kehitystyön ja siihen liittyvän tutkimuksen tuloksia. Tutkimustiedon lisääntyminen kuluvalle 2020-luvulle on tarkentanut tutkimuksen kohteeksi verkkopalvelujen viestinnällisen saavutettavuuden merkityksen. Kuten tähän väitöstutkimukseen sisältyvissä tutkimuksissa on esitetty, monille käyttäjille palvelujen toiminnoissa ja sisällöissä käytetty kieli ja käsitteet ovat vaikeita ymmärtää ja muistaa. Viestinnällinen saavutettavuus havainnollistaa myös vuorovaikutusosaamisen merkitystä erityisesti pankkien asiakaspalvelussa ja niiden erilaisilla palvelukanavilla. Saavutettavuustyön tavoite on, että kaikki ihmiset toimintarajoitteistaan, kyvyistään ja taidoistaan huolimatta voivat käyttää verkkopalveluja. Saavutettavuustutkimuksessa tämä edellyttää kehitystyötä, jolla palvelujen viestinnällisen saavutettavuuden ja sen myötä kognitiivisen, sisällöllisen, kielellisen ja tiedollisen saavutettavuuden haasteet ratkaistaan. Lähtökohtana on toiminnassa ja vuorovaikutuksessa käytetty kieli ja sen rooli eri tilanteissa ja toiminnoissa sekä valitut kielelliset ilmaisutavat, kielen laatu, selkeys ja ymmärrettävyys (vrt. esim. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 36; 135). Tähän väitöstutkimukseen sisältyvässä tutkimuksessa (Hyppönen & Salmela, 2024) havaittiin, että pankkiala käyttää vaihtelevasti verkkopalvelujen toiminto- ja sisältötekstejä, jotka liittyvät esimerkiksi palveluun kirjautumiseen ja asiointiin. Voidaankin kysyä, voiko toiminto- ja sisältötekstien käyttöä yhtenäistää ja nimetä siten, että eri pankkien verkkopalveluissa nämä tekstit toistuisivat aina samoina ja olisivat sisällöltään vakiintuneita tiettyyn toimintoon palvelun käytössä? Ehdotan jatkotutkimusta, joka kohdistuisi eri pankkien palvelutuotannon näkemyksiin perusteista, jotka ohjaavat verkkopalvelujen toiminto- ja sisältötekstien valintaa ja käyttöä.

Kuten tässä väitöstutkimuksessa on esitetty, pankkialan systeemien toimintaan ja niiden osien välisten vuorovaikutussuhteiden ja vaikutusten ymmärtämiseen, kontrollointiin ja hallintaan tarvitaan systeemijattelua. Systeemin osien ja niihin vaikuttavien ulkoisten tekijöiden muodostamien systeemirakenteiden kautta hahmottuvat myös pankkialan saavutettavuustyön käytännöt ja saavutettavuusosaaminen. Verkkopankkipalvelujen kehitystyössä systeemijattelun avulla palveluun liittyvien saavutettavuusongelmien juurisyyt voidaan tunnistaa. Teknologisten ratkaisujen historiassa palvelujen kehitystyö ei ole uutta, sillä tietoteknisten palvelujen kehitys on pitkälti ollut uusien toimintamallien luomista (ks. esim. Lendel ja muut, 2015). On myös osoitettu, että teknologiset ratkaisut (ks. Onikki-Rantajääskö, 2024, s. 243–245) saavutettavuuden toteutumiseksi hyödyttävät laajemmin koko yhteiskuntaa, sillä eri tavoin toimintarajoitteiset henkilöt ovat olleet usein uusien avustavien toimintojen ensimmäisiä omaksujia (ks. Lazar ja muut, 2015, s. 21–39). Tähän väitöstutkimukseen sisältyvässä tutkimuksessa (Hyppönen, 2022) havaittiin, että kokemusasian-

tuntijoiden työpanos osana verkkosivuston saavutettavuusarviointiin liittyvää käyttäjätestausta tehostaa saavutettavuusongelmien esille saamista. Myös pankkialalla on tärkeää, että kokemusasiantuntijoita osallistetaan verkkopankkipalvelujen käyttäjätestaukseen. Ehdotan jatkotutkimusta, joka keskittyisi verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden arviointiin ja siinä käytettyihin menetelmiin.

Verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimukset ovat tulleet jäädäkseen. Osoituksena siitä on, että digipalvelulain lisäksi vuonna 2025 voimaan tullut esteettömyysdirektiivi tiukentaa saavutettavuusvaatimuksia. Pankin edun mukaista ei ole tyytyä pelkään lainsäädännön minimivaatimusten täyttämiseen, joihin WCAG-saavutettavuusohjeistus velvoittaa, vaan pyrkiä rakentamaan verkkopankkipalveluja siten, että niiden käyttö on mahdollista kaikille käyttäjille. Palveluntarjoajien on tärkeää löytää yhteinen suunta, joka pankkialalla yhtenäistää saavutettavuustyöhön liittyviä käytäntöjä ja niissä vaadittavaa osaamista. Teknologinen kehitys muuttaa välineitä ja tapoja, joilla verkkopalveluja tarjotaan ja käytetään. Kuitenkin nämä välineet ovat kaikilla pankeilla samanlaiset. Parhaassa tapauksessa verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvät ongelmat voidaan ratkaista esimerkiksi teknologian mahdollistamalla robotiikan, automaation ja tekoälyn työkaluilla, mutta niidenkin käyttö vaatii saavutettavuuteen liittyvää syvää ymmärrystä. Yhteisen suunnan löytäminen edellyttää pankkialan yhteistyötä, joka rakentuu toimijoiden yhteisille periaatteille ja toimintatavoille. Sen lisäksi tarvitaan määrittelyä siitä, mihin verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen kohdistuvan jatkotutkimuksen tulee keskittyä. Tämä väitöstutkimus osoittaa, että yksi tärkeä jatkotutkimuksen kohde on, millä tavoin verkkopalvelujen kielen saavutettavuutta voidaan parantaa. Tämä saavutettavuusosaamisen kehityssuunta voi mahdollistaa verkkopankkipalvelujen optimaalisen hyödyntämisen.

Lähteet

Aineistohallinnan käsikirja [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Noudettu 15.1.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistohallinta/>

Alasoini, T. (2021). Pankkien asiantuntijatyö digitalisaation ja EU-sääntelyn puristuksessa. *Työelämän tutkimus* 19 (3), 296–321. <https://doi.org/10.37455/tt.100399>

Alastalo, M. & Åkerman, M. (2010). Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljellä. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Vastapaino.

Alasuutari, P. (2019). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.

Aluehallintovirasto (2024). *Kenelle saavutettavuus on tärkeää?* Noudettu 17.3.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-tarkea>

Antonelli, H. L., Rodrigues, S. S., Watanabe, W. M. & de Mattos Fortes, R. P. (2018). A survey on accessibility awareness of Brazilian web developers. Teoksessa *Proceedings of the 8th International Conference on Software Development and Technologies for Enhancing Accessibility and Fighting Infoexclusion*, 71–79. <https://doi.org/10.1145/3218585.3218598>

Arle, S. & Frondén, C. (2022). Bringing order to chaos: Research on Easy Swedish. *Nordic Journal of Linguistics*, 45(2), 167–193. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000105>

Arnold, R. D. & Wade, J. P. (2015). A Definition of Systems Thinking: A Systems Approach. *Procedia Computer Science*, Volume 44, 669–678. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.03.050>

Arpiainen, L., Wäre-Åkerblom, S., Hillukkala, E., Mäkinen, R. & Roberts, V. (2021). YK:n vammaissopimus ja rakennetun ympäristön esteettömyys: Tulevaisuuden lainsäädäntö- ja ohjaustarpeet. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:71*. Noudettu 25.10.2024 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-382-1>

Barnum, C. & Carliner, S. (1993). Introduction. Teoksessa C. M. Barnum & S. Carliner (toim.), *Techniques for Technical Communicators*. New York: Macmillan Publishing Company, 1–11.

Becker, L. & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 630–648, (2020). <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>

Benjamin, L. B., Amajuoyi, P. & Adeusi, K. B. (2024). Marketing, communication, banking, and Fintech: personalization in Fintech marketing, enhancing customer communication for financial inclusion. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research* Vol. 6(5), 1687–1701. <https://doi.org/10.51594/ijmer.v6i5.1142>

Berger, P. L & Luckman, T. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Yliopistopaino.

Bertalanffy, L. (1971). *General system theory: foundations, development, applications*. London. Allen Lane.

Buczowski, A. (2018). *What's the difference between Artificial Intelligence, Machine Learning and Deep Learning?* Noudettu 17.12.2024 osoitteesta <https://geoawesome.com/whats-difference-artificial-intelligence-machine-learning-deep-learning/>

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Care, E., Anderson, K. & Kim, H. (2016). *Visualizing the breadth of skills movement across education systems*. Haettu 24.1.2025 osoitteesta <http://skills.brookings.edu/>

Carè, R., Fatima, R. & Lèvy, N. (2024). Assessing the evolution of banking reputation literature: a bibliometric analysis. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 42(No. 5), 1059–1091. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2023-0417>

Castle, E., Eisenberger, N., Seeman, T., Moons, W., Boggero, I., Grinblatt, M. & Taylor, S. (2012). Neural and behavioral bases of age differences in perceptions of trust. *Proc. Natl. Acad. Sci. U.S.A.* 109 (51) 20848–20852. <https://doi.org/10.1073/pnas.1218518109>

Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research*. Sage Publication, Los Angeles.

Curry, N. & Ham, C. (2010). *Clinical and service integration: the route to improved outcomes*. London: King's Fund. Noudettu 17.3.2025 osoitteesta https://assets.kings-fund.org.uk/f/256914/x/2ad82c31e9/clinical_service_integration_2010.pdf

de la Cuesta-González, M., Paredes-Gazquez, J., Ruza, C. & Fernández-Olit, B. (2021). The relationship between vulnerable financial consumers and banking institutions. A qualitative study in Spain. *Geoforum*, Volume (119), 163–176. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.006>

Denzin, N. (1978/2009). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. McGraw-Hill/Routledge.

Digi- ja väestötietovirasto (2022). *Digihumaus-raportti 2022: Neljä skenaariota digitalisaation tulevaisuudesta*. Noudettu 28.10.2024 osoitteesta <https://dvv.fi/digihumausraportti2022>

Digi- ja väestötietovirasto (n.d.) Sanastot. *Esteettömyys*. Noudettu 12.3.2025 osoitteesta <https://sanastot.suomi.fi/terminology/esteettomyys/concept/c2>

Digipalvelulaki 306/2019. *Finlex*. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Dufva, M. (2020). Megatrendit 2020. *Sitran selvityksiä* 162. Noudettu 29.1.2025 osoitteesta <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

Esteettömyysdirektiivi 2019/882. *EUR-Lex*. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Farrelly, G. (2011). Practitioner barriers to diffusion and implementation of web accessibility. *Technology and Disability*, 23(4), 223–232. <https://doi.org/10.3233/TAD-2011-0329>

Guest, G., MacQueen, K. M. & Namey, E. E. (2012). *Applied Thematic Analysis*. SAGE Publications. <https://dx.doi.org/10.4135/9781483384436>

Finanssiala (2025a). *Hyvä pankkitapa*. Noudettu 12.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/hyva-pankkitapa/>

Finanssiala (2025b). *Maksupalveludirektiivi PSD2. PSD2 koskettaa kaikkea sähköistä maksamista*. Noudettu 6.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/maksupalveludirektiivi-psd2/#/>

Finanssiala (2025c). *Yhtenäinen euromaksualue SEPA. Suomi on yhtenäistä euromaksualueetta*. Noudettu 9.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/yhtenainen-euromaksualue-sepa/#/>

Finanssiala (2025d). *Pankit ja rahoitus*. Noudettu 15.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/pankit-ja-rahoitus/#/>

Finanssiala (2025e). *Maksaminen ja maksujärjestelmät*. Maksaminen on nopeutunut ja helpottunut. Noudettu 4.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/maksaminen-ja-maksujarjestelmat/#/>

Finanssiala (2025f). *Finanssipalvelujen tarjoajilla on lakiin perustuva velvollisuus tuntea asiakkaansa*. Noudettu 4.2.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/asiakkaan-tunteminen/#/>

Finanssiala (2025g). *Petokset. Kaikki eivät ole luottamuksemme arvoisia*. Noudettu 14.2.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/petokset/#/>

Finanssiala (2025h). *Turvallisuus*. Noudettu 14.2.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/turvallisuus/#/>

Finanssiala (2025i). *Kaikille palveluja – saavutettavissa? Pankkipalvelujen saavutettavuus*. Noudettu 15.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/aiheet/kaikille-palveluja-saavutettavissa-pankkipalvelujen-saavutettavuus-8-6-2021/#/>

Finanssivalvonta (2024a). *Peruspankipalvelut*. Noudettu 6.1.2025 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/>

Finanssivalvonta (2024b). *Verkko- ja mobiilipankkien häiriöt*. Noudettu 16.3.2025 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/verkko--ja-mobiili-pankkien-hairiot/>

Finanssivalvonta (2023a). *Pankkien on tärkeää huolehtia henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja kohtuuhintaisista peruspankkipalveluista*. Noudettu 6.1.2025 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2023/pankkien-on-tarkeaa-huolehtia-henkilokohtaisen-asiakaspalvelun-saatavuudesta-ja-kohtuuhintaisista-peruspankkipalveluista/>

Finanssivalvonta (2023b). *PSD2*. Noudettu 15.10.2024 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>

Finanssivalvonta (2023c). *Lainsäädäntö*. Noudettu 15.12.2024 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/lainsaadanto/>

Finanssivalvonta (2020). *Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen*. Noudettu 21.12.2024 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/asiakkaan-tunnistaminen-ja-tunteminen/>

Finanssivalvonta (2018). *Tietoa Finanssivalvonnasta*. Noudettu 1.12.2024 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>

Freedman, R. S. (2006). *Introduction to Financial Technology*. Elsevier.

Frondeén, C. & Kaakinen, J. (2023). Reading Easy Language texts written by public authorities: Evidence from eye tracking. *Finnish Journal of Linguistics*, 36, 7–36. <https://doi.org/10.61197/fjl.126062>

Gardner, C. A., Acharya, T. & Yach, D. (2007). Technological and Social Innovation: A Unifying New Paradigm for Global Health. *Health Aff.* 2007, 26(4), 1052–1061. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.26.4.1052>

Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard business review*, 71(4), 78–91. <https://hbr.org/1993/07/building-a-learning-organization>

Goffman, E. (1959). *Presentation of self in everyday life*. Anchor.

Grilli, M., McVeigh, K., Hakim, Z., Wank, A., Getz, S. & Levin, B. (2020). Is this phishing? Older age is associated with greater difficulty discriminating between safe and malicious emails. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76 (9), 1711–1715. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa228>

Gu, M., Pei, L., Zhou, S., Shen, M., Wu, Y., Gao, Z., Wang, Z., Shan, S., Jiang, W., Li, Y. & Bu, J. (2025). Towards an Inclusive Mobile Web: A Dataset and Framework for Focusability in UI Accessibility. *WWW '25: Proceedings of the ACM on Web Conference 2025*, 5096–5107. <https://doi.org/10.1145/3696410.37145>

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. (2021). *Johdanto: Analyysi ja tulkinta*. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 12.12.2024 osoitteesta

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

Ervasti, K. (2011). Oikeussosiologia ja oikeuspoliittinen tutkimus osana oikeustiedettä. Teoksessa T. Lohi (2011). *Oikeustiede. Jurisprudentia*. XLIV 2011. *Suomalaisen lakimiesyhdistyksen vuosikirja*. <https://journal.fi/oikeustiede-jurisprudentia/article/view/143253/90654>

Hakkarainen, P. (2022). Pankkimaailman murroksia. Teoksessa J. Pehkonen, H. Länsi-salmi & P. Puustinen (toim.), *Liikkeessä, kirjoituksia yhteiskunnan ja yritys-elämän muutoksesta*. Helsinki: OP Ryhmä ja Kustannusosakeyhtiö AtlasArt 2022. <https://www.op-media.fi/talous/pankkimaailman-murroksia/>

Hallintolaki 6.6.2003/434. *Finlex*. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2003/434>

Hankintalaki 1397/2016. *Finlex*. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Helin, L. (2005). Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1, 239–240. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>

Helkkula, A. (2011). Characterizing the Concept of Service Experience. *Journal of Service Management*, Vol. 22(3), 367–389. <https://doi.org/10.1108/09564231111136872>

Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58–73. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.70.3.58>

Hill, R. P. & Sharma, E. (2020). Consumer vulnerability. *Journal of Consumer Psychology*, 30(3), 551–570. <https://doi.org/10.1002/jcpy.1161>

Hirvonen, M. (2013). Katsaus kuvailutulkaukseen – visuaalisen tiedon saavuttaminen puheen ja kielen kautta. *Puhe ja kieli*, 33:3, 91–106. <https://journal.fi/pk/article/view/9430>

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. (2019). Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. *Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-354-0>

Holopainen, M., Rantala, T., Sandelin, J.-E., Saunila, M., Sore, S., Ukko, J. & Vainio, A. (2022). Digitaalisen transformaation johtaminen: strategiasta käytäntöön. *Tutkimusraportit – Research Reports*, No. 143. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-335-845-4>

Huffaker, R., Bascones, L. M. & Rubio, P. (2014). Determining costs and benefits of website accessibility in Ireland: results from an empirical approach. *Journal of Accessibility and Design for All*, 4(1), 14–29. <https://doi.org/10.17411/jaccess.v4i1.56>

Hyppönen, A. (2022). ”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. Teoksessa H. Katajamäki, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räisänen & H. Limatius (toim.), *Responsible Communication*. Vaasa: VAKKI Publications 14, 43–59. <https://doi.org/10.70484/vakki.149325>

Hyppönen, A., Koskela, M. & Jaskari, M.-M. (2023). Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä. *Kulutustutkimus.Nyt*, 17(1-2), 122–148. <https://doi.org/10.54333/kulutustutkimus.128096>

Hyppönen, A. & Laajalahti, A. (2025) *Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa*. Käsikirjoitus, vertaisarvioinnissa.

Hyppönen, A. & Salmela, E. (2024). Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla. Teoksessa *AFinLAn vuosikirja 2024*. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 46–77. <https://doi.org/10.30661/afinlavk.143415>

Hyvärinen, A., Jokela, S., Linnanmäki, E., Lumme, S., Manderbacka, K., Martelin, T., Sainio, S., Siukola, R., Sivula, S., Vihtari, J. & Suhonen, J. (2019). *Sosiaali- ja terveystieteiden yhdenvertaisuuden käsitteet Versio 2.0*. Noudettu 15.10.2024 osoitteesta <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121948919>

iate European Union terminology (2018). *Verkko*. Noudettu 10.1.2025 osoitteesta <https://iate.europa.eu/entry/result/1227923/fi-fi>

iate European Union terminology (2024). *Pankki*. Noudettu 19.2.2025 osoitteesta <https://iate.europa.eu/entry/result/1556841/all>

iate European Union terminology (2003). *Systeemi*. Noudettu 20.3.2025 osoitteesta <https://iate.europa.eu/entry/result/1466325/all>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja*. Alma Talentum 2015.

Inal, Y., Guribye, F., Rajanen, D., Rajanen, M. & Rost, M. (2020). Perspectives and Practices of Digital Accessibility: A Survey of User Experience Professionals in Nordic Countries. Teoksessa *Proceedings of the 11th Nordic Conference on Human-Computer Interaction: Shaping Experiences, Shaping Society (NordiCHI '20)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–11. <https://doi.org/10.1145/3419249.3420119>

Inal, Y., Rizvanoglu, K. & Yesilada, Y. (2019). Web accessibility in Turkey: awareness, understanding and practices of user experience professionals. *Univ Access Inf Soc* (18), 387–398. <https://doi.org/10.1007/s10209-017-0603-3>

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *THL-*

Työpöpaperi 33/2017. Noudettu 18.11.2024 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Jain, R., Aagja, J. & Bagdare, S. (2017). Customer experience: a review and research agenda. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(3), 642–662. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2015-0064>

Jehkonen, M. & Saunamäki, T. (2019). Aivojen keskeiset rakenteet kognitiivisissa ja psyykkisissä toiminnoissa. Teoksessa M. Jehkonen, T. Saunamäki & L. Hokkanen (toim.), *Kliininen neuropsykologia*. Kustannus Oy Duodecim.

Johnson, J. (2014). *Designing with the mind in mind : Simple guide to understanding user interface design guidelines*. Elsevier Science & Technology.

Jokinen, A. (2021). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/>

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2016). Diskurssianalyysin kuvakulmat. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suojanen (2016). *Diskurssianalyysi: teoria, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino.

Jolanki, O., Tynkkynen, L.-K. & Sinervo, T. (2017). Professionals' views on integrated care. *Journal Of Integrated Care*, 25(4), 247–55. <https://doi.org/10.1108/IICA-06-2017-0018>

Jones, S., Hara, S. & Augusto, J. C. (2014). eFRIEND: an ethical framework for intelligent environments development. *Ethics Inf Technol* 17, 11–25. <https://doi.org/10.1007/s10676-014-9358-1>

Juhila, K. (2021). Teemoittelu. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Juhnke, C. (2017). Clinical and service integration. The route to improved outcomes. *Int J Integr Care* 2012, volume 12(8). <https://ijic.org/articles/10.5334/ijic.1065>

Jurgens, M., Berthon, P., Edelman, L. & Pitt, L. (2016). Social media revolutions: The influence of secondary stakeholders. *Business Horizons*, 59(2), 129–136. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2015.11.010>

Juuti, P. (2006). *Organisaatiokäyttäytyminen*. Otava.

Järvinen, I., Neuvonen, R. & Rautiainen, P. (2020). *Viestinnän ja kulttuurin saavutettavuus*. Helsinki. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/338552>

Kaarakainen, M.-T. & Saikkonen, L. (2023). Remark on digital accessibility: Educational disparities define digital inclusion from adolescence onwards. *Universal Access*

in the Information Society, 22, 1279–1292. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00908-5>

Kamran, S. & Uusitalo, O. (2018). Banks' unfairness and the vulnerability of low-income unbanked consumers. *Service Industries Journal*, 39(1), 65–85. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1436704>

Keisalo, M. (2017). *Kielitieteellinen antropologia*. Noudettu 3.2.2025 osoitteesta <https://antroblogi.fi/2017/06/kielitieteellinen-antropologia/>

Ketola, A. & Pitkäsalo, E. (2024). Sarjakuva selkoilmaisun muotona: Sarjakuva-asiakirjat ja kielellinen saavutettavuus. *Puhe ja kieli*, 44:4, 129–144.

Kielitoimiston ohjepankki (2024). *Miten ohjata verkkopalvelun käyttäjää?* Noudettu 15.10.2024 osoitteesta <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/2-kielellinen-saavutettavuus-ja-selkokieli/miten-ohjata-verkkopalvelun-kayttajaa/>

Kielitoimiston sanakirja (2024a). *Käytettävyys*. Noudettu 2.10.2024 osoitteesta <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/k%C3%A4ytett%C3%A4vyys?searchMode=all>

Kielitoimiston sanakirja (2024b). *Systeemi*. Noudettu 17.1.2025 osoitteesta <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/systeemi?searchMode=all>

Kielitoimiston sanakirja (2024c). *Kyselytutkimus*. Noudettu 27.2.2025 osoitteesta <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/kyselytutkimus?searchMode=all>

Kinnunen, T. & Hirvonen, M. (2020). Johtopäätökset. Saavutettavuudesta osallisuuden. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Komulainen, M. (2023). *Menesty digimarkkinoilla 2.0*. Helsingin seudun kauppamari. 3. uudistettu painos.

Koponen, J., Hildén, J. & Vapaasalo, T. (2016). *Tieto näkyväksi – Informaatiomuotoilun perusteet*. Aalto-yliopisto. Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Aalto ARTS Books.

Koponen, M. & Nurminen, M. (2012). Konekäännös tiedon saavutettavuuden edistäjänä tai esteenä. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. (2002). *Asiakaspalvelu ja markkinointi*. 1.- 2. painos. WSOY.

Korkiakoski, K. (2023). *Huomisen asiakas. Onko hän asiakkaasi jo tänään?* Helsingin seudun kauppamari.

Korkiakoski, K. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen*. Alma Talent.

- Korvenranta, H. (2005). Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005-1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos, 111–123. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Koskinen, D. (2005). Käytettävyytutkimuksen etiikka. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005-1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos, 339–340. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Koskinen, J. (2005). Käytettävyydestaus. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005-1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos, 187–188. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Koulu, R., Sankari, S. & Sormunen, S. (2022). Digitalisoitua julkishallinto: Käytettävyys kuuluu kaikille. *Edilex* 2022/36. <https://www.edilex.fi/artikkelit/28209.pdf>
- Kroll, T., Barbour, R. & Harris J. (2007). Using Focus Groups in Disability Research. *Qualitative Health Research*. 2007;17(5), 690–698. doi:10.1177/1049732307301488
- Krug, S. (2006). *Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun*. Readme.fi.
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska T-A. (2022). *Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti*. Noudettu 28.10.2024 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Kyberturvallisuuskeskus (2025a). *Monivaiheinen tunnistautuminen suojaaa käyttäjätilejasi*. Noudettu 15.1.2025 osoitteesta <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/monivaiheinen-tunnistautuminen-suojaakayttajatilejasi>
- Kyberturvallisuuskeskus (2025b). *Kyberturvallisuuskeskuksen viikkokatsaus – 07/2025*. Noudettu 17.3.2025 osoitteesta <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/kyberturvallisuuskeskuksen-viikkokatsaus-072025>
- Kyberturvallisuuskeskus (2024a). *Pankkihuijausviesti pelottelee nyt tietomurrolla*. Noudettu 15.12.2024 osoitteesta <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/kyberturvallisuuskeskuksen-viikkokatsaus-042024>
- Kyberturvallisuuskeskus (2024b). *Sähköinen tunnistaminen*. Noudettu 17.3.2025 osoitteesta <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>
- Kyytsönen, J. (2015). OP:n pääjohtaja: Tarvitaanko pankkeja? *Maaseudun tulevaisuus*. Noudettu 28.11.2025 osoitteesta <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka-ja-talous/op-n-pääjohtajatarvitaanko-pankkeja-1.133560>

- Kärpänen, T. (2024). Barriers to creating value with cognitive accessibility features in digital services. *Univ Access Inf Soc* (2024). <https://doi.org/10.1007/s10209-024-01151-w>
- Lazar, J., Goldstein, D. F. & Taylor, A. (2015). *Ensuring digital accessibility through process and policy*. Elsevier Science & Technology.
- Lagus, K. H., Ruckenstein, M. S., Pantzar, M. & Ylisiurua, M. J. (2016). Suomi 24: muodonantaa aineistolle. *Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja*, Nro 10. Helsinki. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/163190>
- Lemon, K. N. & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Lendel, V., Hittmár, S & Latka, M. (2015). Application of Management of Innovation Processes in Enterprise Management Approach, Problem and Recommendations, *Procedia Economics and Finance*, 34, 410–416. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01648-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01648-2)
- Leskelä, L., Mustajoki, A. & Piehl, A. (2022). Easy and plain languages as special cases of linguistic tailoring and standard language varieties. *Nordic Journal of Linguistics*;45(2), 194–213. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000142>
- Leskelä, L. & Uotila, E. H. (2020). Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*, luku 13. Gaudeamus.
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry.
- Lin, M. Q. & Lee, B. C. (2012). The influence of website environment on brand loyalty: Brand trust and brand affect as mediators. *International Journal of Electronic Business Management*, 10(4), 308–321.
- Lindholm, L. (2021). Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2021. *Valtioneuvoston julkaisuja* 2021: 88. Oikeusministeriö. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-963-2>
- Lipkin, M. (2016). Customer experience formation in today's service landscape. *Journal of Service Management*, vol. 27(5), 678–703. <https://doi.org/10.1108/IOSM-06-2015-0180>
- Loiacono, E. & Djasasbi, S. (2013). Corporate website accessibility: does legislation matter? *Universal Access in the Information Society*, 12(1), 115–124. <https://doi.org/10.1007/s10209-011-0269-1>
- Luna, P. (2024). *Turvallinen digi- ja asiointiosaaminen – miten sitä voisi edistää?* Noudeutu 4.2.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/kolumni/turvallinen-digi-ja-asiointiosaaminen-miten-sita-voisi-edistaa/>

- Luukka, M-R. (2013). Opetussuunnitelmat uudistuvat: tekstin lukijasta ja kirjoittajasta monilukutaituriksi. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 4(5). Noudettu 18.3.2025 osoitteesta <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-joulukuu-2013/opetussuunnitelmat-uudistuvat-tekstien-lukijasta-ja-kirjoittajasta-monilukutaituriksi>
- Löytänä, J. & Korteso, K. (2011). *Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Talentum Media Oy.
- Maaß, C. (2020). *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus: Balancing Comprehensibility and Acceptability*. Berlin: Frank & Timme.
<https://doi.org/10.26530/20.500.12657/42089>
- Maijala, R. (2028). *Empatiaa kehittämässä. Osa 1 – työkaluja empatian kehittämiseen*. Noudettu 19.3.2025 osoitteesta <https://www.palvelupolkuja.fi/empatia/tyokaluja-empatian-kehittamiseen-osa-1/>
- Maksupalvelulaki 30.4.2010/290. *Finlex*. Noudettu 21.2.2024 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2010/20100290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=maksupalvelulaki>
- Mattila, J., Seppälä, T. & Lähteenmäki, I. (2018). Kuka vie ja ketä? – Pankit alustatalouden ristitulessa. *ETLA Raportti* No 84. <https://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-84.pdf>
- Martela, F. & Jarenko, K. (2017). *Itseohjautuvuus: miten organisoitua tulevaisuudessa?* Alma Talent.
- Meadows, D. (2008). *Thinking in Systems. A Primer*. White River Junction, VT: Chelsea Green Publishing.
- Meriluoto, T. (2018). *Making Experts by Experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations* [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/60096>
- Moilanen, R. (2001). *Oppivan organisaation mahdollisuudet*. Tammi.
- Montgomery, J. W. (2002). Understanding the language difficulties of children with specific language impairments: Does verbal working memory matter? *American Journal of SpeechLanguage Pathology*, 11(1), 77.
- Montuori, A. (2011). Systems approach. Teoksessa M. Runco & S. Pritzker (toim.), *Encyclopedia of Creativity* Vol 2. Academic press, 414–421.
- Moreno, L., Petrie, H., Martinez, P. & Alarcon, R. (2023). Designing user interfaces for content simplification aimed at people with cognitive impairments. *Univ Access Inf Soc* 23, 99–117. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-00986-z>
- Mäkipää, J-P. (2022). *Towards design theory for accessible artifacts* [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-046-7>

- Mäntyranta, T. & Kaila, M. (2008). Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 2008;124(13), 1507–13. <https://www.duodecimlehti.fi/duo97349>
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Kohtaaminen sosiaali- ja terveystieteissä*. Gaudeamus.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. (2023). *Työyhteisötaidot digiajassa*. Gaudeamus.
- Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen, M. (2021). Yhteiskunnan digimurros. *Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8647-6>
- Nemer, D. (2015). From Digital Divide to Digital Inclusion and Beyond. *The Journal of Community Informatics*, 11(1). <https://doi.org/10.15353/joci.v11i1.2857>
- Nida, E. A. (1964). *Toward a Science of Translating*. Leiden, E. J. Brill.
- Nielsen, J. (2007). Blah-Blah Text: Keep, Cut, or Kill? *Nielsen Norman Group*. Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/blah-blah-text-keep-cut-or-kill/>
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. *Nielsen Norman Group*. Noudettu 15.10.2024 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nieminen, A. & Kock, H. (2022). Saavutettavuus on yritykselle kilpailuvaltti. *Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset MMA:n blogi*. Noudettu 12.2.2025 osoitteesta <https://mma.fi/ajankohtaista/blogi/saavutettavuus-on-yritykselle-kilpailuvaltti/>
- Nierling, L. & Maia, M. (2020). Assistive Technologies: Social Barriers and Socio-Technical Pathways. *Societies* 2020, 10(2), 41. <https://doi.org/10.3390/soc10020041>
- Niska, M., Venäläinen, S., Olakivi, A. & Cañada, J. A. (2024). Sosiaalisen konstruktionismin juuret ja versiot. Teoksessa M. Niska, S. Venäläinen, A. Olakivi & J. A. Cañada. *Sosiaalinen konstruktionismi. Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista*. Vastapaino, 13–57.
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. Revised and expanded edition (2002). Basic Books.
- Norrena, J. (2013). *Opettaja tulevaisuuden taitojen edistäjänä: "jos haluat opettaa noita taitoja, sinun on ensin hallittava ne itse"*. [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5227-3>
- Nuopponen, A. (2020). Systemaattinen käsitteanalyysi tutkijan työssä. Teoksessa H. Katajamäki (toim.), *Tieteellinen kirjoittaminen tiedeyhteisössä*. VAKKI Publications 11. Vaasa: VAKKI, 94–122. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020101384005>
- Onikki-Rantajääskö, T. (2024). *Suomi osallisuuden kielenä. Selvitys suomen kielen tilasta Suomessa 2020-luvun puolimaissa*. Oikeusministeriö. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-141-0>

- Othman, A. & Al Mutawaa, A. (2023). The Interplay of Learning Organization and Digital Accessibility in Promoting Inclusion and Equity for Persons with Disabilities[J]. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 2023, 14(03):36–46. DOI: [10.47297/wspchrmsp2040-800503.20231403](https://doi.org/10.47297/wspchrmsp2040-800503.20231403)
- Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (2005). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Paas, F., Renkl, A. & Sweller, J. (2003). Cognitive Load Theory and Instructional Design: recent developments. *Educational Psychologist*, 38(1), 1–4. https://doi.org/10.1207/s15326985ep3801_1
- Paas, F. & Van Merriënboer, J. J. G. (1994). Instructional control of cognitive load in the training of complex cognitive tasks. *Educational Psychology Review*, 6(4), 351–371. <https://doi.org/10.1007/bf02213420>
- Parviainen, L. (2005). Fokusryhmät. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos, 53–61. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Pearl, C. (2016). *Designing voice user interfaces*. Sebastopol: O'Reilly
- Perkiö, M. (2008). Lukutaitotutkimuksen käsitekartta. *Aikuiskasvatus*, 28(2), 105–116. <https://doi.org/10.33336/aik.93810>
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A. & Gulliksen, J. (2015). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505–526. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>
- Putnam, C., Wozniak, K., Zefeldt, M. J., Cheng, J., Caputo, M. & Duffield, C. (2012). How do professionals who create computing technologies consider accessibility? Teoksessa *Proceedings of the 14th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility (ASSETS '12)*. Association for Computing Machinery, 87–94. <https://doi.org/10.1145/2384916.2384932>
- Puustinen P. (2013). *Vaihdantavallankumous – finanssipalvelun uusi logiikka*. Talentum.
- Raevaara, L. (2022). Verkkopalvelun saavutettavuus on tiedon ja toiminnan ymmärrettävyyttä. *Virallinen lehti*. <https://www.virallinenlehti.fi/fi/sahkoinenlehti/2022-025.pdf>
- Raijas, A., Kalmi, P., Ranta, M. & Ruuskanen, O-P. (2020). Suomalaisten talousosaaminen – Analyysi 2000-luvulla tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella. *Suomen Pankki*. A: 119, 2020. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-202004022056>

- Rajaobelina, L., Brun, I. & Kilani, N. (2022). Examining emotions linked to live chat services: The role of e-service quality and impact on word of mouth. *J Financ Serv Mark*, 27, 232–249. <https://doi.org/10.1057/s41264-021-00119-8>
- Rajaobelina, L., Brun, I., Tep, S.P. & Arcand, M. (2018). Towards a better understanding of mobile banking: the impact of customer experience on trust and commitment. *J Financ Serv Mark*. 23, 141–152. <https://doi.org/10.1057/s41264-018-0051-z>
- Renaud, K. & Coles-Kemp, L. (2022). Accessible and inclusive cyber security: A nuanced and complex challenge. *SN Computer Science*, 3, 346. <https://doi.org/10.1007/s42979-022-01239-1>
- Riedel, A., Messenger, D., Fleischman, D. & Mulcahy, R. (2021). Consumers experiencing vulnerability: a state of play in the literature. *Journal of Services Marketing*, 36(2), 110–128. <https://doi.org/10.1108/ISM-12-2020-0496>
- Rink, I. (2024). Communication barriers. Teoksessa C. Maaß & I. Rink (toim.), *Handbook of Accessible Communication*. <https://doi.org/10.26530/20.500.12657/98181>
- Rose-Collins, F. (2024). *Pankkisovellusten kehityspalvelut: Digitaalisen rahoituksen tulevaisuutta muokkaamassa*. Noudettu 8.1.2025 osoitteesta <https://www.ranktracker.com/fi/blog/banking-app-development-services-shaping-the-future-of-digital-finance/>
- Rosenbaum, M. S., Seger-Guttmann, T. & Giraldo, M. (2017). Commentary: vulnerable consumers in service settings. *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 309–312. <https://doi.org/10.1108/ISM-05-2017-0156>
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2017). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus*, luku 1.2. Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). Aineiston määrä ja tutkittavat. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Noudettu 8.2.2025 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). Triangulaatio. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Noudettu 1.2.2025 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006c). Sosiaalinen konstruktionismi. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Noudettu 1.2.2025 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_6.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006d). Reliabiliteetti. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Noudettu 28.2.2025 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html

Saavutettavuusdirektiivi 2016/2102 (2016). *EUR-Lex*. Noudettu 21.12.2024 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>

Saavutettavuusvaatimukset (2025). *Kolmannen osapuolen tuottama sisältö*. Noudettu 9.8.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/digipalvelulainvaatimukset/mita-palveluja-ja-sisaltoja-laki-koskee#76031-1>

Salmela, E. & Isohella, S. (2021). YouTube-videoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin – käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa T. Waaramaa, L. Kääntä, M. Koskela & S. Isohella (toim.), *Monialainen viestintä: puheesta peleihin*, 1–99. Vaasan yliopisto.

Saltouridou, D. & Poullos, I. (2024). Inclusion and sensory accessibility in hotels and its importance for branding. Teoksessa A. Kavoura, T. Borges-Tiago & F. Tiago (toim.), *Strategic Innovative Marketing and Tourism. ICSIMAT 2023. Springer Proceedings in Business and Economics*. Springer, Cham, 731–738. https://doi.org/10.1007/978-3-031-51038-0_79

Sanastokeskus TSK (2002). Tietotekniikan termitalkoot, 2002-06-03. *Käytettävyys*. Noudettu 1.11.2024 osoitteesta https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/haku-266.html?page=get_id&id=ID0183&vocabulary_code=TSKTT

Sanastokeskus TSK (2007). Tietotekniikan termitalkoot, 2007-12-14. *Saavutettavuus*. Noudettu 25.10.2024 osoitteesta <https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/haku-266.html>

Sanastokeskus TSK (2024). TEPA-termipankki, Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto (THL, 01.03.2024). *Palvelu*. Noudettu 29.10.2024 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/palvelu>

Sanastokeskus TSK (2017a). TEPA-termipankki. Pankki- ja rahoitussanasto / Bank och finansterminologi (Sanastokeskus), 2017-12-15. *Verkkopankki*. Noudettu 2.10.2024 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/verkkopankki>

Sanastokeskus TSK (2017b). TEPA-termipankki. Pankki- ja rahoitussanasto / Bank och finansterminologi (Sanastokeskus), 2017-12-15. *Mobiilipankki*. Noudettu 2.10.2024 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/mobiilipankki>

Sanastokeskus TSK (2000). Tietotekniikan termitalkoot, 2000-12-01. *Käyttöliittymä*. Noudettu 2.10.2024 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/k%C3%A4ytt%C3%B6liittym%C3%A4>

Sanastokeskus TSK (2019). TEPA-termipankki. Sosiaali- ja terveystalouden yhdenvertaisuuden käsitteet (THL, 2019). *Esteettömyys*. Noudettu 8.1.2025 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/esteett%C3%B6myys>

Schreck, J. & Sintonen, M. (2022). Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa ennätysvauhdilla – silti ero muihin Pohjoismaihin on huomattava. Teoksessa *Euro & Talous. Suomen Pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta*, 3–20. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-202205251232>

Segler-Heikkilä, L. (2024). *Kielellinen saavutettavuus osana vuorovaikutuseettistä toimintaa*. Noudettu 12.1.2025 osoitteesta <https://dialogi.diak.fi/2024/06/10/kielellinen-saavutettavuus-osana-vuorovaikutuseettista-toimintaa/>

Selkeästi meille! (n.d.) *Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet*. Noudettu 15.2.2024 osoitteesta <https://www.selkeastimeille.fi/ohjeet-ja-vinkit/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/>

Selkokeskus (2024). *Näin kirjoitat selkokieltä*. Noudettu 12.1.2025 osoitteesta <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/>

Selkokeskus (2025). *Selkokielen tarve*. Noudettu 2.9.2025 osoitteesta <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>

Selovuo, K. (2018). *Saavutettava sisältö. Opas suunnitteluun ja sisällöntuotantoon*. Noudettu 21.1.2025 osoitteesta <https://www.hel.fi/static/hki4all/ohjeet/saavutettavuus-opas.pdf>

Selovuo, K. (2020). *Tarkista värikontrasti helposti*. Noudettu 11.2.2025 osoitteesta <https://saavutettavuusopas.fi/tarkista-varikontrasti-helposti/>

Senge, P. (2006). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization* (2nd edition). Random House Business Books.

Sharma, M., & Branscum, P. W. (2020). *Introduction to community and public health* (2. painos). Jossey Bass, a Wiley brand.

Şimon, S., Dejica, D., Fărcaşiu, M. A. & Kilyeni, A. (2022). New trends in translation and interpreting studies: Linguistic accessibility in Romania. *Open Linguistics* 8(1), 459–474. <https://doi.org/10.1515/opli-2022-0217>

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. (2006). *Käytettävyyden psykologia*. Edita, IT Press.

Szalavetz, A. (2022). Digitalisation-induced performance improvement: Don't take it for granted!. *Acta Oeconomica*, 72(4), 457–475. <https://doi.org/10.1556/032.2022.00031>

Sotarauta, M., Hyrskyluoto, J., Rosenlund, M. & Vilpponen, J. (2018). Pohdintoja pankkien tulevaisuudesta alustataloudessa. Teoksessa J. Mähönen, P. Pölönen & V. Vahtera (toim.), *Juhlajulkaisu Risto Nuolimaa 1948 – 2/6 – 2018. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja, C-sarja 42*. Suomalainen lakimiesyhdistys, 305–318.

Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. (2011). Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.), *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 481–526.

Sreejesh, S. (2023). Integrated banking channel service quality (IBCSQ): Role of IBCSQ for building consumers' relationship quality and brand equity. *Journal of Retailing and Consumer Services* 76 (2024), 103616. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103616>

Sterman, J. (2000). *Business Dynamics, Systems Thinking and Modeling for a Complex World*. McGraw-Hill Education.

Stevanovic, M. & Weiste, E. (2018). Keskusteluanalyysi ja fokusryhmien diskursiivinen tutkimus. Teoksessa L. Haapanen, L. Kääntä & L. Lehti (toim.), *Diskurssintutkimuksen menetelmistä. On the methods in discourse studies*. AFinLA-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2018, 11, 114–136.

Stähle, P. (2004). Itseuudistumisen dynamiikka: Systeemiajattelu kehitysprosessien ymmärtämisen perustana. Teoksessa M. Sotarauta & K.-J. Kosonen, (toim.), *Yksilö, kulttuuri ja innovaatioympäristö – avauksia aluekehityksen näkymättömään dynamiikkaan*. Tampere University Press, 222–254.

Suhonen, S. (2024). Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto – aihealuettaan ja kokoaan suurempi sanastojulkaisu. Teoksessa *Terminfo* 1/2024. Haettu 12.8.2024 osoitteesta <http://www.terminfo.fi/sisalto/sosiaali-ja-terveydenhuollon-digitaalisten-palvelujen-sanasto--aihealuettaan-ja-kokoaan-suurempi-sanastojulkaisu-626.html>

Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2012). Käyttäjakeskeinen kääntäminen. *Tampere Studies in Language, Translation and Literature. Series B1*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9>

Suomen Pankki (n.d.) *Suomen Pankin verkkopalvelu*. Noudettu 29.1.2025 osoitteesta <https://www.suomenpankki.fi/fi/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. *Finlex*. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen teknisen viestinnän yhdistys (2021). *Mitä on tekninen viestintä?* Noudettu 19.10.2024 osoitteesta <https://www.stvy.fi/tekninen-viestinta/>

Suomi, R. (2022). Systeemiajattelu – erottamaton osa tulevaisuudentutkimusta. Teoksessa H.-K. Aalto, K. Heikkilä, P. Keski-Pukkila, M. Mäki. & M. Pöllänen, (toim.), *Tulevaisuudentutkimus tutuksi – Perusteita ja menetelmiä. Tulevaisuudentutkimuksen Verkostoakatemian julkaisuja 1/2022*, 80–88. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-249-563-1>

Suominen, R. (2019). *Virkatekstin käytettävyys. Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi* [väitöskirja, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1174-2>

Sweller, J. A. (2011). Cognitive load theory. Teoksessa J. P. Mestre and B. H. Ross (toim.), *Psychology of Learning and Motivation*. Academic Press, Volume 55, 2011, 37–76. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-387691-1.00002-8>

Taskula, T. (2021). *Käytettävyys vuonna 2022*. Noudettu 8.1.2025 osoitteesta <https://www.taitounited.fi/blog/kaytettavyys-vuonna-2022/>

Tiilikä, U. (2014). *Kielikäsitykset hyvän virkakielen esteenä*. Noudettu 12.2.2025 osoitteesta <https://kielikello.fi/kielikasitykset-hyvan-virkakielen-esteena/>

Torkkola, S. (2017). *Lean asiantutijatyön johtamisessa*. Alma Talent.

Tuomi, J. & Sarajärvi, S. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. laitos). Tammi.

Traficom (2025a). *Muutokset digipalvelulakiin*. Noudettu 17.3.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/digipalvelulain-vaatimukset/muutokset-digipalvelulakiin?toggle=Lis%C3%A4vaatimus%20kuluttajien%20pankki-palveluille>

Traficom (2025b). *Vahvat sähköiset tunnistuspalvelut*. Noudettu 17.3.2025 osoitteesta <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen#9968-0>

Traficom (2025c). *Palvelun käyttäjän oikeudet*. Noudettu 19.3.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/kayttajan-oikeudet/palvelun-kayttajan-oikeudet>

Traficom (2024). *Tietoa saavutettavuudesta*. Noudettu 1.2.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/yleista-saavutettavuudesta/tietoa-saavutettavuudesta>

Turner, S., Cardinal, L. & Burton, R. (2017). Research design for mixed methods: A triangulation-based framework and roadmap. *Organizational Research Methods* 20: 2, 243–267. <https://doi.org/10.1177/1094428115610808>

Turtiainen, R. & Östman, S. (2013). Verkkotutkimuksen eettiset haasteet. Armi ja anoreksia. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.), *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 49–67.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. *Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023*. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Uusikylä, P. (2021). Sukellus systeemiajattelun syvään päätyyn. *Työn tuuli* 30(1), 7–13. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/13689>

Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 36, 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>

Vigh, E., Weir, E., Tcherdakoff, N. A. P., Strangroome, G. J., Gu, Y., Metatla, O., Watanabe, M., Schäfer, R., Hahn, S., Krawczyk, K. M., Godoy, M., Cossovich, R., Morin, R., Dreaver-Charles, K., Koole, M. & Lewis B. W. (2025). Lost in Translation: A Cross-Cultural Examination of Linguistic Inaccessibility in HCI. Teoksessa N. Yamashita, V. Evers & K. Yatani *CHI EA '25: Proceedings of the Extended Abstracts of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* Article No.: 635, 1–16. <https://doi.org/10.1145/3706599.3716229>

Viitanen, J., Paajanen, R., Loikkanen, V. & Koivistoinen, A. (2017). *Digitaalisen alustatalouden tiekartasto* [Valtioneuvosto, Työ- ja elinkeinoministeriö]. Noudettu

15.1.2025 osoitteesta https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/alus-talouden_tiekartasto_web_x.pdf

Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. Santalahti-kustannus.

Vilpponen, H. (2021). *You Get What You Order: Required Expertise in the Procurement of Public Services*. [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/78852>

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kainiemi, E., Hakamäki, P. & Heponiemi, T. (2023). Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalvelujen käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä. *Työpaperi* 31/2023. Noudettu 15.1.2025 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-138-2>

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. (2022). *Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi* [Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

Vollenwyder, B., Petralito, S., Iten, G. H., Brühlmann, F., Opwis, K. & Mekler, E. D. (2023). How compliance with web accessibility standards shapes the experiences of users with and without disabilities. *International Journal of Human-Computer Studies*. Volume 170, 2023, 102956. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102956>

von Bertalanffy, L. (1971). *General System Theory: Foundations, Development*. George Braziller.

Vuori, J. (2021). Yleiset analyysitavat. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 28.1.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/yleiset-analyysitavat/>

Välimäki, T. (2021). *Häiriöt pankkipalveluissa hankaloittavat muutakin kuin pankkiasiointia – kenellä on vastuu varautumisesta?* Noudettu 9.8.2025 osoitteesta <https://www.eurojalous.fi/fi/blogit/2021/hairiot-pankkipalveluissa-hankaloittavat-muutakin-kuin-pankkiasiointia-kenella-on-vastuu-varautumisesta/>

WAI, Web Accessibility Initiative. (2019). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)*. Virallinen suomenkielinen käännös. Noudettu 15.10.2024 osoitteesta <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi-20191122/>

WAI, Web Accessibility Initiative. (2024). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.2)*. Noudettu 15.1.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Webropol. (2025). *Kehitä ja johda ajantasaisella tiedolla*. Noudettu 20.2.2025 osoitteesta <https://webropol.fi/>

Yesilada, Y., Brajnik, G., Vigo, M. & Harper, S. (2015). Exploring perceptions of web accessibility: a survey approach. *Behaviour & Information Technology*, 34(2), 119–134. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2013.848238>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. *Finlex*. Noudettu 21.12.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) 2016/679/EU. *EUR-Lex*. Noudettu 21.12.2024 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/FI/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

Yli-Huttula, T. (2022). *Suomalaisten pankkien tietoturva on kansainvälisesti korkeatasoista*. Noudettu 17.1.2025 osoitteesta <https://www.finanssiala.fi/kolumni/suomalaisten-pankkien-tietoturva-on-kansainvalisesti-korkeatasoista/>

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. (2006). *Hyvä asiakaspalvelu – Menestystekijä finanssialalla*. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

YK:n vammaissopimus 27/2017. Noudettu 12.9.2024 osoitteesta <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>

YSO – Yleinen suomalainen ontologia (2025). *Triangulaatio*. Noudettu 5.3.2025 osoitteesta <https://finto.fi/yso/fi/page/p23071>

Zmijewski, B. (2023). *Conversational UI Design Essentials: Revolutionizing User Interface Interactions*. Noudettu 23.7.2025 osoitteesta <https://helio.app/blog/conversational-ui-design-essentials-revolutionizing-user-interface-interactions/>

Övermark, T. (2019). Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa L. Leskelä (toim.), *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry, 67.

Liitteet

Liite 1 Saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelun teemat ja kysymykset (suomi, englanti)

Teema 1: Saavutettavuus käsitteenä

- Mitä saavutettavuus pankissa ja pankille tarkoittaa, kenelle se on tarpeen ja miten siitä huolehditaan?
- Miten kuvailisit saavutettavuuden merkitystä pankkiorganisaation ja pankkitoiminnan kannalta?
- Millä tavalla teidän edustamanne/edustamasi pankki huolehtii siitä, että sen tarjoamat pankkipalvelut ja erityisesti verkkopalvelut ovat saavutettavia?
- Miten saavutettavuuden toteutuminen pankkinne verkkopalveluissa käytännössä on organisoitu?
- Millainen rooli palvelujenne käyttäjillä on niiden saavutettavuuden varmistamisessa?

Teema 2: Arvot ja etiikka

- Usein sanotaan, että saavutettavuudessa on kyse arvoista ja eettisistä valinnoista. Miten edustamasi pankkiorganisaation strategiat, arvot ja eettiset periaatteet tukevat palveluiden saavutettavuuden eteen tehtyä työtä?

Teema 3: Saavutettavuuden osa-alueet

- Mitä erilaisia näkökulmia saavutettavuus pankkipalvelujen kannalta kattaa?

Teema 4: Verkkopalvelujen kognitiivinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät

- Minkälaisia menetelmiä teillä käytetään verkkopalvelujen saavutettavuuden varmistamiseen?

Interviews with accessibility experts, themes and questions**Theme 1: Accessibility as a concept**

- What does accessibility in the bank and for the bank mean, for whom is it necessary and how is it taken care of?
- How would you describe the importance of accessibility in terms of banking organization and banking operations?
- How does the bank you represent ensure that the banking services it offers, and especially the online services, are accessible?
- How is the realization of accessibility in your bank's online services organized in practice?
- What role do the users of your services play in ensuring their accessibility?

Theme 2: Values and ethics

- It is often said that accessibility is about values and ethical choices. How do the strategies, values and ethical principles of the banking organization you represent support the work done for the accessibility of services?

Theme 3: Aspects of accessibility

- What different perspectives does accessibility cover in terms of banking services?

Theme 4: Cognitive accessibility of online services, assessment and method

- What kind of methods do you use to ensure the accessibility of online services?

Liite 2 Asiakaspalvelijoiden haastattelun teemat ja kysymykset

1. Saavutettavuus käsitteenä

- a) Miten kuvailisit saavutettavuuden merkitystä pankkiorganisaation ja pankkitoiminnan kannalta?
- b) Millä tavalla edustamasi pankki huolehtii/on huolehtinut siitä, että sen tarjoamat pankkipalvelut ja verkkopalvelut ovat saavutettavia?

2. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkitys

- a) Mitä kieliä käytät asiakaspalvelun työtehtävissä?
- b) Mitkä ovat mielestäsi syitä, joista johtuu, että asiakas ei ymmärrä jotakin verkkopalvelun käytössä esiintyvää ohjetta tai ei osaa käyttää verkkopankkia/mobiilipankkia?
- c) Minkälaisiin asioihin asiakkaat hakevat ohjeita ja neuvoja asiakaspalvelusta?

3. Selkeän kielen/selkokielen merkitys puhuttuna/kirjoitettuna

- a) Mitä ajattelet käytännön asiakaspalvelutyössä, tarvitaanko työtehtävissä selkeää kieltä/selkokieltä?
- b) Kun hoidat asiakaspalvelutilannetta kirjoittamalla ja ohjeistamalla asiakasta hänen yhteydenotossaan, mitä keinoja käytät, että asiakas ymmärtäisi ohjeesi paremmin?

4. Asiakaspalvelun tulevaisuus; chatbot/tekoäly

- a) Toimiiko pankissanne kasvokkaisen asiakaspalvelun ohessa chat-viestipalvelu tai jokin muu asiakaspalvelujärjestelmä?
- b) Millä tavalla chat-viestipalvelu/asiakaspalvelujärjestelmä helpottaa omaa työtäsi?
- c) Mitä ajattelet asiakaspalvelun tulevaisuudesta? Tarvitaanko kasvokkaista asiakaspalvelua? Yleistyvätkö chatbot-viestipalvelut/asiakaspalvelujärjestelmät?

5. Tietoturva

- a) Mitä ajattelet, millainen yhteys saavutettavuusongelmilla on tietoturvaan?
- b) Minkälaisissa tilanteissa asiakkaan tietoturva pankkiasioinnissa on mielestäsi ollut vaarassa/on vaarantunut saavutettavuuteen liittyvien ongelmien vuoksi?
- c) Miten ohjeistat asiakasta tietoturvaan liittyvissä kysymyksissä?

Liite 3 Kyselytutkimus 1 teemat ja avoimet kysymykset

Kerro tyypillinen tai mielestäsi kiinnostava asiakaspalvelun työtehtävissä esille tullut tilanne, joka liittyy johonkin asiakkaan kohtaamaan verkkopankin tai mobiilipankin käyttöön liittyvään kysymykseen tai ongelmaan.

1. Mitä asiakasryhmää asiakas edusti?
2. Liittyikö kysymys tai tilanne asiakkaan kohtaamiin teknisiin ongelmiin vai oliko syynä verkkopankkipalvelujen sisällöissä käytetty kieli?
3. Miten ongelma ratkaistiin?

Liite 4 Kyselytutkimus 2 teemat ja kysymykset

Teema 1: Saavutettavuus käsitteenä

- Miten määrittelisit, mitä saavutettavuudella tarkoitetaan?
- Saavutettavuus jaetaan nykyisin tekniseen ja kognitiiviseen saavutettavuuteen. Onko jako toimiva vai puuttuko jotakin, joka olisi huomioitava saavutettavuuden arvioinnissa?
- Miten arvioisit saavutettavuuden kehitystä tulevaisuudessa?

Teema 2: Saavutettavuuden arviointi prosessina

- Kuvaile yleisellä tasolla saavutettavuusarvioinnin prosessia.
- Miten kauan ajallisesti arviointiprosessi kestää kokonaisuutena?
- Kuvaile työtehtäviäsi prosessissa.
- Miten loppukäyttäjien tarpeita huomioidaan saavutettavuusarvioinnissa, erityisesti kun kysymyksessä on käyttäjät, joilla on erilaisia toimintarajoitteita?

Teema 3: Arvot

- Minkälaisiin arvoihin saavutettavuusajattelu yleisellä tasolla perustuu?
- Millä tavalla näet Kehitysvammaliiton, Papunetin ja omien arvojesi toteutumisen saavutettavuuden arviointityössä?
- Koetko, että sinua arvostetaan saavutettavuusarvioijan työssäsi?
- Ovatko omat arvosi ohjanneet sinua hakeutumaan näihin työtehtäviin?

Teema 4: Menetelmät

- Kuvaile niitä kognitiivisen saavutettavuuden arviointimenetelmiä, joita sinä käytät työssäsi.
- Mitä kognitiivisen saavutettavuuden osa-aluetta kyseisten menetelmien avulla arvioidaan?
- Mikä tekee juuri kyseisistä menetelmistä käyttökelpoisimpia?
- Tuleeko arviointityössä esille saavutettavuusongelmia, joihin kyseiset menetelmät eivät ole riittäviä?
- Etsitkö uusia menetelmiä saavutettavuusarvioinnin työkaluiksi?
- Miten arvioit tulevaisuudessa käytettäviä arviointimenetelmiä ja niiden tehokkuutta ja tarvetta?

Teema 5: Esimerkki käytännön arvioinnista

- Kuvaile esimerkin avulla yhtä kognitiivisen saavutettavuuden ongelmaa, joka mielestäsi estää saavutettavuuden toteutumisen verkkosivulla.
- Millä menetelmällä havaitset ongelman?
- Minkälaisia ajatuksia ja tuntemuksia ongelman havaitseminen herättää sinussa?
- Arvioi sitä, miksi kyseinen ongelma löytyy verkkosivulta.

- Kuvaile esimerkin avulla ratkaisuehdotusta, jota ehdotat kyseisen ongelman korjaamiseksi.
- Millä tavoin tuot ongelman ja sen ratkaisuehdotuksen asiakkaan tietoon?
- Millaista palautetta saat asiakkaalta?
- Päätyykö arviointityö asiakkaan saamaan arviointiraporttiin?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

Liite 5 Tietosuojailmoitus, Vaasan yliopisto

TIETOSUOJAILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679),
Artikkelit 13 ja 14
Laadittu: 1.4.2020

1. Rekisterinpitäjä

Vaasan yliopisto
Wolffintie 34
65200 VAASA
Y-tunnus 0209599-8
Puhelin: 029 449 8000
Sähköposti tietosuoja@uwasa.fi

2. Rekisterinpitäjän edustaja ja yhteyshenkilöt

Timo Salonen
Sähköposti: timo.salonen@uwasa.fi
Puhelin: 0294498248

Paul Niemistö
Sähköposti: paul.niemisto@uwasa.fi
Puhelin: 0294498062

3. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sami Kinnunen
Sähköposti: tietosuojavastaava@uwasa.fi
Puhelin: 029 449 8060

4. Rekisterien nimet

Webropol-lomakkeet

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Webropol-kyselytyökalua käytetään erilaisten tutkimusten, opinnäytetöiden ja muiden kyselyiden ja ilmoittautumisten tekemiseen.

6. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Käsittely perustuu yliopistolain (558/2007 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090558>))
2§:ssä asetettuun yliopiston perustehtävään ja sen toteuttamiseen.

7. Tietosisältö ja säilytysajat

Tiedot voivat olla mm. yhteystietoja (esim. etunimi, sukunimi, osoite, puhelinnumero), asiakastietoja, käyttäjätietoja tai tapahtuman tietoja. Lomakkeiden sisältö ja tiedot vaihtelevat kyselykohtaisesti.

Webropol-kyselyllä kerättyjä tietoja säilytetään tiedon käsittelytarpeen ajan toistaiseksi.

8. Mistä käsittelyssä tarvittavat henkilötiedot saadaan

Tiedot kerätään henkilöltä itseltään, joka vastaa kyselyyn järjestelmän tarjoaman lomakkeen kautta.

9. Tietojen siirto tai luovuttaminen

Henkilötietoja ei siirretä muihin palveluihin.

10. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU tai ETA alueiden ulkopuolelle.

11. Henkilötietojen suojaamisen periaatteet

Yliopisto rekisterinpitäjänä käyttää asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia toimia henkilötietojen suojaamiseksi luvattomalta tai laittomalta käsittelyltä sekä henkilötietojen vahingoittumiselta tai häviämiseltä.

- Manuaalinen aineisto
 - Henkilötiedot suojataan asiattomalta pääsylvä ja laittomalta käsittelyltä (esim. hävittäminen, muuttaminen tai luovuttaminen). Jokainen käsittelijä voi käsitellä vain niitä henkilötietoja, joita hän tarvitsee työtehtävissään.
 - Asiakirjat säilytetään ulkopuolisilta suojattuina lukitussa tilassa. Asiakirjat tulostetaan vain tarvittaessa ja paperitulosteet tuhoetaan käytön jälkeen.
- Automaattisesti käsiteltävät tiedot
 - Kaikki tietojenkäsittely perustuu käyttöoikeuksiin, jotka riippuvat henkilön roolista ja asemasta organisaatiossa, sekä tarvittaessa erikseen kunkin rekisterin vastuutahon myöntämiin käyttöluviin. Käyttöoikeuksien voimassaolo tarkistetaan päivittäin.
 - Tietotekniset järjestelmät ja palvelut on suojattu alan hyvien käytäntöjen mukaisesti asiattomalta pääsylvä, niiden toimintakyky on tarvittavassa määrin varmistettu ja niiden elinkaari on hallittu.

12. Automaasoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

13. Rekisteröidyn yleiset oikeudet

Rekisteröidyllä on

- oikeus tarkastaa rekisterinpitäjältä mitä häntä koskevia henkilötietoja on rekisteriin tallennettu
- oikeus vaatia että saa puutteelliset henkilötiedot täydennettyä sekä että Vaasan yliopisto oikaisee rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä
- oikeus saada poistettua henkilötietonsa ilman aiheetonta viivytystä, edellyttäen että ○ henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
 - rekisteröity peruuttaa suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
 - henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti
 - henkilötiedot on poistettava Euroopan unionin oikeuteen tai kansallisen lainsäädäntöön perustuvan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.
- rajoittaa ja vastustaa käsittelyä jos ○ rekisteröity kiistää henkilötietojensa paikkansa pitävyyden
 - käsittely on lainvastaista tai rekisteröity vastustaa henkilötietojensa poistamista ○ rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
 - rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä 21 artiklan 1 kohdan nojalla odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet.
- oikeus peruuttaa suostumus
- oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin tahansa tämän vaikuttamatta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettuun käsittelyyn lainmukaisuuteen, jos henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn antamaan suostumukseen.

Rekisteröidyllä on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Rekisteröidyllä voi olla oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, mikäli kyseessä on sellainen tieto, johon kyseinen oikeus soveltuu.

Neuvoja ja ohjeistusta rekisteröidyn oikeuksiin liittyvissä asioissa antaa tietosuojavastaava.

14. Muut informoitavat tiedot

Palvelun käytöstä syntyy lokimerkintöjä, joita käytetään palvelun tietoturvallisuudesta huolehtimiseen, palvelun tekniseen kehittämiseen sekä vikatilanteiden havaitsemiseen, estämiseen ja selvittämiseen (Tietoyhteiskuntakaari (917/2014) 138§, 141§, 144§, 272§). Lokeja säilytetään näihin tarkoituksiin tarvittava aika eikä niitä käytetä muuhun tarkoitukseen.

15. Tietosuojailmoituksen muuttaminen

Vaasan yliopisto kehittää jatkuvasti toimintaansa ja pidättää itselleen oikeuden päivittää tätä tietosuojailmoitusta. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Suosittelemme että tarkistat tämän ilmoituksen aika ajoin.

Merkittävässä muutoksissa joissa tietosuojailmoituksemme muuttuu olennaisesti, voimme ilmoittaa asiasta myös muulla tavoin ennen muutoksen voimaantuloa.

Tämä tietosuojailmoitus on viimeksi päivitetty 1.4.2020



<https://doi.org/10.54333/kulutustutkimus.128096>

Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus – emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämässä

Annikki Hyppönen, Merja Koskela ja Minna-Maarit Jaskari

ABSTRAKTI

Digitalisaation myötä asiakaskokemus syntyy yhä useammin vuorovaikutuksessa digitaalisen sovelluksen kanssa. Tavanomaiset, arkiset pankkipalvelut eivät ole tästä poikkeus. Saavutettavuudella pyritään varmistamaan, että palvelu on tasarvoisesti kaikkien asiakkaiden käytettävissä heidän mahdollisista tiedollisista, taidollisista tai muista rajoituksistaan huolimatta. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat saattavat jäädä joko kokonaan palvelujen ulkopuolelle tai heidän asiakaskokemuksensa ei rakennu positiiviseksi. Tämän artikkelin tavoitteena on rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkityksestä osana asiakaskokemusta erityisesti verkkopankkipalveluiden kontekstissa. Tutkimus yhdistää saavutettavuustutkimusta ja asiakaskokemuksen tutkimusta haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta. Kaksiosainen tutkimusaineisto koostuu verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien pankin asiantuntijoiden haastatteluista ja Suomi24-keskustelufoorumien verkkokeskusteluista. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty temaattista analyysiä ja sisällönanalyysiä. Tulokset osoittavat, että tekninen saavutettavuus toteutuu jo varsin hyvin, mutta kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen ei kiinnitetä riittävästi huomiota. Lisäksi emotionaalinen saavutettavuus, joka liittyy läheisesti asiakaskokemukseen, jää enimmäkseen huomiotta. Johtopäätöksenä ehdotammekin uuden, emotionaalisen saavutettavuuden lajin lisäämistä saavutettavuuskirjallisuuteen. Lisäksi korostamme, miten haavoittuvassa asemassa olevia kuluttajia koskevaa tutkimusta tulisi lisätä asiakaskokemuksen rakentamisen ymmärtämiseksi.

Johdanto

Asiakaskokemus on noussut yhdeksi merkittävimmistä tutkimuskohteista markkinoinnissa viimeisen parinkymmenen vuoden aikana, ja positiivista asiakaskokemusta on pidetty lähtökohtana (Becker & Jaakkola, 2020; Lemon & Verhoef, 2016). Tämä on erityisen tärkeää nykyaikana, jolloin digitalisaatio ja nopeat teknologiset muutokset ohjaavat asiakaskokemusta digitaaliseen muotoon

(Bolton ym., 2018). Kehitys on ollut vahvasti näkyvillä myös pankkialalla (esim. Pousttchi & Dehnert, 2018). Yhä useammin pankin ja asiakkaan välinen kosketuspinta onkin verkkosivu, chatbot tai mobiilisovellus. Näissä tilanteissa myös asiakaskokemus syntyy vuorovaikutuksessa digitaalisen sovelluksen kanssa (Lipkin, 2016).

Palveluita digitalisoitaessa on tunnistettu, että niiden tulisi olla *saavutettavia* kaikille asiakkaille (ks. esim. Palmgren, 2021). Saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman moni voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti (Etelä-Suomen aluehallintovirasto, 2022). Täsmällisemmin määriteltynä digitaalinen saavutettavuus edellyttää, että erilaiset verkkopalvelut ja niiden sisällöt ovat sellaisia, että taidoiltaan ja kyvyiltään erilaiset kuluttajat toimintarajoitteistaan huolimatta voivat käyttää ja ymmärtää niitä (ks. Martins, Gonçalves & Branco, 2017; Rosenbaum ym., 2017). Kuluttajatutkimuksessa toimintarajoitteisista kuluttajista käytetään myös nimitystä *haavoittuvat kuluttajat* (Riedel ym., 2021; Rosenbaum ym., 2017).

Palvelujen saavutettavuuden painoarvoa nostaa se, että esteettömyyden ja saavutettavuuden varmistaminen on turvattu direktiiveillä ja lainsäädännöllä. Digitaalisten palvelujen saavutettavuusdirektiivi (EU 2016/2102) ja siihen perustuva digipalvelulaki (306/2019) koskevat julkista sektoria ja osaa yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioista. Esteettömyysdirektiivin (EU 2019/882) velvoitteet astuvat voimaan 2025. Verkkopalvelujen saavutettavuuden toteutumista ohjaa myös yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), jonka perusteella käyttäjä voi vaatia kohtuullisia mukautuksia järjestelmiin ja käyttöliittymiin, jotta esimerkiksi vammaisen henkilön olisi mahdollista käyttää niitä. Myös hankintalaki (1397/2016) velvoittaa ottamaan huomioon saavutettavuuden esimerkiksi ICT-hankinnoissa (Sinisalo, 2021).

Aikaisempi saavutettavuuden tutkimus on keskittynyt melko vahvasti teknisen saavutettavuuden näkökulmaan (Mäkipää, 2022; Leskelä, 2019: 65–66). Lisäksi saavutettavuutta koskeva aikaisempi kirjallisuus ja sen toteuttamiseen laaditut ohjeistukset painottavat vahvasti palvelun suunnittelijan ja tarjoajan näkökulmaa. Asiakkaan ja käyttäjän näkökulmat ovat jääneet saavutettavuuskirjallisuudessa vähemmälle huomiolle. Tässä tutkimuksessa kuromme tätä tutkimusaukkoa umpeen yhdistämällä saavutettavuuskirjallisuutta ja asiakaskokemuksen kirjallisuutta erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta.

Asiakaskokemus rakentuu subjektiivisesti ja on riippuvainen siitä, miten asiakas havainnoi ja tulkitsee palvelua (Becker & Jaakkola, 2020). Se on myös vuorovaikutuksellista, sillä asiakaskokemus syntyy niiden erilaisten vihjeiden ja kosketuspisteiden avulla, joiden kautta asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa (Bolton ym., 2018; Lemon & Verhoef, 2016; Lipkin, 2016). Tämän näkemyksen mukaisesti yritys ei voi yksin tuottaa asiakaskokemusta, mutta se voi muotoilla erilaisia vihjeitä ja kosketuspisteitä, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen (Becker & Jaakkola, 2020). Asiakaskokemuksen

Kulutustutkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

muodostumiseen vaikuttaakin se, miten kuluttaja havainnoi ja tulkitsee yrityksen muotoilemia kosketuspisteitä. Toisin sanoen, jos kosketuspiste ei ole saavutettavissa, kuluttaja ei voi havainnoida sitä.

Nyky-yhteiskunnassa pankkitunnukset määrittävät kansalaisuutta ja kansalaisten osallisuutta (Stănescu & Gikay, 2020; Kuusisto ym., 2022). Verkkopankkitunnukset ovat ikään kuin kuluttajan sähköinen henkilötodistus, jolla kuluttaja todentaa henkilöllisyytensä kirjautuessaan pankki- ja viranomaispalveluihin ja nykyisin myös moniin kaupallisiin palveluihin.

Keskeisestä yhteiskunnallisesta merkityksestään huolimatta verkkopankkipalveluja ja niihin liittyviä asiakaskokemuksia voidaan kuvata arkisiksi, mikä tekee myös saavutettavuudesta erityisen tärkeää. Heinosen ja Lipkinin (2023) mukaan arkiset ja rutiininomaiset kokemukset muodostavat kuluttajan päivän rungon ja rakentavat asiakaskokemusta pitkällä aikavälillä. He korostavat, miten tavanomaisen asiakaskokemuksen syvempi ymmärtäminen voi tarjota yritykselle välineitä pitkäaikaisten asiakassuhteiden rakentamiseen. Siten verkkopankkipalvelut tarjoavatkin oivan kontekstin analysoida saavutettavuutta asiakaskokemuksen näkökulmasta.

Tämän artikkelin tavoitteena on rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkityksestä osana asiakaskokemusta erityisesti verkkopankkipalveluiden kontekstissa. Lähestymme aihetta vertailevalla tutkimusotteella, jossa otetaan huomioon sekä palveluntarjoajan eli pankin että kuluttajan näkökulmat. Tavoitteemme asemoi meidät transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen kenttään. Sen lähtökohtana on ymmärtää haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteita toimia erilaisissa palveluympäristöissä (Rosenbaum ym., 2017) ja pyrkiä vaikuttamaan markkinatarjontaan siten, että heidän hyvinvointinsa ja osallisuutensa yhteiskunnassa paranee (Kamran & Uusitalo, 2018). Lisäksi, mitä enemmän digitaalisen saavutettavuuden avulla tuetaan osallisuutta ja mitä paremmin palveluiden saavutettavuus ja digitaalinen osallisuus huomioidaan, sitä enemmän se hyödyttää kaikkia palvelujen käyttäjiä yhteiskunnassa (Vilpponen, 2021). Voidaan todeta, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää pyrittäessä luomaan hyvinvointia, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa.

Digitaalisesta saavutettavuudesta haavoittuvassa asemassa olevan kuluttajan asiakaskokemuksen ymmärtämiseen

Haavoittuvuus kuluttamisessa

Haavoittuvuudella kuluttamisessa tarkoitetaan tilannetta, jossa kuluttaja kokee voimattomuutta esimerkiksi yhteiskunnan ja markkinoiden palvelujen käytössä. Kuluttajalla ei ole tilanteessa vaadittavia resursseja, ja hän kokee, että kontrolli tilanteessa ei ole hänellä itsellään (Hill ym., 2020; Baker ym., 2005). Aikaisempi

tutkimus onkin tunnistanut useita erilaisia tilanteita, joissa kuluttajat voivat kokea haavoittuvuutta erityisesti pankkisektorilla: he voivat saada osakseen epätasa-arvoista palvelua, he eivät kykene käyttämään palvelua vaaditulla tasolla tai he joutuvat maksamaan palvelustaan enemmän kuin muut asiakkaat (de la Cuesta-González ym., 2021).

Aikaisempi tutkimus tunnistaa myös käsitteet *haavoittuva kuluttaja* (Rosenbaum ym., 2017) tai *marginaalinen kuluttaja* (Anderson, 2013), joita ovat esimerkiksi erilaiset toimintarajoitteiset henkilöt, joilla on luku- ja kirjoitusvaikeuksia, kehitysvamma, kuulo- tai näkövamma, joilla on maahanmuuttajatausta tai esimerkiksi henkilöt, jotka ovat iäkkäitä, köyhiä tai asuvat haja-asutusalueilla (Riedel ym., 2021; Baker ym., 2005). Tässä artikkelissa käsittelemme kuitenkin haavoittuvuutta laajemmin voimattomuutena toimia tietyssä tilanteessa, erityisesti verkkopankkipalvelujen kontekstissa. Tämä painotus huomioi myös sen, että jokainen kuluttaja voi olla joskus haavoittuvassa asemassa.

Digitaalinen saavutettavuus

Saavutettavuustutkimus on uusi monitieteinen tutkimusala, jossa yhdistyvät tietotekniikan, kielentutkimuksen ja teknisen viestinnän näkökulmat (esim. Maaß & Rink, 2018: 17–18; Filipe ym., 2023; Vollenwyder, 2023). Saavutettavuus kuuluu laajempaan käsiteperheeseen, jossa sitä lähellä ovat esteettömyys ja käytettävyys. Siinä missä esteettömyys usein liitetään rakennettuun ympäristöön eli siihen, että tilat, tavarat ja palvelut ovat kaikkien käytettävissä, saavutettavuus puolestaan kytkeytyy tasapuolisiin mahdollisuuksiin käyttää jotakin tuotetta tai palvelua. Käytettävyydellä taas viitataan ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutukselliseen suhteeseen eli siihen, että käyttäjä saavuttaa tavoitteensa käyttäessään laitetta, sovellusta tai vastaavaa (Sinkkonen ym., 2006: 12; 234–236). Hyvä käytettävyys on saavutettavuuden toteutumisen yksi edellytys (Övermark, 2019: 67).

Digitaalinen saavutettavuus tarkoittaa, että saavutettavat laitteet ja sovellukset ovat paitsi fyysisesti saavutettavissa myös käytettävissä erilaisissa käyttötilanteissa kaikille käyttäjille (esim. Kulkarni, 2019; Mäkipää 2022: 48-49). Lisäksi saavutettavat digitaaliset palvelut ovat teknisesti virheettömästi toteutettuja ja mahdollistavat erilaisten apuvälineiden ja niihin liittyvien ohjelmistojen käytön, ovat sisällöltään ymmärrettäviä, tarjoavat tietoa monikanavaisesti ja ovat käyttöliittymältään selkeitä, hahmotettavia ja navigoitavia (mm. Lazar, 2021). Saavutettavuutta tarkastellaan yleensä fyysisen, tilannekohtaisen, teknisen, aistinvaraisen, kognitiivisen, sekä sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta.

Fyysinen saavutettavuus toteutuu, kun toimintaympäristö, sen toiminnot, palvelut ja tuotteet on toteutettu siten, että ne ovat mahdollisimman monen ihmisen saavutettavissa ja käytettävissä tilojen suunnittelun, liikkumisen ja apuvälineiden käyttövalmiuden osalta. Palveluun liittyen se tarkoittaa laitteistojen ja ohjelmistojen saavutettavuutta, ohjaus- ja tukitoimet mukaan luettuina (mm. Leskelä, 2019: 48). Pankkien osalta fyysistä saavutettavuutta on viime aikoina rajattu esimerkiksi

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

ottamalla käyttöön ajanvaraus sen sijaan, että asiakas saapuisi pankkiin sen aukioloaikana, kuten aiemmin. Tässä suhteessa tärkeä on myös *tilannekohtainen saavutettavuus*, joka huomioi aikataulutuksen sekä tuotteen tai palvelun käyttöön tarvittavat yksilölliset järjestelyt (Övermark, 2019: 67). Monelle pankkien asiakkaalle yksilöllisten järjestelyjen tekeminen voi olla erilaisten rajoitteiden vuoksi vaikeaa tai mahdotonta.

Tekninen *saavutettavuus* toteutuu, kun verkkosivusto on teknisesti virheettömästi toteutettu ja noudattaa saavutettavuusstandardeja, on navigaatorakenteeltaan looginen ja rakenne-elementeiltään yhteneväinen. Se on hakukoneoptimoitu, jolloin se on helposti löydettävissä. Lisäksi se on sisällöltään käyttäjän muokattavissa, ja sitä voidaan käyttää käyttäjän tarvitsemilla apuvälineillä (Leskelä, 2019: 65–66). Tämä on digitaalisen saavutettavuuden osalta selkein saavutettavuuden laji, jonka toteamiseen on kehitetty erilaisia kansainvälisiä standardeja (WCAG 2.1. 2019). Haasteena on usein se, että saavutettavuuden katsotaan toteutuneen, kun tekninen tarkistuslista on käyty läpi. Tekninen saavutettavuus on kuitenkin digitaalisen saavutettavuuden osalta välttämätön, mutta ei riittävä ehto. *Aistinvarainen saavutettavuus* kytkeytyy läheisesti tekniseen saavutettavuuteen ja huomioi eri tavoin toimintarajoitteiset käyttäjät ja heidän tarvitsemansa ohjaimet ja apuvälineet (Leskelä, 2019: 49; 66; Mäkipää, 2022: 47; Övermark, 2019: 67).

Kognitiivinen saavutettavuus viittaa sisältöjen ymmärrettävyyteen. Se huomioi käyttäjän tarvitsemat tekstisisällön ymmärtämiseen liittyvät avustavat toiminnot, joita ovat esimerkiksi eri kielivaihtoehdot, tekstitys, terminologian selittäminen, kuvitus sekä tekstisisällön kuuntelumahdollisuus (Mäkipää 2022: 51; Leskelä, 2019: 49-50; 69). Esimerkiksi Itävallassa on kehitetty tiedonhankintaan mobiilisovellus, jonka käyttäjä voi ladata älylaitteeseensa ilmaiseksi ja valita sovelluksen käyttöä varten kielitaitoaan vastaavan tason, jolla hän haluaa saada tietoa valitsemastaan aiheesta. Lisäksi sovellus mahdollistaa tiedon tarkastelun viittomakielisenä ja kuunneltavana (Fröhlich ym., 2021). Tärkeä näkökulma kognitiiviseen saavutettavuuteen on siis nimenomaan kielellinen. Ymmärrettävä kielenkäyttö - niin kirjallinen kuin suullinenkin - on osa laadukasta asiakaspalvelua (Lamminmäki, 2020: 27). Selkokieli on nähty olennaisena osana kognitiivisen saavutettavuuden varmistamista (Hirvonen ym., 2020: 18).

Sosiaalinen saavutettavuus perustuu ajatukseen, että kaikki ihmiset ovat tietotekniikan sidosryhmiä. Tästä näkökulmasta verkkopalvelujen on oltava yhdenvertaisia ja taloudellisista seikoista riippumatta kaikille saatavilla olevia ja toimivia niin, että niissä huomioidaan käyttäjän ominaisuudet, taidot ja kyvyt (Leskelä, 2019: 48–49; Nemer, 2015). Osaltaan sosiaalinen saavutettavuus tuo esille palveluntarjoajan asenteet ja arvot. Nämä näkyvät siinä, missä määrin ja miten yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen sitoudutaan esimerkiksi ottamalla huomioon avustavaa teknologiaa tarvitsevat käyttäjät. Tämän lisäksi asenteet ihmisten moninaisuutta kohtaan tulevat esille asiakaspalvelutilanteissa siinä, käytetäänkö vuorovaikutuksessa asiakkaiden tarvitsemia viestintämuotoja ja huomioidaanko heidän tuen tarpeensa (Leskelä, 2019: 52; 66; 222; 292-294).

Pankkien digitaalista saavutettavuutta on aiemmin tutkittu tarkastelemalla pankkien verkkosivujen teknistä saavutettavuutta. Esimerkiksi Martinez ym. (2014) tarkastelivat 49 eurooppalaisen pankin verkkosivuja määrällisten saavutettavuuskriteerien pohjalta. He totesivat, että ne eivät suurimmaksi osaksi täytä saavutettavuuskriteereitä, mutta että myöskään sidosryhmät eivät sitä vielä tuolloin vahvasti vaatineet. Wentz ym. (2019) selvittivät sadan amerikkalaisen pankin verkkosivujen saavutettavuutta. Viiden arvioijan manuaalisesti tekemän tarkastuksen perusteella havaittiin, että kaikilla pankeilla oli saavutettavuushaasteita teknisen saavutettavuuden osalta. Tulokset osoittivat myös, että suurimmilla pankeilla oli vähiten saavutettavuushaasteita. Tätä selitettiin käytössä olevilla resursseilla ja saavutettavuuden merkityksellä pankin maineen kannalta.

Digitaalisen saavutettavuuden tutkimus haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien osalta on tuonut esille saavutettavuuden lajeihin liittyviä haasteita. Haavoittuvuutta aiheuttavat esimerkiksi terveydentila, kehitysvamma, elämäntilanne, jossa toivutaan riippuvuudesta, ikä, maahanmuuttajatausta sekä maantieteellinen syrjäinen sijainti (Rosenbaum ym., 2017). Teknisen saavutettavuuden haasteet liittyvät de la Cuesta-Gonzalésin (2021) mukaan pankkisektorilla tapahtuneeseen muutokseen, jossa aiemmasta pankkien edustajien ja asiakkaiden välisestä palvelusuhteesta on siirrytty massadataan, pankkiautomaatteihin ja verkkoalustoihin perustuvaan transaktiomalliin, jolloin vastuu on siirtynyt palvelujen käyttäjille, kuluttajille. Tämän myötä pankkien asiakkaita kannustetaan uuden teknologian käyttöön ja riittävän talousosaamisen hankkimiseen. Pankkisektorin rakenneuudistus sekä palvelujen digitalisointi ovat lisänneet erityisesti pienituloisten kuluttajien vaikeuksia. de la Cuesta-Gonzalés (2021) tuo esille myös kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyviä haasteita, kun kuluttajan raha-asioihin liittyvä tietämättömyys ja taloudellisen lukutaidon puute voivat johtaa taloudelliseen ja sosiaaliseen syrjäytymiseen. Kognitiivisia haasteita kuluttajille tuottaa myös verkkopankkipalveluissa käytetty kieli (Riedel ym., 2021).

Fyysisen saavutettavuuden haasteet voivat liittyä kuluttajien olosuhteisiin. Esimerkiksi Hill ym. (2020) toteavat, että iäkkäiden henkilöiden kohdalla tiedon ja taitojen puute voi estää heitä hankkimasta verkkopalvelujen käyttöön tarvittavia fyysisiä laitteita ja ohjelmistoja ja käyttämästä niitä.

Sosiaalisen saavutettavuuden osalta Anderson ym. (2013) tuovat esille, että rahoitus- ja pankkipalvelut liittyvät erottamattomasti kuluttajien hyvinvointiin koko heidän elämänsä ajan makrotasolla sekä palveluprosessien ja asiakaspalvelun kautta. Myös kuluttajan tunteilla on vaikutusta taloudelliseen käyttäytymiseen ja tehtyihin ratkaisuihin. Esimerkiksi de la Cuesta-González (2021) toteaa, että kuluttajan positiiviset tunteet liittyvät luottamukseen pankkia kohtaan, optimismiin, yhteistyöhön sekä intuitiivisiin reaktioihin. Negatiiviset tunteet liittyvät epäluottamukseen pankkia kohtaan ja pyrkimykseen välttää tappioita ja harmejä, jolloin kuluttaja ei uskalla valittaa epäkohdista tai pyytää muita palveluja. Kuluttajan kokema palveluiden käytön osaamattomuudesta johtuva häpeä voi

Kulutustutkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

saada hänet hyväksymään pankin ehdottamat tuotteet ja ehdot, mutta ei optimoimaan taloudellista tilannettaan (de la Cuesta-González, 2021). Thomas ym. (2023) osoittivat tutkimuksessaan, että yli 65-vuotiaat brittiläiset käyttävät digitaalisia rahoituspalveluja vähiten verrattuna muihin käyttäjäryhmiin. Tutkijoiden mukaan syinä ovat tähän ikäryhmään kuuluvien henkilöiden pelko tulla huijatuksi, digitaalisten taitojen ja avun puute. Myös Rasi-Heikkisen (2022) mukaan ikäihmisten digitaalinen osaaminen kuvataan usein heikkona ja ratkaisua vaativana ongelmana, mutta myös jaettuna ja sosiaalisena: ikäihmisten läheisillä on merkittävä rooli osaamisen tukemisessa. Kuitenkin Rasi-Heikkisen (2022) tutkimuksessa osa ikäihmisistä kuvasi marginaalista asemaansa tietoisesti myönteisenä kieltäytymisenä digitalisaation tuomista mahdollisuuksista ja korosti, että ilman tietokonetta ja internetiä eläminen on oma yksilöllinen valinta.

Saavutettavuudesta asiakaskokemukseen

Palveluiden digitaalisen saavutettavuuden vaade on suurelta osin lakisääteinen, ja sen lähtökohtana on ollut palveluntarjoajan näkökulma: se, mitä palvelun tuottajan tulee huomioida, jotta palvelu olisi saavutettavissa. Asiakaskokemuksen käsite korostaa sitä vastoin asiakkaan näkökulmaa ja vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Asiakaskokemus onkin asiakkaan kokonaisvaltainen reaktio erilaisiin palveluympäristön ärsykkeisiin (Becker & Jaakkola, 2020; Jaakkola ym., 2015; Vargo & Lusch, 2008). Nämä reaktiot voivat olla kognitiivisia, kuten ymmärrystä verkkopankkipalvelun ohjeista ja palvelun käyttämisestä; emotionaalisia, kuten luottamusta pankin toimintaan tai ärsyyntymistä kovaääniseen jonotusmusiikkiin puhelinpalvelussa; fyysisiä, kuten lämpötilan kokemista tai sykkeen kohoamista; sensorisia, kuten verkkopankin visuaalisuuden hahmottaminen tai sosiaalisia, kuten verkkopankkipalvelun chat-viestipalvelun vuorovaikutuksellisuus.

Asiakaskokemus on ollut keskeinen kuluttajatutkimuksen, palvelututkimuksen ja laajemmin markkinoinnin tutkimuksen käsite ja tutkimuksen kohde jo vuosikymmenten ajan (mm. Holbrook & Hirschman, 1982; Arnould & Price, 1993; Vargo & Lusch, 2008; Lemon & Verhoef, 2016; Lipkin, 2016; Jain ym., 2017; Becker & Jaakkola, 2020). Sitä on tarkasteltu useista käsitteellisistä ja empiirisistä näkökulmista (Heinonen & Lipkin, 2023).

Asiakaskokemus nähdään tyypillisesti subjektiivisena, kontekstisidonnaisena, moniulotteisena ja kokonaisvaltaisena (Helkkula, 2011; Kempainen, 2020). Se rakentuu kuluttajan aikaisempien kokemusten, odotusten, mielipiteiden ja asenteiden varaan (Holbrook & Hirschman, 1982; Becker & Jaakkola, 2020). Koska kokemus on subjektiivinen, samakin palvelu voidaan kokea eri tavoin, jolloin asiakaskokemukseen vaikuttavat esimerkiksi kuluttajan mahdolliset toimintarajoitteet. Asiakaskokemuksen tilanne- ja kontekstisidonnaisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yhdellä kertaa kuluttaja voi kokea iloa nopean puhelinpalvelun vuoksi, kun taas toisella kertaa hän voi joutua jonottamaan pitkään ja sitä kautta kokemus voi kääntyä negatiiviseksi. Tilannesidonnaisuuteen liittyy myös se, että

asiakaskokemukseen vaikuttavat yrityksen ja asiakkaan vuorovaikutuksen lisäksi muut palveluympäristön tekijät. Esimerkiksi muiden asiakkaiden äänekäs käyttäytyminen voi vaikuttaa kuluttajan omaan asiakaskokemukseen (Helkkula, 2011).

Kokemuksellisuus on vahvistunut tärkeäksi markkinoinnin lähtökohdaksi (Schmitt, 1999; Gilmore & Pine, 1999). Kokemuksellisuuden ytimessä on emotionaalisuus, mikä korostaa kuluttamisen nautintoa, viihtyisyyttä ja mukavuutta (Holbrook & Hirschman, 1982; Holbrook, 2006). Vaikka osa kuluttajien kokemuksista voikin olla erityislaatuisia ja elämyksellisiä, suurin osa palvelukokemuksista, kuten laskun maksu verkkopankissa, on kuitenkin arkipäiväisiä ja rutiininomaisia (Arnould & Price, 1993; Carú & Cova, 2003). Tässä tutkimuksessa tarkastelemamme verkkopankkipalveluiden konteksti on tyypillinen esimerkki tavanomaisesta palvelusta, johon liittyy arkisia rutiineja ja jota ilman on haastavaa selviytyä jokapäiväisessä elämässä (Heinonen & Lipkin, 2023).

Aikaisempi tutkimus asiakaskokemuksesta digitaalisissa palveluissa yleisesti ja pankkipalveluissa erityisesti on runsasta ja osoittaa kokemuksen moniulotteisuuden (mm. Chauhan ym., 2022; Kemppainen, 2020; Kemppainen ym., 2021; Bolton ym., 2018; Komulainen & Makkonen, 2018; Rajaobelina ym., 2018). Digitaalisia pankkipalveluita on tyypillisesti tarkasteltu arkisena hyötypalveluna ilman emotionaalista ulottuvuutta (Chauhan ym., 2022). Kuitenkin emotionaalisen näkökulman ovat huomioineet esimerkiksi Komulainen ja Makkonen (2018), jotka tunnistivat verkkopankkipalveluista sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia, kuten käytön helppous ja reaaliaikaisuus vs. tekniset ongelmat ja viivästykset. He myös nostivat esiin tarpeen parantaa palveluiden käytettävyyttä varsinkin iäkkäille käyttäjille sekä haasteen vastata tietoturvaan liittyviin huoliin ja epävarmuuksiin.

Samoin luottamusta pankkeihin tarkastelleet Rajaobelina ym. (2018) osoittivat, että mobiilipankkitoiminnassa asiakaskokemuksen kognitiivinen ulottuvuus, kuten uteliaisuuden herättäminen tai uuden oppiminen, vaikuttaa luottamukseen positiivisesti. Emotionaalisen ulottuvuuden negatiiviset tunteet, kuten pettymys, kärsimättömyys ja tylsyys vaikuttavat luottamukseen negatiivisesti. Sitä vastoin positiiviset tunteet, kuten iloisuus ja viihteellisyys parantavat sitoutumista pankkiin ja sen toimintaan (Rajaobelina ym., 2018). Uudemmassa tutkimuksessaan Rajaobelina ym. (2022) osoittivat, että virtuaalisella asiakaskokemuksella ja siihen kohdistuvilla tunteilla on merkittävä vaikutus siihen, halutaanko pankkipalvelua suositella muille.

Aikaisempi asiakaskokemuksen tutkimus on keskittynyt kuluttajiin laajasti, ottamatta erityiseen tarkasteluun haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien kokemuksia, vaikka juuri he todennäköisimmin kokevat erityisiä haasteita palveluympäristössä (Rosenbaum ym., 2017). Nämä haasteet verkkopankkipalveluiden saavutettavuudessa voivat liittyä pankkipalveluiden saatavuuteen, kuten maantieteelliseen etäisyyteen tai verkkopalveluiden puuttumiseen, itse palvelun käyttöön, kuten pankin käyttämän kielen

Kulutustutkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

ymmärtämiseen, verkkopankin käytettävyyteen tai epätasa-arvoiseen kohteluun pankissa, kuluttajan kokemiin emotionaalisiin haasteisiin, kuten pelon, epäluottamuksen, häpeän ja ymmärtämättömyyden tunteen kokemiseen (de la Cuesta-González ym., 2021; Kamran & Uusitalo, 2018). Suomen kontekstissa Silvennoinen ja Rantanen (2023) tutkivat haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien (esimerkiksi päihdekuntoutettavat, työttömät, maahanmuuttajat) digitaalista toimijuutta, ja toivat esille, miten kokonaisvaltaisen toimijuuden ohella, näiden kuluttajien päällimmäiset tunteet liittyivät kokemukseen epäonnistumisesta sekä turvattomuudesta ja nostivat pintaan hermostuneisuutta. Tutkimus vahvistaa näkemystä siitä, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajaryhmien kokemusta tulisi ymmärtää syvemmin, mikäli palveluntarjoaja haluaa rakentaa palvelustaan yhdenvertaista ja tasapuolista erilaisille kuluttajille.

Taulukossa 1 rinnastamme saavutettavuuden ja asiakaskokemuksen ulottuvuuksia toisiinsa ja esittelemme aiempia tutkimuksia, joissa nämä kohtaavat, keskittyen tutkimukseen, joka liittyy erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien verkkopankkipalveluihin. Aiemman tutkimuksen kautta taulukko myös havainnollistaa, miten tärkeä saavutettavuus on asiakaskokemuksen näkökulmasta.

Taulukko 1. Saavutettavuudella on vaikutuksia kuluttajien asiakaskokemukseen.

Saavutettavuuden laji	Saavutettavuuden toteutuminen	Asiakaskokemus	Esimerkkejä kirjallisuudesta
Fyysinen	Toimiva toimintaympäristö, laitteisto, apuvälineet, sovellus, tietoliikenneyhteys, käyttöoikeudet, käyttäjätunnukset ja salasana.	Palveluympäristö suunnittelun, liikkumisen, toiminnanohjauksen, laitteistojen ja ohjelmistojen sekä tarvittavien apuvälineiden osalta.	Asiakkaan olosuhteet määrittävät heidän haavoittuvuuttaan. Esimerkiksi iäkkäiden henkilöiden tiedon ja taitojen puute voi estää heitä hankkimasta verkkopalvelujen käyttöön tarvittavia fyysisiä laitteita ja ohjelmistoja ja käyttämästä niitä. (Hill ym., 2020)
Tekninen	Palvelun laatu, virheetön tekninen toteutus, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset huomioiden.	Toimiva, helppokäyttöinen palvelu asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset huomioiden.	Pankkisektori on siirtynyt massadataan, pankkiautomaatteihin ja verkkolustoihin perustuvaan transaktiomalliin, jossa vastuu on palvelujen käyttäjällä. Asiakasta kannustetaan uuden teknologian käyttöön ja riittävän talousosaamisen hankkimiseen. (de la Cuesta-González ym., 2021)
Aistinvarainen	Ohjainten ja apuvälineiden käyttömahdollisuus.	Palvelun asiakkaalle tuottama aistikokemus.	Palveluympäristön aistinvaraiseen havainnointiin liittyviä haasteita aiheuttavat mm. asiakkaan terveydentila ja kuulo- ja näköaistiin liittyvät ongelmat. (Rosenbaum ym., 2017)
Kognitiivinen	Palvelun kieli ja terminologia; viestinnän ymmärrettävyys ja omaksuttavuus.	Odotusten, tarpeiden ja kykyjen ymmärtäminen, täyttäminen ja ylittäminen.	Verkkopalvelun sisällön ymmärtämiseen liittyvät haasteet voivat johtua palvelussa käytetystä kielestä, jolloin asiakas ei ymmärrä palvelutarjontaprosessia, esimerkiksi lainaan liittyviä ehtoja. (Riedel ym., 2022)
Sosiaalinen	Toimivien ja saatavilla olevien palvelujen yhdenvertaisuus riippumatta käyttäjän taloudellisesta tilanteesta, ominaisuuksista, taidoista ja kyvyistä.	Palveluntarjoajan arvot ja arvolupaukset sekä ymmärrys tuottaa palveluja eri tavoin toimintarajoitteisille asiakkaille.	Rahoitus- ja pankkipalvelut liittyvät erottamattomasti asiakkaiden hyvinvointiin koko heidän elämänsä ajan sekä makrotasolla että palveluorganisaatioiden, palveluprosessien ja työntekijöiden kautta. (Anderson ym., 2013). Pankkisektorin muutos ja rakenneuudistus sekä palvelujen digitalisointi on lisännyt pienituloisten käyttäjien vaikeuksia. Heikossa asemassa olevilla kuluttajilla ei ole taloudellista kokemusta tai taitoja käyttää digitaalisia palveluja, eivätkä he ole pankille kannattavia asiakkaita. (de la Cuesta-González ym., 2021)
Emotionaalinen	Ei huomioitu.	Positiiviset, negatiiviset tai neutraalit tunnekokemukset.	Asiakkaan tunteet, esimerkiksi häpeä ja epäluottamus vaikuttavat raha-asioiden hoitoon liittyviin positiivisiin tai negatiivisiin päätöksiin. (de la Cuesta-González ym., 2021)

Katsauksemme aiempaan tutkimukseen osoittaa, miten asiakaskokemuksen teoreettisiin lähtökohtiin liittyvä emotionaalinen ulottuvuus puuttuu saavutettavuustutkimuksen kirjallisuudesta. Saavutettavuuden huomioiminen on kuitenkin yksi tapa rakentaa parempaa asiakaskokemusta (Vilpponen, 2021). Vaikka yritys ei voikaan suoraan tuottaa asiakaskokemusta, se voi parhaansa mukaan vaikuttaa niihin tekijöihin, joiden kautta asiakas muodostaa oman

kokemuksensa (Becker & Jaakkola, 2020; Lemon & Verhoef, 2016; Jaakkola ym., 2015; Vargo & Lusch, 2008). Näissä tekijöissä saavutettavuus ja emotionaalinen ulottuvuus kietoutuvat monella tavalla toisiinsa.

Aineisto ja menetelmä

Koska asiakaskokemus muodostuu vuorovaikutuksessa pankin ja asiakkaan välillä, olemme erityisen kiinnostuneita ymmärtämään ensinnäkin, miten suomalaisten pankkien saavutettavuudesta vastaavat henkilöt ymmärtävät saavutettavuuden ja toiseksi, millaisia kokemuksia haavoittuvassa asemassa olevilla kuluttajilla on verkkopankkipalveluista. Saavuttaaksemme sekä yrityksen että kuluttajan näkökulman keräsimme kaksiosaisen aineiston. Aineiston ensimmäinen osa koostuu verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden haastatteluista. Haastattelu oli tyypiltään teemahaastattelu, jonka teemat olivat "saavutettavuus käsitteenä", "arvot ja etiikka", "saavutettavuuden osa-alueet" ja "verkkopankkipalvelujen kognitiivinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät". Haastattelu rajattiin kohdistumaan henkilöasiakkaille tarkoitettuihin verkkopankkipalveluihin. Haastattelut toteutettiin vuoden 2022 syyskuun ja marraskuun aikana ja niihin osallistui seitsemän saavutettavuusasiantuntijaa kolmesta pankista. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa haastatteluaineiston nauhoitukset (4 tuntia) litteroitiin, jolloin tekstiä kertyi yhteensä 55 sivua.

Tutkimusaineiston toinen osa koostuu verkkopankkitoimintaan liittyvästä saavutettavuuspuheesta, joka kerättiin marraskuussa 2022 Suomi24-keskustelufoorumilta (<https://www.suomi24.fi>). Verkkokeskustelu on aitoa luonnostaan esiintyvää aineistoa (Jurgens ym., 2016), joka kuvaa aitoja kokemuksia verkkopankkipalveluista ja niiden saavutettavuudesta kuluttajien itsensä kertomina. Verkkokeskustelut aineistona tarjoavatkin näkymän yhä enemmän valtaa omaavan "toissijaisen sidosryhmän" todellisuuteen ja mahdollistavat näin myös tulevaisuuden trendien tunnistamisen (Jurgens ym., 2016: 7). Saavutettavuuden ymmärtämisessä kaikkien kuluttajien puhe on yhtä tärkeää. Näin ollen ei ole merkityksellistä, onko kuluttaja itse kokenut haavoittuvuutta vai kirjoittaako hän omista kokemuksistaan, lähiomaisena, ystävänä tai tuttavana. Tämän vuoksi verkkokeskustelua ei rajattu haavoittuvuuden perusteella etukäteen.

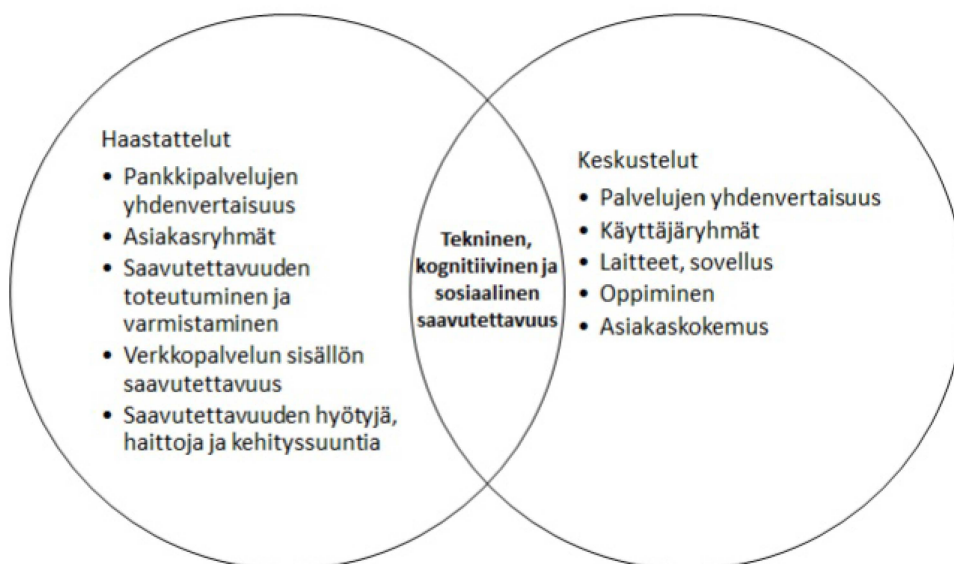
Verkkokeskusteluaineistossa keskityttiin verkko- ja mobiilipankkipalveluja käsitteleviin keskusteluihin, ja hakutermeinä käytettiin yleisesti tunnettuja verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen liittyviä hakulausekkeita, kuten "verkkopankin saavutettavuus", "verkkopankkimaksaminen", "mobiilimaksaminen" ja "verkkopankki tunnistautuminen". Hakujen tuloksena aineistoon valittiin uusimmat ensin -periaatteella mukaan 12 anonyymiä keskusteluketjua, joihin sisältyy yhteensä 101 keskusteluviestiä vuosilta 2020–2022. Verkkokeskusteluissa esiintyneet pankkien nimet on anonymisoitu, koska tarkastelun keskiössä on yksittäisten pankkien sijaan pankkisektori.

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

Molempia aineistoja tarkasteltiin aineistolähtöisen (induktiivisen) temaattisen analyysin avulla. Sen lähtökohtana oli kerätty aineisto, jota luettiin, järjesteltiin, ryhmiteltiin ja kuvattiin esille nousevien teemojen mukaan edeten kohti yksityiskohtaisempaa tarkastelua (ks. Braun & Clarke, 2006: 4). Temaattisen analyysin avulla tarkoituksenamme oli saada esille ilmeisten sisältöjen kuvaamisen lisäksi piilomerkityksiä, sanomatta jätettyjä tai verhotusti sanottuja asioita. Löydetyt teemat kuvaavat aineistossa esiintyviä ilmiöitä ja tutkijoiden tekemiä tulkintoja aineistosta (Braun & Clarke, 2006: 77–101). Temaattisen analyysin perusteella haastatteluaineiston teemoiksi tunnistettiin verkkopankkipalveluiden yhdenvertaisuus, asiakasryhmät, saavutettavuuden toteutuminen ja varmistaminen, palvelujen sisällöllinen saavutettavuus sekä saavutettavuuden hyödyt, haitat ja kehityssuunnat. Vastaavasti keskusteluaineistosta nousivat teemoina esiin verkkopankkipalvelujen yhdenvertaisuus, käyttäjäryhmät, laitteet ja sovellukset, oppiminen sekä asiakaskokemus.

Analyysia jatkettiin esille tulleiden teemojen pohjalta hyödyntämällä teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Teoreettisena kehyksenä käytettiin saavutettavuuden lajeja, koska molemmista aineistoista oli temaattisen analyysin aikana tunnistettu yhtymäkohtia tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen. Kuviossa 1 esitellään aineistoista löytyneet teemat ja niiden yhteys saavutettavuuden lajeihin.

Käytännössä aineistoa luokiteltiin tarkemmin sen mukaan, miten saavutettavuudesta puhuttiin saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluissa, ja vastaavasti tarkasteltiin, millaisia kokemuksia verkkokeskusteluissa liitettiin verkkopankkipalveluihin.



Kuvio 1. Haastattelu- ja verkkokeskusteluaineistosta esille tulleet teemat ja niiden yhteys saavutettavuuden lajeihin.

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus - pankin ja asiakkaan näkökulma

Tässä luvussa tuodaan esille verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden toteutumiseen liittyvät keskeiset tulokset tarkastelemalla ensin haastatteluissa esille tullutta pankin näkökulmaa, jota peilataan kuluttajien verkkokeskusteluissa tuottamiin merkityksiin.

Tekninen saavutettavuus - lakipykälien mukaan vai asiakkaita kuunnellen?

Verkkopankkipalvelun käyttö edellyttää, että palvelu on teknisesti saavutettava. Pankkien saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluista kävi ilmi, että pankit noudattavat digipalvelulain ohjeistamaa WCAG 2.1 -kriteeristöä. Esteettömyysdirektiivin (EU 2019/882) oletettiin tiukentavan saavutettavuusvaatimuksia. Haastatellut kertoivat noudattavansa myös paikallista lainsäädäntöä sen mukaan, missä maassa pankki toimii.

Haastateltujen mukaan saavutettavia palveluja tarvitsevat esimerkiksi iäkkäät, näkövammaiset sekä asiakkaat, joilla on kognitiivisia rajoitteita lukemisessa, ymmärtämisessä ja ohjeiden noudattamisessa. Haastatellut tunnistivat saavutettavuuden toteutumisen haasteet palvelun käyttäjille. Niitä olivat esimerkiksi verkkopankkipalveluihin tunnistautuminen.

"... kun sä meet tunnistautumissivulle ja syötät käyttäjätunnuksen ja salasanan niin se ei skaalaudu verkkosivulle millään tavalla järkevästi. Sun pitää osata suurentaa se sivu, joka on hyvin hankalaa, jos käytät lukulaseja."

Haastatellut pohtivat saavutettavuustyön kehittymistä ja ajallista muutosta. Digipalvelulain veloitteet ovat olleet voimassa noin kolme vuotta, joten saavutettavuuden kehitys- ja arviointityö ovat osittain vielä kehittymässä. Kuitenkin teknisen saavutettavuuden nähtiin toteutuvan hyvin. Tekninen saavutettavuus liittyy myös aistinvaraisen saavutettavuuden toteutumiseen, jolloin palveluja voivat käyttää aistirajoitteiset henkilöt erilaisten apuvälineiden avulla.

Myös verkkokeskusteluissa tuli esille verkkopankkien saavutettavuuden lakisääteisyys asiakkaiden näkökulmasta.

"Pankki on nykyään lailla veloitettu tarjoamaan osan palveluistaan kaikille, mutta ei sillä ole velvollisuutta hoitaa asiaa niin, että tietokoneeton ja puhelimeton henkilö voisi hoitaa asiansa yhtä helposti, kuin kännykällään pankkiasiat hoitava."

Haastatellut saavutettavuusasiantuntijat pohtivat, mihin saavutettavien palvelujen raja vedetään: riittääkö peruspankkipalvelujen tekeminen saavutettaviksi vai onko saavutettavuus ulotettava laajemmin kaikkiin pankkipalveluihin. Haasteena nähtiin

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

se, että tavalliselle asiakkaalle suunnatut toiminnot ja palvelut eivät sellaisenaan sovellu niille, joilla on esimerkiksi kuuloon, näkökykyyn tai muistamiseen liittyviä rajoitteita.

"Teimme sähköisen tiliotteen, eli käytännössä sama kuin paperinen, mutta PDF-muodossa. Ja se tehtiin ruudunlukijan kanssa niin, että sen pystyy käytännössä "lukemaan" kuuntelemalla läpi. Täytyy sanoa, että kuuntelemalla tiliotetta, en pystyisi mitenkään ymmärtämään tiliotetta niin, että saisin sieltä ulos olennaisen asian."

Pankkien tarjoamilla erilaisilla palvelukanavilla saavutettavuuden toteutuminen vaatii niille ominaisia ratkaisuja. Haastatellut toivat esiin, että uusien toimintamallien luominen ja kehitystyö on välttämätöntä, jotta saavutettavuus toteutuu.

Myös verkkokeskusteluissa ilmeni asiakkaiden verkkopankkipalvelujen käyttöön liittyviä tarpeita, kuten esimerkiksi neuvojen saanti.

"Voiko näkövammaisen saada laskut kotiin pistekirjoituksena? Joutuuko siitä maksamaan?"

Kokonaisuutena tekniseen saavutettavuuteen liittyvät havainnot osoittivat, että omasta näkökulmastaan pankki kokee palvelujensa jo vastaavan saavutettavuusvaatimuksiin, kun se tarjoaa teknisbyrokraattisen saavutettavuusohjeistusten mukaisen palvelun. Tämän palvelun oletetaan varmistavan hyvän asiakaskokemuksen kaikille. Sen sijaan se, että palvelukokemus syntyy aina hetkessä kuluttajan kokemuksena, ei tule yhtä vahvasti esiin.

Kognitiivinen saavutettavuus - mistä tietää kuka ymmärtää riittävän hyvin?

Kognitiivinen saavutettavuus tarkoittaa, että verkkopalvelun tai yleisemmin viestinnän sisältö on ymmärrettävää ja helposti omaksuttavaa. Kognitiivinen saavutettavuus on erityisen tärkeää niille, joille uuden tiedon omaksuminen kielen välityksellä tuottaa vaikeuksia.

Haastatteluista kävi ilmi, että kognitiivinen saavutettavuus ja siihen liittyvät haasteet tunnistetaan.

"Pankki- ja finanssiala on ison haasteen edessä tässä kognitiivisessa puolessa, että miten palveluja voidaan rakentaa niin yksinkertaisesti, helpoksi ja ymmärrettäväksi, mutta kuitenkin että ne turvaa ja takaa sopimukset ja ehdot, mitä taustalla on, niin se on erittäin haasteellista."

Pankki- ja finanssialan sopimuksia ja palveluehtoja sääntelee regulaatio, joka on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden vuoksi. Haastatteluista kävi ilmi, että

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

verkkopankkipalveluissa tietyt asiakirjat ja dokumentaatiot ovat yleiskielisiä.

”Emme edistä selkeää kieltä, kun on kyse oikeudellisista asiakirjoista, kuten käyttöehdoista ja kaikenlaisesta kirjallisesta dokumentaatiosta, joka vaatii paljon teknistä ammattikieltä.”

Kognitiivisen saavutettavuuden todentamiseen ei ole vielä käytettävissä kattavaa ohjeistusta. Haastatellut kertoivat, että verkkopankkipalvelujen kirjoitetuista tekstisisällöistä vastaavat pankin viestintäosaston sisällönvastaavat ja -suunnittelijat. Selkeän kielen käytön nähtiin sisältyvän saavutettavuuden toteutumiseen.

”Asiakas lukee pankkituotteesta, eikä ymmärrä, koska se on liian teknistä. Mutta esimerkiksi painike tai tuotokuvaus, ne tulee kirjoittaa selkeällä kielellä ja mahdollisimman yksinkertaisesti.”

Haastatellut toivat esiin, että tietoturvan huomioiminen on ehdoton vaatimus jokaisessa pankin tarjoamassa palvelussa, ja totesivat, että turvalliseen asiointiin liittyy käyttäjä, joka ymmärtää, mikä merkitys hänen toimillaan palvelussa on.

”Esimerkiksi sähköinen tunnistautuminen, niin kauan kuin se on jollain tavalla kiinni henkilöstä, joka tunnistautuu, jos on kyse vaikka käyttäjätunnuksesta ja salasanaista, niin totta kai on olemassa iso riski. Sitten tää antaa tietoja, vaikka kalastelijalle. Toki henkilö, jolla on haasteet saavutettavuuden kanssa, niin mahdollisesti menee helpommin vipuun, sillä niin kauan, kun siinä on se inhimillinen elementti, niin se on ongelmallista.”

Verkkokeskustelut osoittivat, että digitaalisten pankkipalvelujen hyödyt ymmärrettiin ja niitä käytettiin pääosin sujuvasti. Keskusteluista erottui myös käyttäjäryhmiä, joilla oli vaikeuksia palvelujen käytössä tai jotka eivät pystyneet niitä lainkaan käyttämään. Näitä olivat ikääntyneet, vähävaraiset, haja-asutusalueilla asuvat, eri tavoin toimintarajoitteiset sekä yleisemmällä tasolla käyttäjät, joille uusien toimintatapojen käyttö tuotti muutosvastarintaa ja vaikeuksia. Näitä keskusteluja sävytti negatiivisuus ja toivottomuus.

”Vanhukset on jätetty oman onnensa nojaan. Muu yhteiskunta kiittää ohi jossain digiavaruudessa leijuen eikä meille ohimennessään edes vilkuta. Jos ei omia läheisiä ole lähellä auttamassa, ei tietokoneeton tukea saa mihinkään asiaan. Ei osaa pyytää, kun ei ole numeroa mistä pyytäisi. Ei ole puhelinluetteloa enää. Mihin osaa ottaa yhteyttä?”

Kognitiivisen saavutettavuuden toteutuminen tuli esille esimerkiksi ärsyyntymisenä pankin käyttämästä vaikeasta kielestä.

”Pankkien viestit ovat kapulakieltä. Mitä ihmeen aktivointia? Media tolkuttaa lisäksi jatkuvasti, että pankki ei lähetä viestejä. Tai tämän käsityksen moni varmasti saa.”

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

Pankkien viestintästrategiassa niiden verkkosivut ovat kanavia, joilla verkkopankkiin kirjautumisen lisäksi tiedotetaan, viestitään, markkinoidaan palveluja ja ohjeistetaan asiakasta. Verkkosivujen sisältö on pääosin tekstimuodossa. Tarvittavan tiedon löytämiseksi hakutoiminnon osaaminen nopeuttaisi tiedon löytämistä. Verkkokeskusteluissa tämä tuli esille turhautumisena.

"Nettipankin sivulta ei enää löydä mitään...en ole koskaan aiemmin joutunut ko. pankin verkkopankkisivuilla "Haku"-kentän kautta etsimään verkkopankissa tarvitsemiä asioita, en, vaikka näitä muutoksia on aiemminkin tehty."

Pankit tarjoavat chat-pohjaista viestintää, jossa käyttäjä valitsee kysymykset ja vastaukset hänelle valmiiksi annetuista vaihtoehtoista. Keskusteluista ilmeni, että valmiit vastaukset harvoin antavat sitä tietoa ja ohjeistusta, jota keskustelija oli etsinyt.

Keskusteluissa pohdittiin myös palvelujen tietoturvaa, jonka merkitys ymmärrettiin sekä pankin että asiakkaan velvollisuudeksi. Keskusteluissa ilmeni myös huoli virheistä johtuvista rahanmenetyksistä.

Sosiaalinen saavutettavuus - mitä tarkoittaa yhdenvertainen palvelu?

Sosiaalisen saavutettavuuden määritelmässä korostuvat asenteet, yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys. Nämä näkyvät asiakaspalvelutilanteissa ja ihmisten välisissä kohtaamisissa erilaisten ihmisten moninaisuuden myönteisenä huomiointina ja arvostavana käyttäytymisenä. Saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluista kävi ilmi, että saavutettavien verkkopankkipalvelujen toteutumista ohjaa myös yhdenvertaisuuslaki.

"Pankkipalvelujen tulee olla yhdenvertaisia kaikille, jolloin kaikilla on samanlainen mahdollisuus niiden käyttöön."

Haastatellut toivat esiin, että verkkopankkipalveluiden saavutettavuuden toteutuminen on pankin vastuulla ja että palvelutarjontaa kehitetään asiakaslähtöisesti. Saavutettavuuden toteutumista seurataan keräämällä asiakaspalautteita ja asiakastyytyväisyysmittauksia sekä kuuntelemalla asiakkaita ja tarjoamalla verkkopankkipalvelujen vaihtoehtona kasvokkaista asiakaspalvelua pankkikonttoreissa.

"...se on meillä hyvin vahva myyntiargumentti, että meiltä saa myös yhä vahvaa suoraa asiakaspalvelua, kun sitä tarvitaan. Niin että sitäkin kautta se niin kuin korostaa tätä asiakaskokemusta, ja että jos palvelun käytössä tai jossain tarvitaan apua, niin sitä myös saa."

Verkkokeskusteluissa pankkien asiakkaat toivat esiin pettymyksen siitä, että verkkopankkipalvelut eivät tuota yhdenvertaista asiakaspalvelukokemusta ja että

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

verkkopankkisovellusten ominaisuudet eivät tällä hetkellä mahdollista toimintarajoitteisille asiakkaille palvelun käyttöä raha-asioiden hoidossa. Lähtökohtana oli usein ärsyyntyminen pankin tarjoamaa asiakaspalvelua kohtaan.

”Tämän on oltava iso vitsi, en löydä mistään missä voisi varata ajan konttoriin.”

Pankit ovat supistaneet konttoriverkkoaan ja tarjoavat kasvokkaista asiakaspalvelua ajanvarausperiaatteella. Tähän liittyvät ongelmat tulivat esille erityisesti haja-asutusalueilla asuvien asiakkaiden keskusteluissa, joissa ilmeni pettymys siitä, ettei pankki ymmärrä asiakkaan tarpeita.

”Lähin pankkikonttori on yli sadan kilometrin päässä. Bussit ei kulje joka päivä. Kun lähtee hoitamaan pankkiasioita, pitää pankin olla auki jonottamatta. Kun ei ole puhelinta, ei voi tilata etukäteen aikaa.”

Sosiaalisen saavutettavuuden piiriin kuuluvat myös palveluun tarvittavien laitteiden hinta. Osa keskustelijoista profiloitui vähävaraisiksi, ja he toivat esille huolen varoista, jotka vaaditaan verkkopalveluihin tarvittavien laitteiden hankintaan tai liittymäkulujen maksamiseen. Heille myös pankin kuukausittaiset palvelumaksut ovat menoerä.

Kohti emotionaalista saavutettavuutta

Asiakaskokemuksen keskeinen rooli tuli esille saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluissa. Saavutettavuuden hyötyjä olivat haastateltujen mukaan pankin hyvä maine ja palvelun laatu. Verkkopankkipalvelut nähtiin ajanmukaisina, sillä niissä hyödynnetään digitalisaatiota pankin asettamien arvojen toteutumiseksi.

”Meillä mihin halutaan panostaa, on palvelukokemus ja vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys.”

Palvelujen eettisinä perusteina haastatellut mainitsivat asiakaslähtöisyyden, paremman asiakas- ja palvelukokemuksen sekä asiakastyytyväisyyden, luotettavuuden, vastuullisuuden, yhteistyön, osaamisen, omistajuuden ja tuloksellisuuden, joissa tyytyväinen asiakas on saavutettavien palvelujen ytimessä.

”Arvojen yksi tavoite on, että ne mahdollistavat jokaisen asiakkaamme unelmien ja toiveiden toteuttamisen.”

Asiakkaiden antama arvostus saavutettavasta, vastuullisesta ja luotettavasta verkkopankkipalvelusta nähtiin seikkana, joka myös motivoi pankin henkilökuntaa sitoutumaan työhönsä.

Haastatteluissa tunnistettiin emotionaalisen saavutettavuuden toteutumiseen liittyviä haasteita, kuten työhön osallistuvien työtavat, joihin saavutettavuusajattelu ei ole integroitunut.

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

"Miksi he eivät ole kiinnostuneita osallistumaan koulutuksiin, on empatian puutetta, he eivät ymmärrä. Kun näet henkilön käyttävän tuotetta ruudunlukuohjelman avulla, ja kestää viisi minuuttia käydä läpi jotain. Silloin luulen, että he ymmärtävät."

Myös verkkokeskusteluissa tuli esille emotionaalisen saavutettavuuden haasteet ja pettymykset siitä, että asiakkaan tarpeet eivät toteudu.

"Olen vähän järkeillyt. Näitä sivuja suunnittelevat pitkälle koulutetut henkilöt. He ovat erkaantuneet niin kauas tavallisen ihmisen tasosta, etteivät ymmärrä, että heidän oma logiikka pyörii niin korkealla tasolla ettei heidän luomuksiaan osaa kukaan käyttää."

Emotionaalisen saavutettavuuden merkitystä tukevat keskusteluista esiin nousseet havainnot siitä, miten onnistunut asiakaskokemus herätti tunteita osaamisen ilosta ja asioinnin helppoudesta.

"Käyn päivittäin tietokoneella, maksujahan postilaatikkoon tulee aina, maksan ne koneellani ja olen kiitollinen maksamisen helppoudesta!"

Jos emotionaalinen saavutettavuus ei toteudu, herätti se asiakkaassa negatiivisia tunteita. Niitä aiheuttivat esimerkiksi pettymykset siitä, ettei asiointi onnistu odotetulla tavalla.

"Mitä kehitystä tämä on, asiakasta ei päästetä puhumaan pankin asiakaspalvelussa ihmisen kanssa vaikka maksaa palvelupuhelinmaksua, sinut ohjataan nettirobotin sivulle, jolle voi esittää kysymyksiä. Vastaus on aina että en ymmärrä kysymystä. Miksi tällaisesta pelleilystä pitää maksaa?"

Verkkokeskusteluissa tuli esille myös asiakkaan ahdistus ja pelko virheistä asioinnin aikana.

"Koen itse ahdistavana kun täytyy olla tarkkana laskun saajan tilinumeron ja viitenumeron kanssa. Ne ovat molemmat aina pitkiä numerosarjoja ja yksikään numero ei saa mennä väärin."

Epätietoisuutta tuotti esimerkiksi palvelun uudet toiminnot, jotka aiheuttivat pelkoa maksamattomista laskuista ja huijatuksi tulemisesta.

"Kuinka olette organisoineet laskujenne maksamisen, kun nykyään enää vain osa tulee paperilla, osa tulee sähköpostiin, osa menee mihin lie pankin "e-laskuun" hyväksyttäväksi. Minä en enää ole varma, onko joku lasku jäänyt maksamatta."

"Epäilen sitä, jotta laskun lähettäjä lähettää myös turhia laskuja - muka

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

tietämättömänä - ihan vain kokeillakseen, maksaako asiakas laskun.”

Asiakkaan pelko siitä, että hän tekee virheitä, joiden seurauksena hän menettää rahaa, voi olla niin suuri, että hän ei halua käyttää verkkopankkipalveluja lainkaan.

Verkkokeskusteluissa tuli esille asiakkaan huoli turvallisuuden tunteen ja yksityisyyden suojan toteutumisesta.

”Piti ajaa 40 km lähimpään pankkiin ja konttori auki vain yhtenä päivänä viikossa, asiakkaat kuulivat kaikki mitä puhuttiin – ei mitään yksityisyyden suojaa!”

Verkkopankkipalvelut mielletään nykyaikaisena raha-asioiden hoitotapana ja asiakkaille luvataan apua ja neuvoja niiden käytössä. Kun hyvä asiakaskokemus ei toteutunut, purkautui pettymys neuvoiksi vaihtaa pankkia.

”Kyllästyin 20 vuoden asiakkuuden jälkeen ja vaihdoin toiseen pankkiin.”

Pankin asiantuntijat toivat esille asiakaskokemuksen merkityksen, mutta eivät linkittäneet kuluttajan kokemia emotionaalisia reaktioita siihen. Verkkokeskusteluissa sitä vastoin oli havaittavissa selkeästi emotionaalisia reaktioita, mikä osaltaan osoittaa emotionaalisuuden merkityksen asiakaskokemuksessa.

Pohdinta

Hyvästä käytettävyydestä ja saavutettavuudesta on tullut merkki verkkopalvelun laadusta (ks. Hirvonen ym., 2020: 16; Hyppönen, 2022). Tämän tutkimuksen aineistojen valossa on pääteltävissä, että saavutettavuus on muodostumassa ydinkysymykseksi: kuinka rakentaa digitaalista asiakaskokemusta, kun verkkopalvelujen käyttö on vaikeaa?

Taulukkoon 2 olemme koonneet tutkimuksen keskeisiä havaintoja siitä, mitkä tekijät eri saavutettavuuden lajien osalta vaikuttavat saavutettavuuden toteutumiseen.

Taulukko 2. Saavutettavuuden toteutumiseen liittyviä havaintoja.

Saavutettavuuden laji	Saavutettavuuden toteutumiseen vaikuttavat seikat	Kohdistuminen
Tekninen	Digipalvelulain ja WCAG 2.1-kriteeristön noudattaminen	Asiakkaan rajalliset tietotekniset taidot
Kognitiivinen	Verkkosivujen sisällöissä käytetty kieli <ul style="list-style-type: none"> – selkeä kieli – selkokieli 	Pankin verkkosivut informaatiokanavana <ul style="list-style-type: none"> – laaja tekstisisältö – käytetty terminologia – tiedon löytäminen – tiedon esitystapa
Sosiaalinen	Eettiset periaatteet <ul style="list-style-type: none"> – palveluntarjoajan arvot ja asenteet – verkkopalvelun suunnittelu 	Asiakastuki palvelun käytössä <ul style="list-style-type: none"> – asiakaspalvelu – tuen tarve
Emotionaalinen	Ymmärrys asiakkaiden erilaisista tarpeista palvelun suunnittelu-, käyttö- ja kehitystyössä	Asiakkaan emotionaalisten odotusten toteutuminen palvelun käytössä

Tutkimuksemme tulokset osoittavat, että yleisellä tasolla verkkopankkipalvelujen teknisen saavutettavuuden nähtiin toteutuvan varsin hyvin, vaikka palvelujen käyttö tuottaa osalle asiakkaista haasteita. Pankkien saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelut osoittavat, että pankit noudattavat digipalvelulakia ja WCAG 2.1-kriteeristöä. Kuitenkin nopea tekninen kehitys ja sen tuottamat vaatimukset, kuten esimerkiksi pankkipalvelujen monikanavaisuus sekä tunnistautuminen ja siihen liittyvät käytännöt, vaativat niihin liittyvien sovellusten kehitys- ja päivitystyötä. Verkkokeskustelut osoittavat, että digitaalisten pankkipalvelujen hyödyt ymmärretään ja osalle pankkien asiakkaista niiden käyttö ei tuota ongelmia. Teknisen saavutettavuuden toteutuminen myös mahdollistaa palvelujen käytön erilaisten apuvälineiden avulla esimerkiksi sokeille asiakkaille. Toisaalta keskusteluista erottuu asiakassegmenttejä, joilla on vaikeuksia palvelujen käytössä. Keskusteluista voi päätellä, että teknisen saavutettavuuden ongelmien lähteenä ovat usein asiakkaan rajalliset tietotekniset taidot, jolloin ongelmanratkaisuun tarvitaan ulkopuolista tukea.

Tämä nostaa esille sosiaalisen saavutettavuuden tärkeyden. Toteutuessaan sosiaalinen saavutettavuus vahvistaa myönteistä asiakaskokemusta ja tulee esille ihmisten moninaisuuden myönteisenä huomiontina jo palvelujen suunnitteluvaiheessa. Se tuo esille myös pankin arvot ja asenteet yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden toteutumiseksi. Haastateltujen saavutettavuusasiantuntijoiden mukaan palvelutarjontaa kehitetään asiakaslähtöisesti, kuuntelemalla asiakkaita ja tarjoamalla myös kasvokkaista

asiakaspalvelua. Kuitenkin verkkokeskusteluissa tulee esille asiakkaiden pettymys pankkipalvelujen muutoksesta, jonka ei koeta tuottavan yhdenvertaista asiakaskokemusta. Verkkopalvelujen käyttöön liittyvän tuen tarve näkyy etenkin keskusteluissa, jotka liittyvät pankkien asiakaspalveluun ja sen tavoitettavuuteen.

Kognitiivisen saavutettavuuden toteuttaminen pankin monikanavaisissa palveluissa nähtiin haasteena verkkosivujen laajuuden, vaikean terminologian sekä tiedon löytämisen ja esitystavan vuoksi. Ymmärrettävä kieli on tärkeä tekijä kognitiivisen saavutettavuuden toteuttamisessa ja osa laadukasta asiakaspalvelua (Lamminmäki, 2020: 27). Tekstissä käytetty kieli vaikuttaa tekstisisällön lukemiseen, sen ymmärtämiseen ja muistamiseen. Pankit käyttävät verkkosivujaan moneen tarkoitukseen samanaikaisesti. Siksi sivujen informaatiomäärä on laaja, ja usein tiedon löytämiseksi tarvitaan hakutoimintoa. Viestinnän osalta pankkien olisi hyvä pohtia, onko verkkosivujen käyttö informaatiokanavana asiakkaiden kannalta toimivin ratkaisu. Onko sivujen informaatio järjestetty loogisesti ja informaatiomäärältään kohtuulliseksi? Löytyvätkö verkkopankkipalvelun käyttöohjeet selkeänä kokonaisuutena heti aloitussivun yhteydestä, niin että asiakkaan on ne helppo löytää ja tarjotaanko ne monikanavaisina (esim. viittomakieli, kuuntelu, videot) niin, että toimintarajoitteiset asiakkaat voivat niistä hyötyä? Monimutkaisesta pankki- ja finanssialan termistöstä ja lain säätämästä regulaatiosta huolimatta, noudattaako sisältöjen teksti selkeän kielen ja selkokielen ohjeistuksia (esim. Selkokeskus, 2021). Saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelujen mukaan verkkopankkipalveluja koskevista teksteistä vastaa pankin viestintäosasto. Tekstisisällön kognitiiviseen saavutettavuuteen tulisi kiinnittää aiempaa enemmän huomiota, sillä verkkokeskusteluissa ongelmat tulevat esille esimerkiksi asiakkaiden ärsyyntymisenä pankin palveluissaan käyttämästä vaikeasta kielestä.

Asiakaskokemukseen liittyy lopulta aina emotionaalisuus. Asiakaskokemuksen herättämä tunne voi olla neutraali, mutta myös positiivisia ja negatiivisia tunteita herättävä (Becker & Jaakkola, 2020). de la Cuesta-González ym. (2021) tunnistivatkin tutkimuksessaan haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien kokemat tunteet yhdeksi keskeiseksi pankkipalvelun saavutettavuuden haasteeksi. Myös meidän tuloksemme korostavat emotionaalisen ulottuvuuden merkitystä verkkopankkipalveluiden kontekstissa. Siksi ehdotamme teknisen, kognitiivisen ja sosiaalisen saavutettavuuden lisäksi erillisen emotionaalisen saavutettavuuden huomioon ottamista saavutettavuutta tarkasteltaessa. Emotionaalisella saavutettavuudella tarkoitamme niitä kuluttajan kokemia positiivisia ja negatiivisia tunteita, joita palvelun käyttäminen aiheuttaa ja jotka voivat johtaa luottamukseen palvelua kohtaan, sitoutumiseen palvelun käyttöön sekä jopa palvelun suositteluun (ks. Rajaobelina ym. 2018, 2022).

Emotionaalisen saavutettavuuden toteutumiseen ja haasteisiin liittyy läheisesti pankin rooli palvelun tarjoajana. Tarkastelun kohteeksi tulevat silloin tavat, joilla pankeissa arvotetaan asiakkaita sekä heidän tarpeitaan ja odotuksiaan ja miten niihin vastataan. Emotionaalisen saavutettavuuden toteutuessa asiakas kokee

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

palvelua käyttäessään voittopuolisesti neutraaleja tai positiivisia tunteita, eikä palvelun käyttö pääsääntöisesti aiheuta negatiivisia tunteita palvelua tai sen käyttöä kohtaan. Sen sijaan, kun emotionaalinen saavutettavuus jää toteutumatta, se aiheuttaa asiakkaalle negatiivisia tunteita verkkopankkipalvelun käyttöä kohtaan, ja näitä puretaan esimerkiksi internetin keskustelupalstoilla varsin kärjekkäin mielipitein.

Emotionaalisen saavutettavuuden varmistaminen edellyttää, että käyttäjäryhmiä, heidän arkeaan ja toimintaansa, ymmärretään syvällisesti jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelujen perusteella tulee esille, että he tunnistavat haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat osana pankin asiakaskuntaa ja ymmärtävät tarpeita, joita heillä on. Heidän mukaansa saavutettavuuteen liittyvät epäkohdat tuottavat pankeille nopeasti leviävää mainehaittaa, jota halutaan välttää. Verkkokeskusteluissa asiakkaiden emotionaalinen suhtautuminen verkkopankkipalvelujen käyttöön liittyviin ongelmiin tulee kuitenkin voimakkaasti esille. Kritiikki pankeja ja niiden palveluja kohtaan on suoraa ja kohdistuu nimeltä mainittuihin toimijoihin. Voidaankin kysyä, huomioivatko pankit tämän palautekanavan palvelujen kehittämistyössä?

Johtopäätökset

Artikkelimme tavoitteena on rakentaa ymmärrystä verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkityksestä osana asiakaskokemusta vertailemalla palveluntarjoajan käsityksiä ja haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien kokemuksia. Tulokset osoittavat, että nämä kaksi näkökulmaa saadaan kohtaamaan tarkastelemalla niitä teknisen, kognitiivisen, sosiaalisen ja emotionaalisen saavutettavuuden tarjoaman kehikon kautta.

Saavutettavien palvelujen toteutuminen on erityisen tärkeää henkilöille, joilla on erilaisia toimintarajoitteita, kuten näköongelmia tai lukemiseen, kirjoittamiseen, ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyviä haasteita. Nämä haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat voivat itsenäisesti käyttää vain sellaisia palveluja, joissa heidän tarpeensa on huomioitu. Verkkokeskusteluissa tulee esille, että osalle asiakkaista teknisen saavutettavuuden haasteet jo verkkopankkipalvelujen käyttöönoton yhteydessä tuovat ongelmia, joihin he tarvitsevat käyttäjätukea. Esille tulee myös verkkopankkipalvelujen ja sovellusten sisällöissä käytetty vaikea kieli - miten käyttää sovellusta, jos ei ymmärrä, mitä sen sisältämät painikkeet ja toiminnot tarkoittavat? Kun lisäksi pankkien asiakaspalvelua on supistettu, asiakas kokee, ettei pankki huomioi hänen tarpeitaan. Keskusteluketjujen negatiivinen sävy osoittaa, että pankkien tarjoamien verkkopalvelujen kautta saavutettavuus ei aina toteudu.

Tutkimuksemme keskeisenä teoreettisena johtopäätöksenä on emotionaalisen saavutettavuuden tunnistaminen yhdeksi saavutettavuuden lajiksi. Keskusteluista esiin nousevat havainnot osoittavat, miten onnistunut asiakaskokemus herättää tunteita osaamisen ilosta, asioinnin helppoudesta ja nopeudesta. Epäonnistunut

asiakaskokemus puolestaan synnyttää osaamattomuuden, turhautumisen ja epävarmuuden tunteita. Virheiden tekemisen pelko voi estää asiakasta käyttämästä palvelua. Keskustelujen verhottuna tavoitteena lieneekin toive siitä, että pankkipalveluja tarjoavat tahot ymmärtäisivät näiden asiakkaiden tarpeet paremmin ja tarjoaisivat heille mahdollisuuden raha-asioiden hoitoon siten, että asiakkaan kokemus palvelusta olisi myönteinen, arvostettu ja onnistunut.

Tutkimuksemme rikastuttaa asiakaskokemuksen aikaisempaa kirjallisuutta tuomalla uusia näkökulmia asiakaskokemuksen rakentumisen syvempään ymmärtämiseen. Ensinnäkin, aikaisempi asiakaskokemuksen kirjallisuus on transformatiivista kuluttajatutkimusta lukuun ottamatta pitkälti keskittynyt tavanomaisiin kuluttajiin, joita on luokiteltu demograafisin tekijöihin. Tutkimuksemme korostaa kuitenkin TCR-kirjallisuuden hengessä, miten erilaisissa haavoittuvissa tilanteissa olevien kuluttajien kuuleminen mahdollistaa syvemmän käsityksen asiakaskokemuksen holistisesta rakentumisesta.

Toiseksi korostamme, miten jokainen kuluttaja voi tuntea haavoittuvuutta erilaisissa tilanteissa. Näin ollen haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin kohdistuvan tutkimuksen ei tulisi keskittyä saavutettavuuden kirjallisuudessa korostuviin toimintarajoitteisiin kuluttajiin, vaan tutkimuksessa tulisi ymmärtää syvemmin, millaiset tilanteet tekevät myös niin sanotusta tavanomaisesta kuluttajasta haavoittuvan. Esimerkiksi matkustaminen uuteen kulttuuriin voi aiheuttaa haasteita kenelle tahansa, samoin kuin esimerkiksi äkillinen päänsärky tai muu kiputila. Näin ollen korostamme teoreettisena implikaationa, miten asiakaskokemus ei ole staattinen, vaan rakentuu dynaamisesti eri tavoin eri tilanteissa.

Kolmanneksi, toisin kuin aikaisempi tutkimus ehdottaa (Heinonen & Lipkin, 2023), tutkimuksemme mukaan myös arkisiin, rutiininomaisiin palveluihin, kuten pankkipalveluun, liittyy neutraalien tunteiden lisäksi voimakkaampia tunnekokemuksia. Aineistomme luonteen vuoksi voimakkaista tunteista korostuivat negatiiviset tunteet. Ehdotammekin jatkotutkimusta, jossa tätä tarkasteltaisiin lähemmin.

Liikkeenjohdon näkökulmasta tutkimuksemme korostaa yritysten ja organisaatioiden tarvetta laajentaa ja syventää ymmärrystään asiakkaistaan. Tämän ei tulisi rajoittua ainoastaan hetkellisiin kohtaamisiin yrityksen ja asiakkaan välillä, vaan myös monipuolisemmin asiakkaiden jokapäiväisen elämän ja arjen käytäntöjen tutkimukseen. Tämä mahdollistaa asiakaskokemuksen dynaamisuuden syvemmän ymmärtämisen ja luo edellytyksiä asiakaskokemuksen kehittämiseksi erilaisille asiakkaille.

Vaikka tutkimuksemme tuo uutta ymmärrystä asiakaskokemuksen rakentumiseen, siinä on myös rajoitteita. Ensinnäkin tutkimuksemme keskittyy pankkisektorille. Jatkossa digitaalista saavutettavuutta tulisikin tarkastella laajemmin eri toimialoilla ja erilaisten palveluiden yhteydessä. Toiseksi, tarkastelimme asiakaskokemusta

Kulutustutkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

verkkokeskusteluaineistosta, jossa tyypillisesti korostuvat negatiiviset kommentit. Jatkotutkimuksessa voisi saada monipuolisempaa näkemystä tutkimalla asiakaskokemusta palveluprosessin eri vaiheissa keräten aineistoa suoraan palvelun käyttäjiltä. Kolmanneksi, tunnistimme verkkokeskusteluista useampia haavoittuvassa asemassa olevia kuluttajaryhmiä. Jatkotutkimus voisi kohdistua tarkemmin johonkin tiettyyn kuluttajaryhmään tai kattaa erilaisia kuluttajaryhmiä huomioiden heidän erilaiset tarpeensa ja mahdolliset toimintarajoitteensa.

Vaikka uudet digitaaliset työkalut, kuten tekoäly ja virtuaaliodellisuuden sovellukset, tuovat mukanaan paljon mahdollisuuksia haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille, ne johtavat helposti uusiin saavutettavuushaasteisiin. Tästäkin syystä digitaalisen saavutettavuuden vaatimus on tullut jäädäkseen, ja toteutuessaan se hyödyttää kaikkia verkkopalvelujen käyttäjiä. Kehittämällä tuotteita ja palveluja siten, että erilaiset kuluttajaryhmät voivat luottaa palveluun ja sitoutua niiden käyttöön, mahdollistetaan heidän osallisuuttaan ja toimijuuttaan sekä hyvinvointiaan yhteiskunnassa.

Lähteet

- Anderson, L., Ostrom, A. L., Corus, C., Fisk, R. P., Gallan, A. S., Giraldo, M., Mende, M., Mulder, M., Rayburn, S. W., Rosenbaum, M. S., Shirahada, K. & Williams, J. D. (2013). Transformative service research: An agenda for the future. *Journal of Business Research*, 66 (2013), 1203–1210. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.08.013>
- Arnould, E. J. & Price, L. L. (1993). River magic: Extraordinary experience and the extended service encounter. *Journal of Consumer Research*, 20(1), 24-45. <https://doi.org/10.1086/209331>
- Baker, S. M., Gentry, J. W. & Rittenburg, T. L. (2005). Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 25(2), 128-139. <https://doi.org/10.1177/0276146705280622>
- Becker, L. & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 630-648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Bolton, R.N., McColl-Kennedy, J.R., Cheung, L., Gallan, A., Orsingher, C., Witell, L. & Zaki, M. (2018). Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms. *Journal of Service Management*, 29(5), 776-808. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0113>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77–101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Carù, A. & Cova, B. (2003). Revisiting consumption experience: A more humble but complete view of the concept. *Marketing Theory*, 3(2), 267-286. <https://doi.org/10.1177/14705931030032004>
- Chauhan, S., Akhtar, A. & Gupta, A. (2022). Customer experience in digital banking: a review and future research directions, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 311-348. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2021-0027>
- City Digital Group (2019). Suomi24.fi-keskustelufoorumi. Haettu: <https://www.suomi24.fi>
- de la Cuesta-González, M., Paredes-Gazquez, J., Ruza, C. & Fernández-Olit, B. (2021). The relationship between vulnerable financial consumers and banking institutions. A qualitative study in Spain. *Geoforum*, 119, 163–176. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.006>
- Digipalvelulaki 306/2019 (2019). Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Haettu

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Esteettömyysdirektiivi 2019/882 (2019). Haettu <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2022). Yleistä saavutettavuudesta. Haettu <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Filipe, F., Pires, I.M. & Gouveia, A. J. (2023). Why Web Accessibility Is Important for Your Institution. *Procedia Computer Science*, Volume 219, 2023, 20-27. ISSN 1877-0509. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.259>

Fröhlich, W. & Candussi, K. (2021). Easy Language in Austria. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe* (s. 45). Berlin: Frank & Timme GmbH. <https://doi.org/10.26530/20.500.12657/52628>

Gilmore, J. & Pine, B. (1999). *The experience economy*. Boston: Harvard Business Press.

Hankintalaki 1397/2016 (2016). Haettu <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Heinonen, K. & Lipkin, M. (2023). Ordinary customer experience: Conceptualization, characterization, and implications. *Psychology & Marketing*. OnlineFirst. <https://doi.org/10.1002/mar.21830>

Helkkula, A. (2011). Characterizing the Concept of Service Experience. *Journal of Service Management*, 22, 367-389. <https://doi.org/10.1108/09564231111136872>

Hill, R. P. & Sharma, E. (2020). Consumer vulnerability. *Journal of Consumer Psychology*, 30(3), 551-570. <https://doi.org/10.1002/jcpsy.1161>

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä* (s. 13–31). Helsinki: Gaudeamus.

Holbrook, M. B. (2006). Consumption experience, customer value, and subjective personal introspection: An illustrative photographic essay. *Journal of Business Research*, 59(6), 714-725. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.01.008>

Holbrook, M. B. & Hirschman, E. C. (1982). The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1086/208906>

Hyppönen, A. (2022). "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. Teoksessa H. Katjamäki, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räisänen & H. Limatius (toim.), *Responsible Communication*. VAKKI Publications 14 (s. 43–59). Vaasa: Vaasan yliopisto. <https://vakki.net/index.php/2022/12/15/responsible-communication/>

Jaakkola, E., Helkkula, A. & Aarikka-Stenroos, L. (2015). Service experience co-creation: conceptualization, implications, and future research directions. *Journal of Service Management*, 26(2), 182-205. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2014-0323>

Jain, R., Aagja, J. & Bagdare, S. (2017). Customer experience: a review and research agenda. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(3), 642-662. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2015-0064>

Jurgens, M., Berthon, P., Edelman, L. & Pitt, L. (2016). Social media revolutions: The influence of secondary stakeholders. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2015.11.010>

Kamran, S. & Uusitalo, O. (2018). Banks' unfairness and the vulnerability of low-income unbanked consumers. *Service Industries Journal*, 39(1), 65-85. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1436704>

Kempainen, T. (2020). *Customer Experience Formation in E-commerce*. Haettu [JYU Dissertations] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8415-1>

Kempainen, T., Makkonen, M. & Frank, L. (2021). Customer Experience Formation in Online Shopping: Investigating the Causes of Positive and Negative Emotions During a Visit to an Online Store. In: C. Metallo, M. Ferrara, A. Lazazzara, A. & S. Za (eds.), *Digital Transformation and Human Behavior*. Lecture Notes in Information Systems and

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

Organisation, vol 37 (s. 173-190). Springer: Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-47539-0_13

- Komulainen, H. & Makkonen, H. (2018). Customer experience in omni-channel banking services. *Journal of Financial Services Marketing*, 23, 190–199. <https://doi.org/10.1057/s41264-018-0057-6>
- Kulkarni, M. (2019). Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31(1), 91-98. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009>
- Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Lamminmäki, R. (2020). Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa A. L. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 27-57). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>
- Lazar, J. (2021). "Planning for Digital Accessibility in Research Libraries." *Research Library Issues*, no. 302 (2021), 19–32. <https://doi.org/10.29242/rli.302.3>
- Lemon, K. N. & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Leskelä, L. (2019). Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Lipkin, M. (2016) Customer experience formation in today's service landscape. *Journal of Service Management*, vol. 27, no. 5, 678-703. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2015-0180>
- Maaß, C. & Rink, I. (2018). *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Frank & Timme GmbH, 17–18. <https://doi.org/10.25528/019>
- Martínez, A. B., De Andrés, J. & García, J. (2014). Determinants of the Web accessibility of European banks. *Information Processing & Management*, 50(1), 69-86. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2013.08.001>
- Martins, J., Gonçalves, R. & Branco, F. (2017). A full scope Web accessibility evaluation procedure proposal based on Iberian eHealth Accessibility Compliance. *Computers in Human Behavior*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.010>
- Nemer, D. (2015). From Digital Divide to Digital Inclusion and Beyond. *The Journal of Community Informatics*, 11(1). <https://doi.org/10.15353/joci.v11i1.2857>
- Mäkipää, J-P. (2022). *Towards Design Theory for Accessible IT Artefacts*. Haettu [University of Vaasa Dissertations] <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-046-7>
- Palmgren, J. (2021). "Yhdenvertaisuuden huomiointi on paitsi oikein myös liiketoiminnallisesti järkevää". Haettu <https://www.finanssiala.fi/uutiset/yhdenvertaisuuden-huomiointi-on-paitsi-oikein-myos-liiketoiminnallisesti-jarkevaa/>
- Pousttchi, K. & Dehnert, M. (2018). Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking. *Electronic Markets*, 28(3), 265-286. <https://doi.org/10.1007/s12525-017-0283-0>
- Rajaobelina, L., Brun, I., Tep, S.P. & Arcand, M. (2018). Towards a better understanding of mobile banking: the impact of customer experience on trust and commitment. *Journal of Financial Services Marketing*, 23, 141-152. <https://doi.org/10.1057/S41264-018-0051-Z>
- Rajaobelina, L., Brun, I. & Kilani, N. (2022). Examining emotions linked to live chat services: The role of e-service quality and impact on word of mouth. *J Financ Serv Mark* 27, 232–249. <https://doi.org/10.1057/s41264-021-00119-8>
- Rasi-Heikkinen, P. (2022). Digitalisaation marginaaleissa: ikäihmisten ja internetin sosiaalinen rakentuminen. *Media & Viestintä*, 45(1), 99–104.

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

<https://doi.org/10.23983/mv.115667>

- Riedel, A., Messenger, D., Fleischman, D. & Mulcahy, R. (2021). Consumers experiencing vulnerability: a state of play in the literature. *Journal of Services Marketing*, 36(2), 110-128. <https://doi.org/10.1108/JSM-12-2020-0496>
- Rosenbaum, M. S., Seger-Guttmann, T. & Giraldo, M. (2017). Commentary: vulnerable consumers in service settings. *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 309-312. <https://doi.org/10.1108/JSM-05-2017-0156>
- Saavutettavuusdirektiivi 2016/2102 (2016). Haettu <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1-3), 53-67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Selkokeskus (2021). Selkokielen tarve. Haettu <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>
- Silvennoinen, P. & Rantanen, T. (2023). Digital agency of vulnerable people as experienced by rehabilitation professionals. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102173>
- Sinisalo, S. (2021). Viranomainen, tunnista velvollisuutesi digipalvelujen saavutettavuuden osalta. Haettu <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/viranomainen-tunnista-velvollisuutesi-digipalvelujen-saavutettavuuden-osalta/>
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. (2006). Käytettävyyden psykologia (s. 12; 234-236). Helsinki: Edita, IT Press
- Stănescu, C. G. & Gikay, A. A. (eds.). (2020). *Discrimination, Vulnerable Consumers and Financial Inclusion: Fair Access to Financial Services and the Law*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003055075>
- Thomas, D., Chowdhury, G. & Ruthven, I. (2023). Exploring older people's challenges on online banking/finance systems: early findings. . In *Proceedings of the 2023 Conference on Human Information Interaction and Retrieval (CHIIR '23)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 333-337. <https://doi.org/10.1145/3576840.3578324>
- Thorp, J. & Henry, S. L. (2008). Web Content Accessibility and Mobile Web: Making a Web Site Accessible Both for People with Disabilities and for Mobile Devices. *Web Accessibility Initiative*. <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag-mobile-overlap/>
- Vaahensalo, E. (2021). Samanlaista toiseuttamista, erilaisia toisia: Toiseuttavan verkkokeskustelun muodot anonyymeissä suomenkielisissä keskustelukulttuureissa. *Media & Viestintä*, 44(3), 1-29. <https://doi.org/10.23983/mv.111507>
- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36, 1-10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>
- Vilpponen, H. (2021). *You Get What You Order Required Expertise in the Procurement of Public Services*. Haettu [JYU Dissertations] <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/78852>
- Vollenwyder, B., Petralito, S., Iten, G. H., Brühlmann, F., Opwis, K. & Mekler, E. D. (2023). How compliance with web accessibility standards shapes the experiences of users with and without disabilities. *International Journal of Human-Computer Studies*. Volume 170, 2023, 102956, ISSN 1071-5819. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102956>
- WCAG = Web Content Accessibility Guidelines (2019). *Verkkosisällön saavutettavuusohjeet WCAG 2.1 (Virallinen suomenkielinen käännös)*. Haettu <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>
- Wentz, B., Pham, D., Feaser, E., Smith, D., Smith, J. & Wilson, A. (2019). Documenting the accessibility of 100 US bank and finance websites. *Universal Access in the Information Society*, 18(4), 871-880. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0616-6>

Kulutustustkimus.Nyt (17) 1-2/2023 ISSN 1797-2345 (painettu) ISSN 1797-1985 (Verkkolehti)

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 (2014). Haettu
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Övermark, T. (2019). Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa L. Leskelä (toim.), Selkokieli. Saavutettavan kielen opas (s. 67). Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Kirjoittajatiedot

Annikki Hyppönen, Väitöskirjatutkija, Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö, Viestintätieteet. d117954@student.uwasa.fi

Merja Koskela, Professori, Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö, Viestintätieteet. merja.koskela@uwasa.fi

Minna-Maarit Jaskari, Yliopistonlehtori, Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö, Markkinointi. minnamaarit.jaskari@uwasa.fi

Kivilehto, M., L. Lahti, T. Pitkänen, E. Pitkäsalo & M. Tervola (toim.) 2024. Tutkimuksellisia siltoja rakentamassa. Vetenskapliga brobyggen. Building bridges through research. AFinLAN vuosikirja 2024. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 81. Jyväskylä. s. 45–77.

Annikki Hyppönen & Eveliina Salmela
Vaasan yliopisto

Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla

Nostot

- Pankkiala ymmärtää sisällöllisesti saavutettavien verkkopalvelujen yhteyden palvelujen turvalliseen käyttöön.
- Saavutettavuusongelmien syynä nähdään kuitenkin asiakkaan toimintarajoitteet eikä esimerkiksi palvelussa käytettyä kieltä.
- Pankkien tulisi palveluntarjoajana lisätä humanistista, asiakaslähtöistä suunnittelua teknisen kompetenssin yhteyteen.

Abstract

The aim of the study is to find out how banks' accessibility experts and customer service staff talk about the accessibility and information security of online banking services. The focus is on content accessibility, in which the content of the communication is understandable and easy to adopt. Research material was collected from accessibility experts and customer service representatives through interviews and a survey. Discourse analysis is used as a method of analysis. The results of the study show that content accessibility and information security are approached through equality, the bank's reputation, and the security of services. As a conclusion of the study, it can be stated that information security offers a concrete perspective on content accessibility and emphasizes that it is an advantage for the bank to meet more than the minimum accessibility requirements in its online banking services, whereby the meaning of the language used in the content of the services is emphasized.

Keywords: accessibility, discourse, information security, online banking service

Asiasanat: diskurssi, sisällöllinen saavutettavuus, tietoturva, verkkopankkipalvelu

1 Johdanto

Digitalisaation edetessä on tunnistettu, että verkkopalvelujen tulisi olla saavutettavia kaikille (EU 2016/2102). Saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman moni voisi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti (mm. Mäkipää 2022). Saavutettavuus vaikuttaa ratkaisevasti ihmisten yhdenvertaisuuteen, osallistumisen mahdollisuuksiin ja luottamukseen (Raevaara 2022). Saavutettavuuden lähikäsiteellä, *esteettömyydellä*, viitataan usein rakennettuun elinympäristöön, jossa olennaista on ihmisten erilaisten tarpeiden huomiointi. Liikkumisen, asumisen, elämisen ja toimimisen lisäksi esteettömyys kattaa myös aisteihin ja hahmottamiseen liittyvät haasteet (mm. Leskelä 2019: 48–49). Saavutettavuuden lähikäsite on myös *käytettävyys*, joka verkkopalvelujen yhteydessä viittaa siihen, että palvelu on teknisesti toimiva, helppokäyttöinen sekä virheettömästi ohjelmoitu, ja että sen erilaiset käyttötarpeet on huomioitu palvelun suunnittelussa (Suojanen ym. 2012: 18; 116; Övermark 2019: 67).

Tärkeä saavutettavuuden osa-alue, sisällöllinen saavutettavuus, tuo esiin viestinnän näkökulman (Suojanen ym. 2012: 8, 25). Sisällöllinen saavutettavuus toteutuu, kun erilaisista lähtökohdista tulevat käyttäjät pystyvät havaitsemaan, ymmärtämään, muistamaan ja hyväksymään verkkopalvelun sisällön (Hirvonen ym. 2020: 3; Maaß 2020: 20). Tämän mahdollistamiseksi palvelun suunnittelu- ja kehitystyössä tulee huomioida käyttäjien erilaiset tiedonkäsittelytaidot, toteuttaa toiminnot selkeinä, loogisesti etenevinä ja esittää palvelun tarjoama tieto tekstin lisäksi myös kuvina, videoina tai äänenä (mm. Maaß 2020: 22–30).

E erityisen tärkeää sisällöllinen saavutettavuus on niille, joille uuden tiedon omaksuminen kielen välityksellä tuottaa vaikeuksia (ks. esim. Leskelä 2022: 14–15; 40, Leskelä 2019: 49, 57, 69). Kaikki palvelun tekstit, kuten otsikot, ohjeet ja muut kielelliset

elementit vaikuttavat siihen, miten palvelun käyttäjä ymmärtää, mitä hän voi palvelussa tehdä ja miten hänen tulee toimia, ja myös, haluaako hän kokeilla asioimista ja luottaako hän sen onnistumiseen (Raevaara 2022). Kun käyttäjä osaa etsiä tarvitsemansa informaation, esimerkiksi verkkopalvelun sisäänkirjautumissivun, muistaa oman käyttäjätunnuksen ja salasanan, ymmärtää sisäänkirjautumiseen liittyvät vaiheet ja toteuttaa ne vaaditulla tavalla, hän pääsee käyttämään palvelua (Suojanen 2012: 18).

Sisällölliseen saavutettavuuteen liittyvä kognitiivinen saavutettavuus on merkitykseltään hyvin lähellä tiedon saavutettavuutta ja tarkoittaa, että verkkosovelluksen tekstisisällöissä ja yleisemmin viestinnässä käytetty kieli on ymmärrettävää ja helposti omaksuttavaa (mm. Moreno ym. 2023; Hirvonen ym. 2020: 13; Leskelä & Uotila 2020: 231–233). Suojasen ym. (2012: 34–35) mukaan tekstin ymmärrettävyys liittyy tekstin viestinnällisen funktion kautta palvelun käytettävyyteen. Kognitiivisen saavutettavuuden haasteita voivat aiheuttaa esimerkiksi palvelun käyttämiseen liittyvät käsitteet, jotka ovat käyttäjälle vieraita, tai sen tekstisisällöissä käytetty erikoiskieli ja terminologia, joiden merkitystä käyttäjä ei tunne, tai jos käyttäjältä puuttuu tekstisisältöön liittyvä asiantuntijuus (Maaß 2020: 26–29).

Verkkopalvelujen saavutettavuuden kannalta pankkiala on yhteiskunnallisesti merkittävä. Pankkitunnuksien ja oma pankkitili ovat yhteiskunnallisen osallisuuden keskeinen edellytys lähes kaikissa sähköistä tunnistautumista vaativissa verkkopalveluissa. Digitalisaation myötä on havaittu, että palveluiden perinteisemmät toimintatavat voidaan muuttaa teknologisen kehityksen mahdollistamina verkkopalveluiksi. Tämä edellyttää kansalaisilta tarvittavien digitaalisten taitojen oppimista, jotta heidän yhteiskunnallinen osallisuutensa toteutuu (Digi- ja väestötietovirasto 2022). Pankkisektorilla muutos näkyy ydintoimintojen murroksena (Hakkarainen 2022), jolloin asiakas voi hoitaa raha-asioitaan verkko- ja mobiilipankin kautta ajasta ja paikasta riippumatta. Kun esimerkiksi asuntolainahakemus on aiemmin tehty paperilomakkeella, se voidaan nykyisin tehdä myös verkkopalvelussa, ja käsittelyprosessin digitalisoinnin ansiosta asian käsittely voi tapahtua automaattisesti (Ilmarinen & Koskela 2015: 23–25).

Verkkopalveluiden yleistyessä on tietoturvan merkitys korostunut, sillä verkkorikollisuus on lisääntynyt voimakkaasti niin Suomessa kuin kansainvälisesti (mm. Finanssiala ry 2023; Muammar ym. 2023). Digitaalisten palvelujen saavutettavuusvalvonta kuuluu Suomessa Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille, jonka mukaan tietoturvarikokset, esimerkiksi tietojenkalastelu-yritykset kohdistuvat erityisesti iäkkäämpiin palvelujen käyttäjiin (Traficom 2021). Aiempi tietoturvaan liittyvä tutkimus on osoittanut, että ikääntyneillä saattaa olla nuorempia heikompi kyky tunnistaa epäuskottavaa tietoa (mm. Castle ym. 2012) ja että heillä saattaa olla vaikeuksia tunnistaa huijausyritykset aidoista viesteistä (Grilli ym. 2020). Esimerkkejä tietoturvan vaarantumisesta ovat sähköpostilla tai tekstiviesteinä lähetetyt huijausviestit, joiden avulla rikolliset pyrkivät pääsemään käsiksi uhrin pankkitiliin (Traficom 2024a).

Saavutettavien palvelujen toteutumista ohjataan lainsäädännöllä. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) perusteella käyttäjä voi vaatia palveluntarjoajaa tarjoamaan

kohtuullisia mukautuksia järjestelmiin, jotta esimerkiksi vammaisen henkilön olisi mahdollista käyttää niitä. Digipalvelulaki (306/2019) asettaa minimivaatimukset saavutettavuudelle ja velvoittaa palveluntarjoajia noudattamaan WCAG-saavutettavuusohjeistusta (englanniksi *Web Content Accessibility Guidelines*, ks. WCAG 2019). Ohjeistus määrittelee mm. verkkosivuston hallittavuuteen liittyen, että käyttäjällä tulee olla mahdollisuus muuttaa tekstisisällön esitystapaa esimerkiksi puheeksi tai pistekirjoitukseksi (WCAG 2019).

Monikanavaiset verkkopankkisovellukset vaativat jatkuvaa kehitys- ja päivitystyötä. Asiakkaalle palvelujen monikanavaisuus antaa mahdollisuuden valita itselleen mieluisin asiointikanava pankin kanssa. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteet liittyvät de la Cuesta-Gonzalésin ym. (2021) mukaan muutokseen, jossa aiemmasta pankin ja asiakkaan välisestä palvelusuhteesta on siirrytty pankkiautomaatteihin ja verkkoalustoihin perustuvaan rahansiirtoon, jolloin vastuu on siirtynyt palvelujen käyttäjälle, kuluttajalle. Tämän myötä pankit kannustavat asiakkaita uuden teknologian käyttöön ja riittävän talousosaamisen hankkimiseen. Monet pankkien asiakkaat ymmärtävät verkkopankkipalvelujen hyödyt, eikä niiden käyttö tuota heille ongelmia. Kuitenkin tiedetään myös, että osalle asiakkaista verkkopankkipalveluiden käyttö on haasteellista tai jopa mahdotonta (mm. Renaud & Coles-Kemp 2022). Syynä tähän voi olla, ettei verkkopankkipalveluja ole suunniteltu ja toteutettu sisällöllisesti saavutettaviksi, jolloin asiakas ei osaa käyttää niitä. Tässä tilanteessa asiakas tarvitsee ulkopuolista tukea ja ohjeistusta, jolloin pankin asiakaspalvelun rooli ja tavoitettavuus korostuu (ks. Hyppönen ym. 2023).

Aikaisemmassa saavutettavuustutkimuksessa tarkastellaan usein verkkopalvelujen teknisen saavutettavuuden näkökulmaa (mm. Mäkipää 2022; Renaud & Coles-Kemp 2022). Digipalvelulain mukaan viranomaisen on varmistettava digitaalisten palveluiden tietoturva, tietosuojat, löydettävyys ja helppokäyttöisyys (Mattila 2022; Kuusisto ym. 2022). Tietoturvan ymmärtäminen auttaa käyttäjää toimimaan oikein esimerkiksi huijausviestien suhteen (Rannikko 2023). Pankeille tietoturvan ja asiakkaiden varojen ja tietojen säilyttäminen on äärimmäisen tärkeää (Yli-Huttula 2022; Carè ym. 2024). Tietoturvasta onkin muodostunut keskeinen pankkipalvelujen saavutettavuuteen vaikuttava tekijä.

Tavoitteenamme on selvittää, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö ymmärtävät verkkopankkipalveluiden sisällöllisen saavutettavuuden ja miten he puhuvat siitä erityisesti tietoturvan toteutumiseen liittyen. Tutkimusottemme on laadullinen ja mielenkiintomme kohdistuu saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalveluhenkilöstön käyttämiin diskursseihin, joilla he rakentavat kuvaa verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden ja tietoturvan välisestä yhteydestä (ks. Jokinen 2021).

Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä on sosiaalinen konstruktionismi, joka Pietikäisen ja Mäntysen (2019: luku 5.4) mukaan ilmentää kielen sosiaalista todellisuutta rakentavaa luonnetta sekä kielen ja sosiaalisen toiminnan yhteen kietoutunutta

luonnetta. Kielenkäytössä näkyvät sekä yksittäisen kielenkäyttäjän että ympäröivän ajan, kulttuurin, yhteiskunnan ja sen instituutioiden arvot ja normit. Kielenkäyttäjällä on mahdollisuus valita, mitä ilmauksia hän käyttää ja mistä näkökulmasta puhuu. Valintoja rajoittavat kuitenkin kielenkäyttötilanteen ja jopa koko yhteiskunnan normit, arvot, institutionaaliset rutiinit ja muut kielenkäyttäjät. Valinnoilla on myös seurauksia. Esimerkiksi työpaikkansa edustajana pankin työntekijän on mietittävä, miten on sopivaa puhua työnantajastaan. Jokainen kielenkäyttötapahtuma on myös omalta osaltaan mukana rakentamassa kuvaa puheena olevasta ilmiöstä, puhujista ja laajemmin ympäröivästä yhteiskunnasta (Pietikäinen & Mäntynen 2019: luku 2.4).

Tutkimusaineistomme muodostuu pankkialan työntekijöiden haastattelupuheesta ja kyselyn avointen kysymysten kirjallisista vastauksista. Käytimme aineiston analysointiin sisällönanalyysia ja diskurssianalyysia. Pällin ja Lillqvistin (2020: luku 6) mukaan diskurssianalyysia luonnehtii kiinnostus siihen, mitä kielellä tehdään ja miten kieli ja sen käyttö yhdistyvät muihin yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin. Ensisijaisena tulkinnan kohteena on se, miten asiat sanotaan, eikä niinkään se, mitä sanotaan. Pietikäinen ja Mäntynen (2019: luku 1.1) toteavat, että diskurssitutkimuksessa tarkastellaan, minkälaisia merkityksiä kieli, sen sanat ja ilmaisut tuottavat eri tilanteissa, mitkä merkitykset ovat vallalla, marginaaleissa tai puuttuvia ja miksi.

Aiempi tutkimus on osoittanut, että organisaatioiden toimijoiden asenteilla ja näkemyksillä on merkitystä saavutettavuuden käytännön toteutumisen kannalta (ks. esim. Huffaker ym. 2014; Jones ym. 2014). Verkkopankkipalvelujen sisällölliseen saavutettavuuteen ja tietoturvaan liittyvät ongelmat voivat aiheuttaa haasteita kaikille palvelujen käyttäjille. Huomionarvoista on, että sisällöllisen saavutettavuuden tutkimus, joka kohdistuu erityisesti ymmärrettävän kielen merkitykseen käyttäjän tietoturvan kontekstissa, ei ole saanut merkittävää huomiota. Kuitenkin sisällöllinen saavutettavuus ja sen edistäminen tulisi nähdä tärkeänä osana verkkopalvelujen tietoturvan toteutumista (ks. esim. Renaud & Coles-Kemp 2022). Tarkastelemme tässä artikkelissa aineistosta nousevia tietoturvaan ja saavutettavuuteen liittyviä diskursseja, jotka rakentuvat verkkopankkipalvelujen ympärille. Tutkimuskysymyksenämme on, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö puhuvat verkkopankkipalvelujen sisällöllisestä saavutettavuudesta ja niiden tietoturvasta, erityisesti iäkkäämpien asiakkaiden näkökulmasta.

2 Verkkopalvelujen tietoturvaohat ja saavutettavuus

Digitalisaation edetessä *tietoturvan* (englanniksi *information security* tai *data security*, ks. esim. NIST 2024a; NIST 2024b) merkitys on korostunut. Tietoturvalla tarkoitetaan järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus (Tieteen termipankki 2023). Tietoturvan toteutuminen on edellytyksenä *tietosuojan*

toteutumiselle, joka tarkoittaa kaikkien henkilöiden lakisääteistä perusoikeutta suojata omia henkilötietojaan. Tietosuojan toteutuminen edellyttää organisaatiolta tietoturvallisuuskäytäntöjen asianmukaista noudattamista (Tietosuojalaki 5.12.2018/1050).

Kun yhä useampi palvelu on siirretty verkkoon, haasteeksi on muodostunut turvallisen infrastruktuurin ja tietojärjestelmien kehittäminen. Lisääntynyt verkkorikollisuus, esimerkiksi erilaiset hyökkäykset järjestelmiä vastaan aiheuttavat häiriöitä, toiminnan katkoksia ja tietojen katoamisia (Murtomäki 2022). *Kyberturva*-käsitteellä (englanniksi *cyber security*, ks. esim. NIST 2024c) viitataan tietoverkkoon, -järjestelmään tai päätelaitteeseen kohdistuvaan uhkaan tai vahingontekoon. Kyberturvaan liittyviä rikoksia ovat mm. kiristyshaittaohjelmat, huijaukset sekä tietojen kalastelut (Lehto ym. 2017).

Digipalvelulain voimaantulon jälkeen verkkopalvelujen saavutettavuutta on tarkasteltu lähinnä WCAG-ohjeistuksen kriteereillä. Ohjeistus painottuu teknisen saavutettavuuden toteutumiseen palvelujen käytettävyyden näkökulmasta, mutta ei niinkään huomioi kielellisiä ja kognitiivisia saavutettavuusongelmia (mm. Leskelä & Uotila 2020: 231). Suojasen ym. (2012: 15) mukaan käytettävyys on tuotteen soveltumista tarkoitukseensa niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Hyvä käytettävyys on digitaalisen saavutettavuuden toteutumisen välttämätön edellytys (Övermark 2019: 67), mutta ei riittävä ehto. Saavutettavuustutkimuksessa onkin nähty tarpeelliseksi yhdistää tietotekniikan, kielentutkimuksen sekä teknisen viestinnän näkökulmat, jolloin palvelun suunnittelussa painottuvat käyttäjien tarpeet (esim. Hansen-Schirra & Maaß 2020: 17–19; Filipe ym. 2023; Vollenwyder ym. 2023; Salmela & Isohella 2021: 1–99).

Toteutuessaan *digitaalinen saavutettavuus* tarkoittaa, että laitteet ja sovellukset ovat paitsi fyysisesti saavutettavissa myös käytettävissä erilaisissa käyttötilanteissa kaikille käyttäjille, myös erilaisten apuvälineiden avulla (esim. Kulkarni 2019). Digitaalisen saavutettavuuden osa-alueiksi tutkimus tunnistaa teknisen ja sisällöllisen saavutettavuuden lisäksi fyysisen, tilannekohtaisen, aistinvaraisen ja sosiaalisen saavutettavuuden (mm. Hyppönen ym. 2023).

Tutkijoiden mukaan verkkopalvelujen saavutettavuus on erityisen tärkeää niille väestöryhmille, jotka ovat alttiita verkkohuijauksille ja -hyökkäyksille (mm. Castle ym. 2012; Grilli ym. 2020). Tietoverkkorikosten yleistyminen on lisännyt tutkimusta iän vaikutuksesta alttiuteen joutua rikoksen kohteeksi. Morrisonin ym. (2021) mukaan tähän käyttäjäryhmään kohdistuneet tietoturvarikokset onnistuvat usein siksi, että iäkkäillä käyttäjillä on rajallisten tietotekniikkataitojen lisäksi heikko digitaalinen lukutaito, jolloin heidän on vaikeaa erottaa huijausviestejä aidoista viesteistä. Heillä voi olla myös vähemmän tietoa turvallisuusriskeistä ja niiden suojauskäytännöistä, esimerkiksi verkkopalvelujen tunnistautumismenetelmistä ja salasanojen hallintaohjelmista. Myös Grilli ym. (2020) toteavat, että käyttäjän ikä saattaa lisätä hänen herkkyyttään uskoa huijausviestien sisältöä ja joutua erilaisten verkkopetosten uhriksi.

On sanottu, että tietoturvallisuusketjun heikoin lenkki on tietokoneen ja verkkopalvelun käyttäjä (mm. Darwish ym. 2012). Tietoturvaan liittyvien tutkimusten mukaan

naiset pitävät miehiä todennäköisemmin tietojenkalasteluviestejä aitoina, avaavat sähköpostiviestien epäilyttäviä linkkejä ja luovuttavat tietoja tietojenkalastelusivustoille miehiä useammin (Darwish ym. 2012; Halevi ym. 2015; Lin ym. 2019). Darwishin ym. (2012) mukaan syynä voi olla, että naiset käyttävät verkkopalveluja miehiä enemmän, jolloin heidän tietonsa voivat joutua helpommin verkkorikollisten käsiin esimerkiksi verkkokauppaostosten yhteydessä.

Renaud ja Coles-Kemp (2022) toteavat, että saavutettavuuden tulisi olla olennainen ominaisuus palvelujen turvallisuuden ja käytettävyyden ohella. Heidän mukaansa usein oletetaan, että käyttäjät osaavat käyttää verkkopalveluja. Tutkijat kyseenalaistavat voivatko esimerkiksi ne, joilla on kognitiivisia haasteita, luoda, säilyttää ja muistaa palveluissa tarvittavia salasanoja. Käyttäjän tietoturva saattaa vaarantua myös tilanteissa, joissa hän käyttää verkkopalveluja apuvälineiden avulla. Esimerkiksi näkövammaisten käyttämät apuvälineet saattavat aiheuttaa tietoturvariskin (ks. Wentz ym. 2017; Hayes ym. 2019).

3 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

3.1 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineisto on hankittu haastatteluilla ja kyselyllä (ks. taulukko 1).

TAULUKKO 1. Tutkimusaineisto, keräysajankohta, menetelmä sekä osallistujat.

Aineisto	Menetelmä	Osallistujat
1. osa (2022)	Haastattelu	Saavutettavuusasiantuntijat <ul style="list-style-type: none"> • 7 osallistujaa kolmesta eri pankista • haastattelujen kestot 36 min, 56 min ja 53 min
2. osa (2023)	Webropol-kysely	Asiakaspalveluhenkilöstö <ul style="list-style-type: none"> • 10 osallistujaa neljästä eri pankista
3. osa (2023)	Haastattelu	Asiakaspalveluhenkilöstö <ul style="list-style-type: none"> • 2 osallistujaa kahdesta eri pankista • haastattelujen kestot 45 min ja 49 min

Aineiston ensimmäinen osa muodostuu verkkopankkipalvelujen saavutettavuusasiantuntijoiden Zoom-haastatteluista, jotka toteutettiin syksyllä 2022. Niihin osallistui seitsemän saavutettavuusasiantuntijaa kolmesta pankista. Aineistossa tulee esille osallistujien tietotekninen asiantuntijuus.

Aineiston toinen osa on kerätty pankin asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatulla Webropol-kyselyllä, joka toteutettiin syksyllä 2023. Kyselyyn vastasi kymmenen asiakaspalvelijaa neljästä eri pankista. Kyselyn yhteydessä vastaajia pyydettiin osallistumaan Teams/Zoom-haastatteluun, jonka tavoitteena oli syventää ymmärrystä esille tulevista saavutettavuusongelmista. Nämä haastattelut muodostavat aineiston kolmannen osan. Haastattelut toteutettiin syksyllä 2023, ja niihin osallistui kaksi asiakaspalvelijaa kahdesta eri pankista. Myös asiakaspalvelijoilta kerätyssä aineistossa tulee esille osallistujien tietotekninen asiantuntijuus, mutta lisäksi asiakaspalvelutilanteiden kautta ilmentyvä ymmärrys asiakaskokemuksesta.

3.2 Aineistonkeruumenetelmät

Saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluissa (aineiston osa 1) tarkastelun kohteena oli saavutettavuuden merkitys pankkialalla erityisesti palvelujen suunnittelun ja kehittämisen näkökulmista. Haastattelu oli tyypiltään puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka teemoina olivat *saavutettavuus käsitteenä, arvot ja etiikka, saavutettavuuden osa-alueet, verkkopankkipalvelujen sisällöllinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät ja saavutettavuus ja tietoturva*. Teemoihin liittyvillä kysymyksillä halusimme saada tietoa siitä, miten verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastuussa olevat asiantuntijat ymmärtävät erityisesti sisällöllisen saavutettavuuden ja siitä huolehtimisen, minkälainen arvopohja ohjaa saavutettavuustyötä sekä miten sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan välinen yhteys ymmärretään. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 1. Haastattelu rajattiin henkilöasiakkaiden käyttämiin verkkopankkipalveluihin.

Myös asiakaspalvelutyö vaatii saavutettavuuteen liittyvää tietoteknistä asiantuntijuutta. Webropol-kyselyssä (aineiston osa 2) hyödynnettiin strukturoituja monivalintakysymyksiä, joiden avulla kerättiin tietoa asiakkaan kohtaamista ongelmatilanteista palvelujen käytössä. Puolistrukturoitujen avointen kysymysten avulla kartoitettiin tietoutta saavutettavuuden osa-alueista ja kokemuksia tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, jotka liittyvät verkkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteisiin. Avoimet kysymykset ovat liitteessä 2.

Asiakaspalvelijoiden haastatteluissa (aineiston osa 3) tarkasteltiin ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteita. Haastattelu oli tyypiltään puolistrukturoitu teemahaastattelu, jossa teemoja olivat *saavutettavuus käsitteenä, verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkitys, selkeän kielen ja selkokielen merkitys palvelutilanteissa, asiakaspalvelun tulevaisuus ja tietoturva*. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 3.

Saimme tutkimukseen suostumuksen pankkiorganisaatioiden edustajilta, jotka kysyvät saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalveluhenkilöstön halukkuutta osallistua tutkimukseen. Osallistujat antoivat tutkimussuostumuksensa ilmoittamalla halukkuutensa osallistua tutkimukseen. Saatuaamme osallistujien yhteystiedot heitä informoitiin sähköpostitse aineiston käyttötarkoituksesta, säilytyksestä ja muista

tutkimuksen yksityiskohdista. Lisäksi selitettiin, että osallistujien tiedot anonymisoidaan, koska tarkastelun kohteena on yksittäisten pankkien sijaan pankkisektori. Tiedostamme, että tutkimusaineiston keräys haastatteluilla ja kyselyllä on voinut ohjata osallistujien puhetta (ks. Vuori 2021a). Kaikki tutkimuksessa tehdyt päätökset, valinnat ja arviointi ovat tutkijoiden tekemiä, joita tiedostamattomat oletukset ja subjektiivisuus ovat voineet ohjata. Haastatteluissa reagoimme osallistujien puheeseen neutraalisti, tarkensimme vastauksia lisäkysymyksillä ja varasimme aikaa vastausten lisäkommentointiin. Käytimme kyselyn teksteissä selkeää kieltä, mutta tiedostamme mahdollisuuden, että vastaajat eivät ole tienneet käyttämiemme saavuttavuuteen liittyvien käsitteiden merkitystä. Lisäksi Webropol-kyselysovellus on voinut olla vastaajille menetelmänä vieras, jolloin esimerkiksi kyselyn sivuilla liikkuminen on voinut vaikuttaa vastausten antamiseen.

3.3 Analyysimenetelmät

Aineistoa analysoitiin ensin sisällöllisesti, jotta siitä saatiin kokonaiskuva. Sisällönanalyysissa keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo: mistä haastateltavat puhuvat ja mitä asioita tekstissä käsitellään (Günther ym. 2021). Sisällönanalyysi on menetelmänä lähellä teemoittelua (Tuomi & Sarajärvi 2018: luku 4.4), mutta Vuoren (2021b) mukaan sisällönanalyysissa aihe on konkreettisempi ja viittaa suuremmin siihen, mistä asioista aineistossa puhutaan suoraan, kun taas teema sisältää jo tutkijan tulkintaa siitä, mistä on kyse ja mikä on tutkimusongelman näkökulmasta oleellista.

Haastatteluaineistot purettiin litteroimalla. Saavutettavuusasiiantuntijoiden haastatteluista kertyi 55 litteroitua A4-sivua ja asiakaspalvelijoiden haastatteluista 21 sivua. Webropol-kyselyn vastausraportti (20 sivua) sisälsi osallistujien taustatietojen lisäksi strukturoitujen monivalintakysymysten avulla kerättyä tietoa mm. käyttäjien kokemista saavutettavuusongelmista ja niiden ratkaisukäytänteistä. Avointen kysymysten tekstimuotoiset vastaukset sisälsivät tietoa osallistujien tunnistamista saavutettavuuden osa-alueista ja tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, joissa käyttäjä tarvitsee apua verkkopankkipalvelun käyttöön.

Analyysi aloitettiin tarkastelemalla litteroituja haastatteluaineistoja laadullista sisällönanalyysia käyttäen, pyrkimyksenä löytää aineistoista johtoajatuksina keskeisiä ja usein esiintyviä tyypillisiä sisältöjä. Aineistoja käytiin läpi huolellisesti useaan kertaan, jolloin oli mahdollista tunnistaa kohdat, joissa osallistujat kuvasivat verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen ja turvalliseen käyttöön liittyviä näkökulmia. Analyysia ohjasi tutkimuskysymys, jonka perusteella aineistoa jäsenneltiin ja pelkistettiin merkittävillä tekstikoodeilla haastateltavien puheessa toistuvia yhteneväisiä ilmaisuja. Ne ryhmiteltiin, yhdistettiin luokiksi ja nimettiin niiden sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Myös asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun Webropol-kyselyaineiston tekstivastauksia

analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Strukturoitujen monivalintakysymysten vastauksia tarkasteltiin Webropolin Kysely ja Raportointi -sovelluksen avulla.

Haastatteluaineiston ja kyselyvastausten analyysia jatkettiin diskurssianalyysin avulla, tarkoituksena löytää aineistosta teemoja. Teemoilla tarkoitamme aineistossa toistuvia aiheita, asiakokonaisuuksia tai näkökulmia, joista puhutaan, kun taas diskurssilla tarkoitamme sitä tapaa, jolla asiasta, eli teemasta, puhutaan. Diskurssilla viittaamme tässä artikkelissa tunnistettavaan tapaan käyttää kieltä tai vakiintuneeseen merkityksellistämisen tapaan eli tapaan, jolla asiasta puhutaan (ks. Pietikäinen & Mäntynen 2019: luku 1.4). Diskurssianalyysin taustalla on oletus siitä, että diskurssi osoittaa toistuvia kaavoja, jotka voivat olla tietoisesti ja tiedostamattomasti tuotettuja, ja joiden tunnistaminen on diskurssianalyysin tavoitteena (Goffman 1959).

Analyysin avulla tunnistimme teemoja ja diskursseja, joita osallistujat nostivat esiin vastauksissaan palvelujen sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan välisestä yhteydestä.

4 Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskursiivinen rakentuminen

Analyysin tuloksena aineistoista rakentui osallistujien yhteneväinen näkemys kolmesta teemasta, jotka he näkivät tärkeiksi. Haastateltavien puhe painottui näihin teemoihin, joihin he palasivat toistuvasti tarkentamalla aiemmin sanottua ja kuvaamalla omien työtehtävien kautta saatuja yksityiskohtia. Myös asiakaspalvelijoiden kyselyvastauksissa toistui näiden teemojen tärkeys käytännön asiakaspalvelutilanteissa.

Ensimmäinen teema, *oikeudenmukaisuus*, ilmentää yhdenvertaisten pankkipalvelujen tärkeyttä ja palveluntarjoajan ymmärrystä siitä, että asiakkailta on sisällölliseen saavutettavuuteen liittyviä tarpeita, jotka on huomioitava verkkopankkipalveluiden suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyössä. Toinen teema, *pankin maine*, ilmentää yhtäältä sisällöllisesti saavutettavien verkkopankkipalvelujen tuottamaa positiivista mainetta ja toisaalta mainehaittoja, joita saavutettavuus- ja tietoturvaongelmat aiheuttavat. Kolmas teema, *palvelujen turvallisuus*, tuo esille tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden välisen yhteyden, kun esimerkiksi iäkkäillä asiakkailta on vaikeuksia ymmärtää palveluissa käytettyä kieltä. Aineistossa havaitut teemat eivät sulje toisiaan pois, vaan ne esiintyivät myös limittäin esille tulleissa puheenvuoroissa. Kuviossa 1 näkyvät teemat ja niihin liittyviä diskurssit.



KUVIO 1. Teemat ja niihin liittyvät diskurssit.

Koska aineistomme koostuu pankin saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluista, asiakaspalvelijoille suunnatusta kyselystä sekä asiakaspalvelijoiden haastatteluista, olemme luettavuuden helpottamiseksi merkinneet analyysissa aineistosta litteroidun esimerkin lähteen suuraakkosilla ja numeroilla seuraavasti: saavutettavuusasiantuntijat (S1- S7), kyselyvastaukset (K) ja asiakaspalvelijoiden haastattelut (A1, A2). Esimerkit näkyvät tekstissä sisennettyinä ja numeroituina. Diskurssia ilmentävät sanat näkyvät lihavoituina.

4.1 Oikeudenmukaisuus

Pankkipalvelujen oikeudenmukaisuusteema ilmenee yhdenvertaisuusdiskurssissa puheena sisällöllisen saavutettavuuden toteutumisen tärkeydestä. Esimerkin 1 puhe osoittaa, että teemaan liittyvät haasteet tunnistetaan, ja että saavutettavuustyön tavoitteena on tuottaa yhdenvertaiset palvelut oikeudenmukaisesti pankin kaikille asiakkaille kaikilla digitaalisilla kanavilla.

- (1) **Mahdollisimman monet** voisi käyttää meidän mobiilisovellusta tai verkkosivua mahdollisimman hyvin, riippumatta siitä, mikä rajoite kullakin on; **iäkkäät, punavihersokeat, näkövammaiset, maahanmuuttajat, asiakkaat, joilla kognitiivisia rajoitteita;** lukeminen, ymmärtäminen, ohjeiden noudattaminen, **asiakkaat, joilla väliaikaisia rajoitteita.** (S5)

56 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

Puhe yhdenvertaisuudesta rakentui ymmärryksenä palvelujen käyttäjien erilaisista toimintarajoitteista ja tarpeista sekä tavoitteena, että kaikilla asiakkailla tulisi olla tasapuolinen samanarvoisuus palvelujen käytössä riippumatta heidän iästään tai toimintarajoitteistaan. Yksi tapa rakentaa yhdenvertaisuusdiskurssia on erilaisten toimintarajoitteiden tai ihmisryhmien luokittelu. Käyttäjäryhminä mainittiin *iäkkäät, punavihersokeat, näkövammaiset, maahanmuuttajat, asiakkaat, joilla kognitiivisia rajoitteita ja asiakkaat, joilla väliaikaisia rajoitteita*. Toisaalta puhe rakentaa tiedostamattomaa diskurssia, joka ylläpitää ja toistaa totuttua saavutettavuuteen liittyvää puhetta ja toiseuttaa mainittuja ihmisryhmiä (ks. esim. Löytty 2005: 161–189).

Pankkialan velvollisuuksiin liittyvä puhe tuli esille lainvaatimusdiskurssissa ja merkityksellisyi puheena pankki- ja finanssialan regulaatiosta (esimerkki 2).

- (2) Tuotteiden sisällön ymmärrettävyyteen liittyen, niin pankki- ja finanssiala jos ajatellaan ihan sopimuksiakin, että minkälaisia ne on ja minkälaisia ehtoja **vaaditaan**, joita on **pakko olla** käytännössä **regulaation** takia asiakkaan oman turvallisuuden takia, niin se yksistään on ison **haasteen** edessä kognitiivisessa puolessa, että miten palveluja voidaan rakentaa helpoiksi ja ymmärrettäväksi, mutta kuitenkin, että ne turvaa ja takaa sopimukset ja ehdot, mitä taustalla on, niin se on **erittäin haasteellista**. (S6)

Diskurssi voidaan tunnistaa käytetyn sanaston kautta, joka viittaa lain *vaatimukseen* ja *pakkoon* asiakkaan oikeudellisten sopimusehtojen turvaamiseksi. Diskurssi tuo esille, että oikeudenmukaisuuden näkökulmasta lain asettamat vaatimukset ovat samat kaikille asiakkaille. Puhe ilmentää myös haasteellisuusdiskurssia. Dokumentaatiossa käytetyn kielen ja käsitteistön tiedetään olevan asiakkaalle usein vaikeasti ymmärrettävää, mutta asiakirjojen mukauttaminen yksinkertaiseen muotoon nähdään haasteellisena. Esimerkin 3 puhe osoittaa, ettei rajanveto saavutettavuusvaatimusten soveltamiskohteista ole vielä selvillä.

- (3) Onko järkevää saada **kaikki palvelut** saavutettaviksi vai vaan **olennainen**? Ne [saavutettaviksi tehdyt kaikki palvelut] voi jäädä hyvin vaikeasti ymmärrettäviksi, vaikkakin saavutettaviksi. (S6)

Saavutettavuuden ulottaminen *kaikkiin palveluihin* nähdään huonontavan niiden ymmärrettävyyttä, jolloin asiakas voi kokea niiden käytön entistäkin vaikeampana. Puheessa peruspankkipalveluihin viitataan käsitteellä *olennainen*, joka tuo esille jaon, että peruspankkipalvelujen lisäksi pankki tarjoaa myös muita rahoitus- ja finanssialan palveluja. Vaade, että kaikki asiakkaat voisivat rajoitteistaan huolimatta käyttää verkopankkipalveluja, on ydinkysymys, jolla palvelujen saavutettavuutta yleisellä tasolla perustellaan. Puheenvuoro havainnollistaa ajankohtaista keskustelua siitä, että sisällöllisesti saavutettavien palvelujen suunnittelu- ja kehitystyö on vielä aikaisessa vaiheessa, eikä selkeitä ratkaisuja tai rajanvetoja ole vielä päätetty (ks. myös Kaarlela 2024).

Oikeudenmukaisuusteemaan liittyvä sisällöllisen saavutettavuuden vaikeus merkityksellistyi selkeän kielen diskurssissa puheena pankkisovelluksen sisällöissä käytetystä kielestä (esimerkki 4).

- (4) **Selkeän kielen käytön edistäminen** sisältyy saavutettavuuden terminologiaan. **Painike** tai **tuotokuvaus** tulee kirjoittaa **selkeällä kielellä**, mahdollisimman **yksinkertaisesti**. (S2)

Diskurssissa pankin rooli tuotiin esille *selkeän kielen edistäjänä*. Esimerkkeinä sisällöllisestä saavutettavuudesta mainittiin palvelujen *selkeä, yksinkertaistettu* kielellinen tekstisisältö sekä sovelluksen *painikkeiden* ja *tuotokuvausten* ymmärrettävyys. Diskurssiin sisältyvä tietoturvan näkökulma merkityksellistyi puheena palvelujen ymmärrettävästä sisällöstä, jolloin asiakas osaa käyttää palvelua ja ymmärtää oman toimintansa myös tietoturvan kannalta (esimerkki 5).

- (5) Kun palvelu on saavutettava ja ymmärrettävä, **käyttäjä** tietää miten sitä käyttää, miten palvelun käytön voi lopettaa ja miten poistaa tietonsa, etteivät jää muiden nähtäville. (S7)

Puheessa toimijasta käytettiin etäännyttävää nimitystä *käyttäjä*, sen sijaan että olisi puhuttu asiakkaasta. Tämä synnyttää vaikutelman, että palvelujen käyttäjää ei tunnusteta tai mielletä pankin asiakkaaksi. Osaltaan tämä voi ilmentää pankkipalveluissa tapahtunutta muutosta, jonka seurauksena pankin asiakas vain harvoin tai ei lainkaan asioi pankin kivijalkakonttorissa, jolloin hänen asiakassuhteensa jää etäiseksi pankin henkilöstölle.

Kuten esimerkit 6 ja 7 osoittavat, selkeän kielen diskurssi tulee esille erityisesti asiakaspalvelijoiden puheenvuoroissa.

- (6) Sovelluksessa käytetään paljon englantiin perustuvaa **tietotekniikkasanastoa**, joka on pitkälti käännöstä. **Vanhemmilla ihmisillä** ei ole, työtehtävästään tai työelämästään riippuen, **tekniikkakieltä**. (A1)
- (7) Kun ajattelee sovelluksen ulkonäköä, niin puhutaan ikkunoista. Miten he hahmottavat, mikä **ikkuna** tai **ruutu** on? Mikä on käyttäjätunnus? **Avain**? Yksi pankki puhuu avaimesta, sitten on salasana, tunnusluku, pin-koodi. (A1)

Esimerkkeinä asiakkaiden kohtaamista saavutettavuushaasteista mainittiin verkopankkisovellusten englantiin perustuva *tietotekniikkasanasto* ja käsitteet, jotka toisaalta olivat tuttuja monille asiakkaille (*ikkuna, ruutu, avain*), mutta joiden merkitys on muuttunut, ja joiden nimitykset vaihtelevat eri pankeissa. Diskurssissa asiakkaisiin viitataan *vanhempina ihmisinä*, joka tuo esiin oletuksen, etteivät iäkkäät asiakkaat hallitse *tietotekniikkasanastoa* tai *tekniikkakieltä*. Puhe ilmentää näkökulmaa, että

58 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

osalla pankkien asiakkaista ei ole taitoja ja kykyjä asiakaspalvelun ohjeista huolimatta käyttää verkkopankkipalveluja.

Keinot, joilla asiakaspalvelutilanteessa voidaan tehostaa neuvomista, tulivat esille asiakaspalveludiskurssin kautta, kuten esimerkki 8 osoittaa.

- (8) **Puheenparsi hidastuu** ja yritän mahdollisimman lähellä neuvoa asiakasta, että hän **näkee** ja **kuulee**, ja pystyn **osoittamaan** ruudulta, missä kohtaa mennään. Yritän hakea sanan, mikä on mahdollisimman **yksinkertainen** kuvaamaan kohdetta. (A1)

Diskurssissa *hidastuneella puheenparrella* tarkoitettiin tietoisesti hidastettua puherytmiä. Neuvominen oli tehokkaampaa, jos asiakas *näki* ja *kuuli* ohjeet ja jos hänelle pystyttiin *osoittamaan* toiminnot, joita tämän piti tehdä. Puheessa korostui *yksinkertaisten* käsitteiden käytön merkitys, jonka tavoitteena oli helpottaa asiakasta ymmärtämään saamansa ohjeet. Diskurssi tuo esiin asiakkaiden pankkiasiointiin liittyvien saavutettavuusongelmien tilannesidonnaisuuden, joihin ratkaisu on löydettävä kulloisessakin asiointitilanteessa.

Asiakaspalvelu merkityksellistyi puheessa ratkaisukeskeisyytenä ja ymmärryksenä asiakkaan kohtaamista ongelmista ja avusta, jota hän tarvitsee. Asiakaspalvelun lähestymistapa näihin ongelmiin näyttäytyy myönteisenä ja käytännönläheisenä työskentelytapana, jossa korostuvat kulloisenkin tilanteen vaatima asiantuntijuus, vuorovaikutusosaaminen ja pitkäjänteisyys.

Oikeudenmukaisuusteema merkityksellistyy siis yhdenvertaisuus-, lainvaatimus-, haasteellisuus-, selkeän kielen ja asiakaspalveludiskurssin kautta. Oikeudenmukaisuus näyttäytyy perustana, jolle verkkopankkipalvelun nähdään rakentuvan. Lainsäädäntö velvoittaa pankkia huomioimaan palvelustrategiassaan saavutettavuusvaatimukset. Palvelustrategian voi nähdä ohjaavan myös pankin saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalvelijoiden puhetta. Diskurssissa puhe kohdentuu verkkopankkipalvelujen käyttäjiin ja vaikeuksiin, joita he kohtaavat palveluja käyttäessään. Osallistujat tunnistavat sisällöllisen saavutettavuuden ongelmat, joita palveluissa käytetty vaikea kieli aiheuttaa. Palvelun sisältöjen mukauttaminen yksinkertaiseen muotoon mainitaan haasteena. Oikeudenmukaisuusteema tuo esiin myös käyttäjät, joille verkkopankkipalvelujen käyttö onnistuu vain avustettuna.

4.2 Pankin maine

4.2.1 Positiivinen maine ja saavutettavuuden hyödyt

Maineteema nostaa esille pankin saaman positiivisen maineen sen tuottamista saavutettavista ja turvallisista palveluista. Puhe palvelujen saavutettavuuden ja tietoturvallisuuden tuottamasta hyödystä merkityksellistyi vastuullisuusdiskurssissa, jonka perustana tuotiin esille pankin eettiset arvot, kuten vastuullisuus, asiakaslähtöisyys,

luotettavuus, osaaminen, yhteistyö ja hyvän palvelukokemuksen luominen. Esimerkki 9 osoittaa, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuus ja tietoturva merkityksellistyivät puheessa pankin mainetta ylläpitäväksi voimaksi, jonka nähtiin rakentavan kuvaa *yhteiskunnallisesta vastuullisuudesta*, esimerkiksi *iäkkäiden* asiakkaiden huomiointina palvelutarjonnassa.

- (9) Huomioimme **ikäihmisten tarpeet** paremmin kuin ehkä keskimäärin, tämä tulee vastuullisuuteen myös hyvin vahvasti, **yhteiskunnalliseen vastuullisuuteen**. (S6)

Diskurssissa strategiapuhe (ks. Hyppönen ym. 2023) tuli esille pankkialan organisaatio-kielessä. Esimerkki 10 havainnollistaa, että puheessa korostui pankin palvelustrategia saavutettavien ja turvallisten verkkopankkipalvelujen ohjaajana.

- (10) Strategian ydin on aina **tyytyväinen asiakas** ja silloin **saavutettavuus** on tosi tärkeätä. (S3)

Pankin maineen ytimessä nähtiin yhteys *tyytyväisen asiakkaan* ja verkkopalvelujen *saavutettavuuden* välillä. Asiakkaiden arvostus saavutettavasta, vastuullisesta ja luotettavasta palvelusta nähtiin myös motivoivan pankin henkilökuntaa sitoutumaan työhön niin asiakaspalvelussa kuin palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Mainediskurssi rakentui puheessa retorisen *me*-konsensuksen (ks. Jokinen 2002: 126–159) kautta, jolla luotiin kuvaa, että organisaation tapa toimia on perusta, jolle saavutettavia ja turvallisia verkkopalveluja rakennetaan. Puheessa viitattiin ajanmukaisten ratkaisujen kehitys- ja toteutustyöhön käsitteillä sisäiset prosessit ja kehitysmallit. Puheen voi nähdä korostavan organisaation toimintatapojen asiantuntijuutta palvelujen suunnittelu-, kehitys- ja toteutustyössä, joiden kautta välittyy yhteiskunnallinen pankkisektorin IT-saavutettavuusosaaminen.

Pankin tarjoama kasvokkainen asiakaspalvelu tuli esille liiketoimintadiskurssissa, jossa henkilökohtainen asiakaspalvelu nähtiin kilpailukeinona muihin pankkipalveluja tarjoaviin organisaatioihin nähden. Viittaus *yhä vahvaan asiakaspalveluun* esimerkissä 11 tuo esiin vaihtoehtoisen asiakaspalvelutavan, jonka pankki haluaa tarjota asiakkaille. *Suora* asiakaspalvelu merkityksellistää palvelun asiantuntemusta, tarjolla oloa, apua ja mahdollisuutta hoitaa raha-asiat kasvokkaisessa asiakaspalvelussa.

- (11) Meiltä saa myös **yhä vahvaa suoraa asiakaspalvelua**, kun sitä tarvitaan. (S6)

Henkilökohtainen asiakaspalvelu tuli esille myös asiakaspalvelijoiden kyselyvastauksissa ja haastatteluissa puheena siitä, että kasvokkaisen asiakaspalvelun tarjoaminen lisää asiakkaiden arvostusta pankkia kohtaan. Keinoina mainittiin pankin palvelupisteiden lukumäärän lisäys esimerkiksi kauppakeskuksissa. Lisäksi liiketoimintadiskurssi tuli esille puheena palveluautokonseptista, jolla pankkipalvelut viedään asiakkaan luokse,

60 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

jolloin tämä saa henkilökohtaista neuvontaa verkkopankkipalvelujen käytössä. Kuten esimerkki 12 osoittaa, diskurssissa *tarve* palveluautokonseptille tuli selkeästi esille. Mobiilin palveluautoneuvonnan lisäksi asiakasneuvontaa annetaan pankin palvelupisteiden läheisyydessä kauppakeskuksissa ja kivijalkakonttorissa.

- (12) **Me** palveluneuvojat, jotka tehdään työtä palveluautossa, voidaan sanoa, että meille on **tarve**. Olemme **oikeasti** liikenteessä **siellä missä asiakkaatkin**. (A1)

Myös edellä olevassa puheessa esiintyi *me*-konsensuksen käyttö retorisenä keinona (ks. Jokinen 2002: 126–159), jolla luodaan kuvaa oman pankkiorganisaation tavasta toimia, erotuksena muihin pankkialan palveluja tarjoaviin organisaatioihin. Lisäksi näkemystä vahvistettiin käyttämällä puheessa tehosteena ilmaisua *oikeasti*, joka rakentaa kuvaa ymmärryksestä tarjota palveluautokonsepti toimivana vaihtoehtona niille, jotka esimerkiksi asuvat kaukana kauppakeskuksista. Tähän viitattiin puheella *siellä missä asiakkaatkin*, joka ilmentää liiketoimintamallia tuoda pankkipalvelut asiakkaiden luokse, joko kauppakeskusten palvelupisteisiin tai laajemmin sinne, missä asiakkaat asuvat.

Käyttäjien mahdollisuus asioida pankissa pankkisovelluksen chat-palvelun kautta tuli esiin tehokkuus-/hyötydiskurssissa. Kuten esimerkki 13 osoittaa, chat-palvelun nähtiin hyödyttävän pankkia vähentyneenä asiakaspalvelutarpeena.

- (13) Selkeä **hyöty** on **nopeus** ja 24/7 **tunne**, että vaikka chattipotti vastaisi yöllä, niin joku vastasi kumminkin. Asiakkaalle tulee **olo**, että joku vastaa ja pystyn hoitamaan asioita. (A2)

Diskurssi havainnollistaa teknologian mahdollistamaa automaattista asiakaspalvelua, jonka *hyötynä* mainittiin *nopeus*. Puheessa viittaus asiakkaan *oloon* ilmentää palvelun synnyttämää onnistunutta asiakaskokemusta. Se näkyy *tunteena*, jonka nähtiin vahvistavan asiakkaan luottamusta palveluntarjoajaan ja palvelujen toimivuuteen sekä asiakkaan taitoon käyttää verkkopankkipalvelua ja sen mahdollistamaa automaattista asiakaspalvelua.

Maineteema rakentuu puheesta, joka liittyy pankin saavutettaviin ja tietoturvallisiin palveluihin. Se merkityksellistyy vastuullisuus-, liiketoiminta- ja tehokkuus/hyötydiskurssissa positiivisena, pankin eettisiin arvoihin perustuvana ja palvelustrategian ohjaamana toimintana. Puhe ilmentää pankin ajanmukaisten digitaalisten palvelujen tarjontaa mutta myös vaihtoehtoista tapaa tarjota pankkipalvelu palveluautokonseptin avulla, jolloin asiakaslähtöisyys tosiasiallisesti toteutuu. Vaihtoehtoiset asiointitavat voidaan nähdä pankkia hyödyttävänä kilpailuetuna muihin verkkopankkipalvelujen tarjoajiin nähden.

4.2.2 Negatiivinen julkisuus ja saavutettavuusongelmien tuottamat haitat

Saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalvelijoiden puhe verkkopankkipalvelujen tuottamista saavutettavuus- ja tietoturvaongelmista oli negatiivissävytteistä. Puhe toi mainehaittadiskursseissa esille pankin mainetta huonontavia seikkoja, kuten esimerkki 14 osoittaa.

- (14) **Jos ei olla saavutettavia, varsinkaan jos ei olla säännösten, regulaation vaatimusten mukaisesti saavutettavia, niin sehän nousee helposti hyvinkin nopeasti negatiiviseksi julkisuudeksi, pahimmassa tapauksessa.** (S6)

Puhe ilmentää lisäksi lainvaatimuskurssia viittauksena kritiikkiin esimerkiksi verkkopankkipalvelujen säännösten ja regulaation laiminlyömisestä ja lainsäädäntöä rikkovista saavutettavuusongelmista, jolloin turhautuneen asiakkaan mielipide voi levitä nopeasti suuren yleisön ulottuville. Puhe edustaa myös huolidiskurssia, jossa verkkopankkipalvelujen saavutettavuus- ja tietoturvaongelmien synnyttämä haitta nähtiin helposti ja nopeasti kehittyvänä negatiivisena julkisuutena. Puheessa tämä mahdollisuus mainitaan pahimpana tapauksena. Diskursseissa sen voi nähdä ilmentävän mainehaitan tuottamaa liiketaloudellista tappiota pankille. Toteamus jos ei olla saavutettavia ilmaisee kielteisyyttä, joka tehostuu vielä vahvistuspartikkelin varsinkaan käytöllä.

Esimerkki 15 osoittaa, että huolidiskursseissa pankin kokemien mainevaurioiden syynä nähtiin myös pankkien konttoriverkoston harventuminen, jonka seurauksena henkilökohtainen asiakaspalvelu on vähentynyt.

- (15) **Henkilökohtaisuuden häviäminen. Ehkä saavutettavat palvelut tulee olemaan kilpailuvaltti? Ja miten pystyt tekemään sen vähän laadukkaammin? Ehkä konttoreista luovutaan kokonaan ja meille tulee verkkopankki ainoastaan, lanseerattuna.** (A2)

Puheessa haitta konkretisoitui toisaalta henkilökohtaisen asiakaspalvelun häviämisenä, mutta toisaalta puheessa saavutettavat pankkipalvelut mielletään pankin kilpailuvaltti, jolla voidaan osoittaa palvelun laatua. Puhe konttoreista luopumisesta ilmentää pankkisektorin murrosta, kun tulevaisuudessa tarjottavia palveluratkaisuja ei vielä varmuudella tiedetä.

Kyselyyn vastanneiden asiakaspalvelijoiden puheessa mainehaittaan liittyvä huolidiskurssi kohdistui asiakkaaseen ja tämän kokemaan turhautumiseen, jota saavuttamattomat verkkopankkipalvelut aiheuttavat. Esimerkkinä mainittiin asiakkaan epäonnistunut tai vaikeaksi kokema palvelujen käyttötilanne. Diskursseissa nämä näkyivät syinä, jotka osaltaan vaikuttavat asiakkaiden halukkuuteen opetella verkkopankin tai mobiilipankin käyttöä sekä epäilyksinä verkkopankkipalvelujen luotettavuutta kohtaan. Esimerkki 16 osoittaa, että puhe toi lisäksi verhotusti esille asiakaspalvelijoiden kokemaa turhautuneisuutta.

62 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

- (16) Autamme asiakasta ”**kädestä pitäen**”. Tämä vie palvelumyyjien **työaikaa** valtavasti. Ongelmat liittyvät nimenomaan **osaamisen tasoon**. (K)

Puheessa viitattiin asiakkaiden *osaamisen tasoon*, kun asiakasta on neuvottava ”*kädestä pitäen*”. Puhe ilmentää pitkäkestoisia, toistuvia asiakaskontakteja, jotka vievät paljon asiakaspalvelijan *työaikaa*. Jos asiakas ei osaa käyttää palvelua, hän voi vierittää syyn osaamattomuudestaan käyttämälleen pankille sen tarjoamasta vaikeakäyttöisestä verkkopalvelusta ja purkaa turhautumistaan laajasti suuremmalle yleisölle esimerkiksi perusteluna päätökseen siirtyä toiseen pankkiin. Esimerkki 17 osoittaa, että huolidiskurssissa puhe ilmentää myös asiakkaiden pankkihuijauksiin liittyvää pelkoa, kun asiakas kokee, että hänen tietoturvasa voi vaarantua.

- (17) Pankkihuijauksista uutisoidaan **negatiiviseen sävyyn**. Se herättää **pelkoa**, että ihmisillä menee isoja rahoja ja saako niitä takaisin. **Epävarmuus** on lisännyt **varovaisuutta** ja halua hoitaa raha-asiat **kasvokkain**. (A1)

Puhe tuo esille huomioita *pelon, epävarmuuden ja varovaisuuden* tunteista, joita *negatiivissävytteisinä* nähty pankkihuijauksen uutisointi herättää. Tämän nähtiin lisäävän *kasvokkaisen* asiakaspalvelun tarvetta.

Yhteenvetona voidaan todeta, että pankin kohtaamat mainehaitat tulevat esille vastuullisuus-, liiketoiminta-, tehokkuus-/hyöty-, mainehaitta- ja huolidiskurssissa ja syntyvät verkkopankkipalveluissa ilmenneiden saavutettavuus- ja tietoturvaongelmien vuoksi. Puhe ilmentää myös, että verkkopankkipalvelut tuottavat monille asiakkaille saavutettavuusongelmia, joihin ei vielä ole ratkaisuja. Verkkopalvelujen yleistymisen myötä tietoturvarikollisuuden keinot ovat yhä vaikeammin havaittavia, jolloin asiakas voi joutua rikoksen kohteeksi. Puheessa tämä ymmärretään vakavana mainehaittana pankille ja vahinkona asiakkaalle. Epävarmuutta aiheuttaa lisäksi se, miten pankin ja asiakkaan vastuut vahinkotapauksessa määritellään. Diskurssissa tulee esille myös pankkikonttoriverkoston harveneminen ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun väheneminen. Kun osalla asiakkaista ei ole taitoja käyttää verkkopankkipalveluja, synnyttää se helposti tunnereaktioita pankkipalvelujen muutoksesta ja raha-asioiden hoitamisen vaikeudesta sekä epäilyksiä palvelujen luotettavuudesta.

4.3 Palvelujen turvallisuus

Palvelujen tietoturvan toteutumiseen liittyvät puheenvuorot esimerkeissä 18 ja 19 rakentavat riskidiskurssia, joka edustaa myös lainvaatimusdiskurssia.

- (18) Meillä **palvelujen tietoturva** otetaan hyvin vakavasti ja **kaikissa kanavissa**. Meille **asiakkaan** tiedot ja turvallisuus on **pankkina** todella tärkeä. (S6)
- (19) Meidän pitää ymmärtää, **ettemme voi tehdä kaikkea helpoksi**. (A2)

Puheenvuorot tuovat esille *palvelujen tietoturvan* toteutumiselvoitteen pankin *kaikissa kanavissa* sekä *asiakkaan* että *pankin* näkökulmasta. Toisaalta tietoturvaominaisuuksien lisäämisen nähtiin *vaikeuttavan* palvelujen käyttöä. Esimerkkinä puheessa mainitaan palveluun *tunnistaminen* (esimerkki 20).

- (20) Sähköinen **tunnistaminen, kun se on kiinni henkilöstä, joka tunnistautuu**, siinä on **riski. Henkilö voi antaa tietoja, vaikka kalastelijalle**. Tyypillisesti rikolliset pystyvät **kopioimaan verkkosivustoitamme**. Toki **henkilö**, jolla on haasteet saavutettavuuden kanssa, niin mahdollisesti menee helpommin vipuun. Tunnistautuminen, niin kauan kun siinä on **inhimillinen elementti**, on ongelmallista. (S4)

Riskidiskurssissa puhe asiakkaasta kohdistuu tunnistautumispalvelua käyttävään *henkilöön*, jonka toiminta mainitaan *riskinä*. Puhe havainnollistaa sisällöllisen saavutettavuuden haasteita, jotka voivat vaarantaa asiakkaan tietoturvan asioinnin yhteydessä, jos asiakas ei ymmärrä toimiansa merkitystä palvelua käyttäessään. Puheessa tietoturvariskin aiheuttajana nähtiin asiakas *henkilönä, joka voi antaa tietoja, vaikka kalastelijalle*. Tähän viitattiin epäsuorasti maininnalla *kun se on kiinni henkilöstä, joka tunnistautuu*. Jättämällä asiakkaan tunnistautumistapahtumassa kohtaamat sisällöllisen saavutettavuuden ongelmat tarkemmin mainitsematta, puhe ilmentää näkökulmaa, että tietoturvaongelma syntyy nimenomaan asiakkaan toiminnasta. Esimerkkinä tyypillisestä tietoturvarikoksesta tuli esille pankin *verkkosivujen kopioiminen*. Puheessa ei kuitenkaan tuoda esille mahdollisuutta kehittää ratkaisu, joka estäisi häntä etenemästä kopioidulle sivustolle. Puheenvuoron lopussa tietoturvan vaarantumiseen liittyvä ongelma tarkentui edelleen *inhimilliseen elementtiin*, jolla viitataan epäsuorasti asiakkaaseen, jolla ei ole kykyä esimerkiksi erottaa aitoa ja kopioitua verkkosivua toisistaan. Diskurssin näkökulmana on, että esimerkkinä mainitussa tunnistautumistapahtumassa syynä asiakkaan kohtaamaan ongelmaan on asiakas itse. Puhe osoittaa, että asiakkaan toiminnasta johtuvia sisällölliseen saavutettavuuteen ja tietoturvaan liittyviä ongelmia on tunnistettu, mutta niitä ei vielä ole pystytty ratkaisemaan.

Riskidiskurssissa pankkiorganisaatio merkityksellistyy verkkopankkipalvelujen kehittäjänä, jonka tavoitteena on löytää uusia varmistuskeinoja tietoturvan toteutumiseen (esimerkki 21).

- (21) Pankit ovat **varautuneet** ja vanhoja järjestelmiä on vaihdettu **uusiin, ketterämpiin** ratkaisuihin ja **tilkitty** aiempia **tietoturva-aukkoja**. (A2)

Puhe havainnollistaa tapoja, joilla tietoturvaa varmistetaan, kuten *varautuminen* ja *uudet ketterät ratkaisut*, joilla tietoturvaa on parannettu. Esimerkkeinä kehitystyöstä tuotiin esille turvallisuuden parempi huomiointi järjestelmissä ja aiempien *tietoturva-aukkojen tilkitseminen*. Puhe osoittaa, että verkkopankkipalvelujen tarjoaminen vaatii pankilta jatkuvaa kehitys- ja seurantatyötä, jonka vaikutus näkyy verkkopankkisovellusten

64 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

päivitystiheydessä. Samalla se merkityksellistää pankin vastuuta palveluntarjoajana, ja tuo esille vastuullisuusdiskurssin keinoista, joilla tietoturva pyritään varmistamaan. Puhe osoittaa lisäksi, että sovellusten tietoturva mielletään teknisen saavutettavuuden osa-alueeksi. Esimerkin 22 puhe osoittaa, että kaikissa verkkopankkipalvelujen kehittämiskäytännöissä on huomioitava niiden tietoturallinen käyttö, vaikka se tekisi palveluista vaikeampia käyttää.

(22) Jotta palvelu voi olla **turvallinen**, niin yleensä aina syö saavutettavuutta. (A2)

Tietoturvan toteutumiseen kehitettyjen *turvallisten* ratkaisujen nähtiin vaikeuttavan verkkopalvelujen käyttöä. Puhe osoittaa, että ratkaisuja pidetään yleisesti hyväksyttävänä ja vaihtoehdottomina, sillä verkkopankkisovelluksissa tietoturvan toteutuminen on välttämätöntä.

Asiakaspalvelijoiden puheessa riskidiskurssi merkityksellistyi asiakkaiden tarpeena tietää verkkopankkipalvelujen tietoturvaan liittyvistä uhkista. Esimerkkeinä mainittiin mm. asiakkaalle annettu ohjeistus verkkosivun turvallisesta esille hakemisesta, mainossivujen tunnistamisesta ja symboleista, joilla turvallinen palvelu ilmaistaan.

Yhteenvetona palvelujen turvallisuus -teemaan liittyvissä riski-, lainvaatimus- ja vastuullisuusdiskurssissa verkkopankkipalvelujen tietoturvan toteutuminen merkityksellistyi ymmärryksenä siitä, että esimerkiksi asiakkaan muistamiseen tai ymmärtämiseen liittyvät haasteet voivat olla vaikuttamassa hänen tietoturvansa vaarantumiseen palvelujen käytössä. Diskursseissa pankin saavutettavien ja tietoturvallisten palvelujen kehitystyö nähtiin välttämättöminä tietoturvaratkaisuinä yhä kehittyneempien tietoturvarikosten torjumiseksi.

Seuraavassa luvussa kokoamme tutkimuksen keskeisimmät tulokset. Tunnistimme aineistosta oikeudenmukaisuus-, pankin maine- sekä palvelujen turvallisuus -teemat ja niihin liittyvät diskurssit.

5 Tietoturva sisällöllisen saavutettavuuden osa-alueena

5.1 Oikeudenmukaisuuden toteutuminen

Taustana yhdenvertaisille verkkopankkipalveluille on lainsäädäntö, joka velvoittaa palveluntarjoajaa huomioimaan palvelustrategiassaan saavutettavuusvaatimukset ja toteuttamaan palvelut yhdenvertaisina ja saavutettavina. WCAG-ohjeistus määrittää hyvinkin yksityiskohtaisesti minimivaatimukset sille, millaisia asioita verkkopalvelujen suunnittelu- ja toteutustyössä on huomioitava. Painopisteenä on kuitenkin lähinnä tekninen saavutettavuus, sillä sisällöllisen saavutettavuuden vaatimukset jäävät ohjeistuksessa vähälle huomiolle (WCAG 2019; Leskelä & Uotila 2020: 233). Kuitenkin

juuri niitä tarvitaan, että käyttäjät, joilla on esimerkiksi oppimisen ja ymmärtämisen ongelmia tai muita kognitiivisia rajoitteita, voisivat helpommin käyttää verkkopalveluja.

Pankin palvelustrategia määrittelee palvelukonseptin ja viestintästrategian, eli valinnat, joilla se tuottaa asiakaslähtöisesti sisältöjä ja palveluja asiakkailleen. Palvelustrategian voi nähdä ohjaavan myös pankin saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalvelijoiden puhetta, jonka ympärille oikeudenmukaisuusteema rakentuu. Tavoite oikeudenmukaisten pankkipalvelujen toteutumisesta pankin kaikilla kanavilla tulee esille pankin tahtona palvella asiakasta ja ymmärryksenä asiakkaiden erilaisista toimintarajoitteista ja tarpeista. Osaltaan puhe viittaa pankin ulkoisiin ja sisäisiin motiiveihin täyttää yhdenvertaisuus- ja saavutettavuuslainsäädännön vaatimukset sekä jo käytössä oleviin WCAG-ohjeistuksen ratkaisuihin, joiden avulla esimerkiksi näkövammaiset voivat käyttää verkkopankkipalveluja.

Lisäksi oikeudenmukaisuusteemaan sisältyy puhe pankki- ja finanssialan regulaatiosta, jonka nähtiin vaikeuttavan sisällöllisen saavutettavuuden toteutumista. Asiakkaalle regulaatio näkyy usein monimutkaisena kielenä pankkialan erilaisissa asiakirjoissa. Oikeudellisten asiakirjojen mukauttaminen nähdään ongelmallisena, eikä se ole myöskään lainsäädännön mukaan mahdollista (Finanssiala ry 2022). Näissä tilanteissa pankin on tarjottava asiakkaalle vaihtoehtoinen toimintatapa ja tehtävä tarvittaessa arviointi, jonka perusteella soveltuva asiointitapa asiakkaalle tarjotaan.

Oikeudenmukaisuusteema tuo esille verkkopankkipalvelujen erilaiset käyttäjät osana ryhmiä, jotka määrittyvät ”rajoitteensa” kautta (esim. sokeus, muistisairaus, jne.) ja joiden kautta sisällöllisen saavutettavuuden haasteet tulevat esille. Käyttäjryhmien luokittelu merkityksellistää näkökulmaa, jossa saavutettavuusongelmien syynä nähdään asiakkaat erilaisine toimintarajoitteineen. Esimerkkeinä palvelujen käyttöön liittyvistä ongelmista puheessa tuotiin esille iäkkäämpien asiakkaiden tietoteknisten taitojen puutteiden lisäksi verkkopankkisivun löytämiseen ja palveluun kirjautumiseen liittyvät haasteet, epäluottamus verkkopankkipalveluihin ja vaikeudet verkkopankin perustoimintojen käytössä. Havainnot tulevat esille puheena ongelmista, joiden syynä nähdään asiakkaan ”rajoitteet” eikä niinkään esimerkiksi palvelussa käytetty kieli. Puhe ilmentää, että palvelujen suunnittelijoille ja toteuttajille tekninen kieli ja sen käyttö ovat itsestäänselvyys, jonka he ovat omaksuneet kouluttautuessaan tietotekniselle alalle. Siten verkkopankkisovellusten kieli toistaa opittua sanastoa, mutta myös arkielämästä liitettyjä käsitteitä, joiden merkitys on muuttunut. Kuten diskurssi osoittaa, erityisesti iäkkäämmille asiakkaille vaikea kieli hankaloittaa sovelluksen käyttöä, sen toimintojen ymmärtämistä ja muistamista. On ymmärrettävää, että asiakkaiden erilaiset toimintarajoitteet nähdään ongelmina, ovathan ne yksilöllisiä ja vaativat uutta lähestymistapaa. Teknologisten ratkaisujen historiassa tämä ei ole uutta, sillä tietoteknisten palvelujen kehitystyö on pitkälti ollut uusien toimintamallien luomista (ks. esim. Lendel ym. 2015).

5.2 Pankin maine ja sen haasteet

Maineesta on tullut tärkeä tekijä pankin menestyksen kannalta, koska se vaikuttaa luottamukseen, uskottavuuteen ja sidosryhmien käsityksiin (mm. Carè ym. 2024). Tutkimuksessamme maineteema tuo esille pankin eettiset arvot perustana, johon myös pankkiorganisaation imago ja asiakastyytyväisyys nojaavat. Niiden mukaan tyytyväinen asiakas luottaa ja sitoutuu palveluntarjoajan palveluun ja suosittelee sitä jopa muille. Verkkopalvelujen tarjontaan liittyvät eettiset periaatteet voivat olla myös jännitteisiä keskenään ja vaatia kompromissien huolellista arviointia, kun kysymyksessä on esimerkiksi turvallisuuden lisääminen palveluun jonkin muun ominaisuuden kustannuksella (ks. Jones ym. 2014). Maineteemaan sisältyvä puhe tuo esille tämän jännitteisyyden näkökulman, sillä palvelun tietoturvaominaisuuksien lisäämisen tiedetään vaikeuttavan palvelun käyttöä.

Maineteemaan liittyvässä puheessa tulee esille pankin liiketoimintaan liittyvä ajanmukainen palvelutarjonta, josta esimerkkeinä mainitaan monikanavaiset ja nopeat yhteydenpitotavat sekä joidenkin pankkien tarjoama palveluautokonsepti. Vaihtoehtoisten asiointitapojen nähdään lisäävän asiakkaan arvostusta pankkia kohtaan ja tuovan pankille kilpailuetuja muihin pankkipalvelujen tarjoajiin nähden. Lisäksi pankin maineen rakentuminen tulee esille puheena lisääntyneestä henkilökohtaisesta asiakaspalvelutarpeesta, joka epäsuorasti viittaa asiakkaiden kokemiin sisällöllisen saavutettavuuden haasteisiin verkkopalvelujen käytössä. Näihin haasteisiin pankki on vastannut lisäämällä palvelupisteitä esimerkiksi kauppakeskuksiin ja tarjoamalla mahdollisuuden henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

Maineteemaan liittyä myös puhe tietoturvallisen ja saavutettavan pankkipalvelun tosiasiallisesta toteutumisesta, kun asiakas saa tarvittaessa henkilökohtaista ohjeistusta verkkopankkipalvelun käytössä. Asiakaspalveluhenkilöstön työ tulee esille asiakasrajapinnassa keinona lisätä asiakastyytyväisyyttä, jolloin asiakkaita neuvotaan tarvittaessa ”kädestä pitäen”. Lisäksi asiakaspalvelu merkityksellistyy tärkeänä tiedonsaannin väylänä, jonka kautta asiakkaan toivomukset, arvot ja asenteet välittyvät pankille, sekä keinona rakentaa asiakkaan luottamusta pankkia ja sen palveluja kohtaan. Diskursseissa ei kuitenkaan ilmene se, että pankkialan murroksen myötä monilla paikkakunnilla pankit ovat supistaneet konttoriverkkoaan ja tarjoavat kasvokkaista asiakaspalvelua vain ajanvarausperiaatteella (Hakkarainen 2022). Erityisesti haja-asutusalueilla asuvien asiakkaiden osalta tämä voi hankaloittaa asiakaspalvelun tavoitettavuutta kivijalkakonttoreissa.

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus- ja tietoturvaongelmien tuottamien mainehaittojen nähdään aiheuttavan palveluntarjoajaa kohtaan epäluottamusta, joka tulee esille puheena pankin kyvystä pitää asiakkaita ja hankkia uusia asiakkaita. Mainehaitan voi synnyttää myös asiakkaan pankkituotteeseen tai palveluun liittyvä ongelma, joka voi aiheuttaa negatiivista julkisuutta median ja asiakkaiden verkosto-

jen kautta. Lisäksi mainehaitat voivat vaikuttaa pankin imagoon tai brändiin, sillä ne voivat olla vaikeasti korjattavia ja ne yleensä muistetaan hyvää palvelua paremmin.

5.3 Turvalliset pankkipalvelut

Palvelujen turvallisuus -teeman puhe korostaa pankin lakisääteisiä velvollisuuksia tarjota verkkopalvelut hyvän pankkitavan mukaisesti (ks. Finanssiala ry 2021). Puhe korostaa myös palvelujen tietoturvan ehdotonta toteutumisvelvoitetta sekä pankin vastuuta verkkopankkipalvelujen palveluntarjoajana. Esimerkkeinä vastuusta mainitaan mm. verkkopankkisovellusten minimiversiot, joita ei voida enää käyttää asiakkaiden vanhemmilla laitteilla niiden huonontuneen tietoturvan vuoksi.

Teemaan liittyvä puhe tuo esille sisällöllisen saavutettavuuden näkökulman havaintoina, ettei kaikilla asiakkailla ole kykyä ymmärtää asiointitilanteessa toimiensa vaikutusta, jolloin he voivat joutua esimerkiksi tietojenkalasteluyrityksen kohteeksi. Näkökulma on tärkeä, mutta ongelmallinen, koska tässäkin tietoturvan vaarantumisen syy asemoidaan palvelua käyttävään ihmiseen. Diskurssi heijastelee sitä, ettei pankeilla ehkä ole oma-aloitteista valmiutta verkkopalvelujen saavutettavuuden parantamiseen. Puhe pankin vastuullisesta toiminnasta on konkretisoitunut julkisuudessa käytävään keskusteluun tietoturvarikosten korvausvelvollisuuksista, missä määrin pankki on velvollinen korvaamaan asiakkaan virheen, epähuomion tai ymmärtämättömyyden seurauksena syntyneen varojen menetyksen. Tässä asiassa rajanveto ei vielä ole selvää (ks. esim. Traficom 2024b).

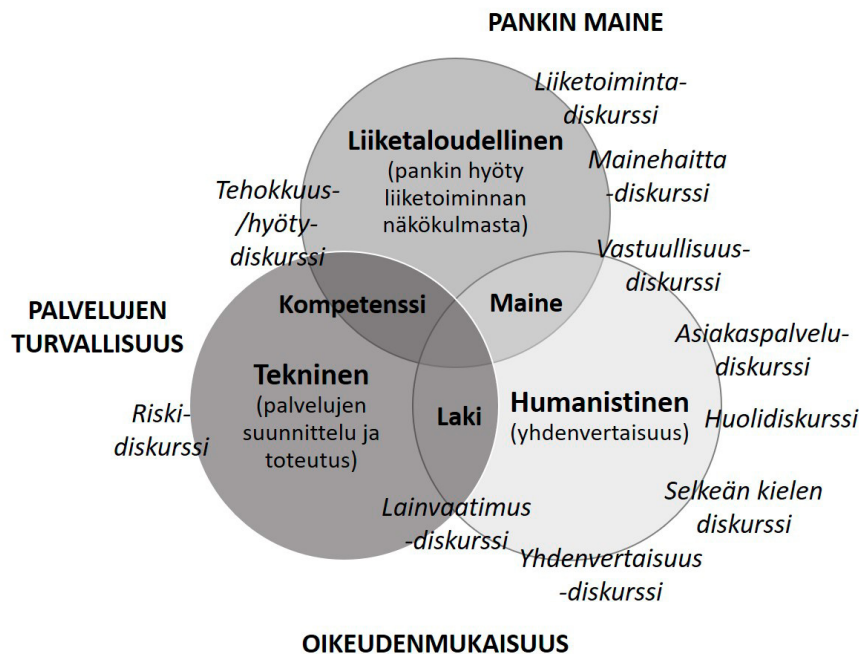
6 Johtopäätökset

Tutkimuksemme tavoitteena oli selvittää, miten pankkien saavutettavuusasiantuntijat ja asiakaspalveluhenkilöstö ymmärtävät verkkopankkipalveluiden sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan välisen yhteyden, ja miten palvelujen saavutettavuuteen ja tietoturvaan liittyvät ongelmat näkyvät ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteissa.

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että tietoturva tarjoaa konkreettisen näkökulman verkkopankkipalvelujen sisällölliseen saavutettavuuteen. Tämä tulee esille pankin saavutettavuusasiantuntijoiden ja asiakaspalvelijoiden ymmärryksenä siitä, että yhä kehittyneemmät tietoturvarikokset voivat aiheuttaa tietoturvariskin asiakkaalle, erityisesti jos hänellä on esimerkiksi ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyvä toimintarajoite. Tulos on yhteneväinen Finanssiala ry:n (2023) ja Traficom (2021) havaintojen kanssa. Lisäksi tuloksena ovat havainnot selkeän kielen ja tietoturvan välisestä yhteydestä. Tutkimuksessa tämä ilmenee esimerkiksi tarpeena käyttää asiakaspalvelutilanteissa selkeää ja yksinkertaistettua kieltä. Asiakaspalvelun tarve

on lisääntynyt, sillä monille asiakkaille verkkopankki- ja mobiilipalvelujen käyttö on vaikeaa tai jopa mahdotonta ilman asiakaspalvelun tukea.

Diskursseissa tulee esille saavutettaviin ja tietoturvallisiin pankkipalveluihin liittyviä näkökulmia (ks. kuvio 2).



KUVIO 2. Tietoturvaan ja saavutettavuuteen liittyvät teemat, diskurssit ja näkökulmat.

Tekninen lähestymistapa valottaa yhtäältä palvelujen suunnittelu- ja kehitystyötä, joka rakentuu IT-alan teknisen sanaston ja käsitteiden perustalle. Tekninen näkökulma ilmentää myös pankin vahvaa kompetenssia ja saavutettavuusosaamista monikanavaisten verkkopankkipalvelujen tarjoajana. Toisaalta humanistinen lähestymistapa ilmentää ymmärrystä esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, kun asiakas ei osaa käyttää sovellusta tai ratkaista siihen liittyvää saavutettavuusongelmaa. Diskursseista rakentuvat havainnot osoittavat, miten puhe asiakkaasta ja hänen osaamattomuudestaan tulevat esille saavutettavuusongelmien aiheuttajina, sen sijaan, että puhuttaisiin verkkopankkipalvelun kehitystarpeista.

Tutkimuksemme korostaa pankin tarvetta palveluntarjoajana laajentaa ja syventää ymmärrystään asiakkaista ja lisätä humanistista, asiakaslähtöistä suunnittelua teknisen kompetenssin yhteyteen. Tämä mahdollistaa asiakkaan tarpeiden ja asiakaskokemuksen syvällisemmän ymmärryksen palvelujen käyttötilanteissa ja luo edellytyksiä

verkkopankkipalvelujen kehittämiseksi siten, että asiakkaiden erilaiset tarpeet tulevat huomioiduksi. Ehdotamme myös, että pankkialan saavutettavuusosaamiseen lisättäisiin selkeän kielen ja selkokielen opetusta, jolloin verkkopankkisovelluksissa käytetyn teknisen kielen käsitteille voidaan löytää ymmärrettävämpiä vaihtoehtoja. Sovellusten kehittämisen lähtökohtana tulisi olla teknisen viestinnän periaatteiden mukaisesti kohderyhmä ja sen tarpeet (ks. esim. Salmela & Isohella 2021).

Diskursseissa tulee esille yhtäältä pankin saavuttama ”kova” liiketaloudellinen hyöty, joka synnyttää sille positiivista mainetta saavutettavien ja turvallisten pankkipalvelujen tarjoajana. Toisaalta asiakaspalveluhenkilöstön puhe havainnollistaa verkkopalvelujen käyttöön liittyvää tuen tarvetta ja ymmärrystä siitä, että asiakaspalvelutilanteissa selkopuhe ja muut konkreettiset keinot, esimerkiksi toiminnon näyttäminen, auttavat asiakasta toimimaan saamansa ohjeen mukaan. Tämän ”pehmeämmän” lähestymistavan voi nähdä palveluntarjoajan keinona täyttää oikeudenmukaisesti yhdenvertaisten pankkipalvelujen vaatimus. Liikkeenjohdon näkökulmasta tutkimuksemme korostaa, että saavutettavien verkkopankkipalvelujen toteutus hyödyttää sekä pankkia että asiakasta: verkkopankkipalvelujen turvallisuus ja helppokäyttöisyys vähentävät kasvokkaisen asiakaspalvelun tarvetta, minkä kautta pankki saa liiketaloudellista hyötyä. Asiakkaille myönteinen asiakaskokemus herättää tunteita osaamisesta, asioinnin helppoudesta ja turvallisuudesta, mikä osaltaan vahvistaa sitoutumista pankkiin ja sen palveluihin.

Viime vuosina turvallisten verkkopankkipalvelujen merkitys on korostunut yhä kehittyneempien tietoturvarikosten vuoksi. Kun palvelujen erilaisia käyttäjäryhmiä ja heidän tarpeitaan on tunnistettu, tarkastelun kohteeksi on noussut palvelujen sisällöllinen saavutettavuus erityisesti tietoturvaan liittyvänä osa-alueena. Tietoturva asettaa kasvavia vaatimuksia verkkopankkisovelluksille, sillä esimerkiksi kaksivaiheinen tunnistautuminen parantaa käyttäjän tietoturvaa, mutta vaatii, että käyttäjä opettelee uuden toiminnon. Palveluntarjoajalle tämä aiheuttaa haasteen, miten priorisoida näiden tärkeys tarjoamissaan palveluissa. Pankeille tietoturvan ja asiakkaiden varojen ja tietojen säilyttäminen on tärkeää (ks. Yli-Huttula 2022). Tietoturvaominaisuuksien lisääminen verkkopankkipalveluihin osoittaa asiakkaalle, että pankki huolehtii tietoturvasta, vaikka osalle asiakkaista uudet ominaisuudet vaikeuttavat palvelujen käyttöä.

Sisällöllisen saavutettavuuden tarve on huomioitu uudistetussa WCAG-ohjeistuksessa, jonka tavoitteina mainitaan verkkosivujen parempi luettavuus, käytettävyys ja navigoitavuus niille, joilla on kognitiivisia haasteita, oppimisvaikeuksia tai ongelmia mobiililaitteiden käytössä (WAI 2023). Päivitetyn ohjeistuksen voi nähdä kehitysaskelena, joka teknisen saavutettavuuden ohella parantaa myös palvelujen sisällöllistä saavutettavuutta.

Tutkimuksemme aineiston valossa on pääteltävissä, että pankkiala ymmärtää sisällöllisesti saavutettavien verkkopankkipalvelujen yhteyden palvelujen turvalliseen käyttöön. Tutkimuksessamme nousee esille pankin saama hyöty saavutettavista ja tietoturvallisista verkkopankkipalveluista. Pankin edun mukaista ei ole tyytyä pelkkään lainsäädännön minimivaatimusten täyttämiseen, joihin WCAG-ohjeistus velvoittaa,

vaan pyrkiä rakentamaan verkkopankkipalveluja siten, että niiden käyttö on mahdollista kaikille käyttäjille. Esimerkkeinä tästä ovat henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarjoaminen sekä palveluautokonsepti, jolla pankkipalvelut viedään asiakkaan luokse. Tämä tuo pankille liiketaloudellisen hyötyä ja hyvää mainetta sekä kilpailuetuja muihin pankki- ja rahoitusalan palveluntarjoajiin nähden.

Tiedossa on, että verkkopankkipalvelun käyttäjän toimet voivat aiheuttaa hänen tietoturvasa vaarantumisen asioinnin yhteydessä. Tutkimuksemme osoittaa kuitenkin, että diskurssissa tietoturvaongelmiin liittyvä puhe kohdistuu asiakkaaseen ”inhimillisenä tekijänä”, eikä verkkopankkisovelluksen tietoturvaominaisuuksiin, jotka estäisivät asiakasta joutumasta tietoverkkorikoksen kohteeksi. Lähtökohtaisesti ideaalinen tilanne olisi, että verkkopankkipalvelu suunniteltaisiin siten, että kaikki osaisivat sitä turvallisesti käyttää. Korostamme, että tarkastelun tulisi kohdistua verkkopankkisovelluksen ominaisuuksiin ja kehitystarpeisiin, jolloin jakoa erilaisiin käyttäjäryhmiin ja asiakkaiden toimintarajotteisiin ei tarvittaisi. Nähtävissä on, että verkkopankkipalveluja kehitetään tietoturvaohjelmien torjumiseksi teknisen saavutettavuuden näkökulmasta, jolloin asiakas joutuu opettelemaan yhä uusia käytänteitä päästäkseen käyttämään palvelua. Esimerkkinä tästä ovat tunnistautumiskäytännöt, joista vahva tunnistautuminen on viimeisin kehitysaskel. Kun kyseessä ovat tietoturvaan liittyvät ratkaisut, on helppoa todentaa niiden tarpeellisuus asiakkaalle, onhan kysymyksessä hänen tietoturvasa. Ehdotammekin jatkotutkimusta, jossa tätä tarkasteltaisiin lähemmin.

Vaikka tutkimuksemme tuo uutta ymmärrystä verkkopankkipalvelujen sisällöllisen saavutettavuuden ja tietoturvan väliseen yhteyteen, siinä on myös rajoitteita. Ensinnäkin aineisto on hankittu haastatteluilla ja kyselyillä, jolloin vastaajien määrä on rajallinen. Laajemman aineiston avulla olisi mahdollista tunnistaa lisää saavutettavuuden ja tietoturvan väliseen yhteyteen liittyviä osa-alueita. Kuitenkin haastateltavamme edustavat tutkimuskohteemme kannalta olennaisia asiantuntijoita.

Toiseksi tutkimuksemme keskittyy lähinnä peruspankkipalveluihin eikä ota huomioon pankkien ulkopuolisia palveluntarjoajia, esimerkiksi kulutusluotonantajia. Jatkossa verkkopankkipalveluja tulisi tarkastella laajemmin huomioimalla myös ulkopuoliset palveluntarjoajat. Kolmanneksi aineistomme tuo esille erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohtaamia saavutettavuusongelmia. Jatkotutkimus voisi kohdistua monipuolisemmin myös muihin ikäryhmiin verkkopankkipalvelujen käyttäjinä.

Sisällöllinen saavutettavuustutkimus tietoturvan näkökulmasta on ajankohtainen. EU:n esteettömyysdirektiivin velvoitteet tulevat voimaan 2025. Ne kohdistuvat kuluttajapankkipalveluihin ja liittyvät muun muassa maksupalveluihin ja perusmaksutiliin. Myös tekoälyä hyödyntävien tietoverkkorikosten odotetaan lisääntyvän. Yhteiskunnallisesti verkkopankkipalvelut ovat merkittäviä, sillä pankkitili ja siihen liittyvät käyttäjätunnukset ovat keskeinen osallisuuden edellytys lähes kaikissa yhteiskunnan sähköisissä palveluissa. Tästäkin syystä sisällöllisen saavutettavuuden tutkimus hyödyttää kaikkia palvelujen käyttäjiä ja vahvistaa heidän turvallista osallisuuttaan ja toimijuuttaan yhteiskunnassa.

Kirjallisuus

- Carè, R., R. Fatima & N. Lèvy 2024. Assessing the evolution of banking reputation literature: a bibliometric analysis. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 42 No. 5, pp. 1059–1091. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2023-0417>
- Castle, E., N. Eisenberger, T. Seeman, W. Moons, I. Boggero, M. Grinblatt & S. Taylor 2012. Neural and behavioural bases of age differences in perceptions of trust. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 109 (51), 20848–20852. <https://www.pnas.org/doi/10.1073/pnas.1218518109>
- de la Cuesta-González, M., J. Paredes-Gazquez, C. Ruza & B. Fernández-Olit 2021. The relationship between vulnerable financial consumers and banking institutions. A qualitative study in Spain. *Geoforum*, 119, 163–176. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.006>
- Darwish, A., A. El Zarka & F. Aloul 2012. Towards understanding phishing victims' profiles. *International Conference on Computer Systems and Industrial Informatics*, Sharjah, UAE, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICCSII.2012.6454454>
- Digi- ja väestötietovirasto 2022. *Digihumaus-raportti 2022: Neljä skenaariota digitalisaation tulevaisuudesta*. <https://dvv.fi/digihumausraportti2022>
- Digipalvelulaki 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- (EU) 2016/2102. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. <https://eur-lex.europa.eu/Fl/legal-content/summary/accessibility-of-public-sector-websites-and-mobile-apps.html>
- Filipe, F., I. M. Pires & A. J. Gouveia 2023. Why web accessibility is important for your institution. *Procedia Computer Science*, 219, 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.259>
- Finanssiala ry 2023. *Lähes puolet suomalaisista joutunut nettihuijausten kohteeksi – huijarit vaanivat kaikkia riippumatta iästä, sukupuolesta tai asemasta*. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/lahes-puolet-suomalaisista-joutunut-nettihuiausten-kohteeksi-huijarit-vaanivat-kaikkia-riippumatta-iasta-sukupuolesta-tai-aseasta/> [Luettu 5.2.2024.]
- Finanssiala ry 2022. VN/11443/2021. *Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista annetun direktiivin täytäntöönpanoa koskevaksi lainsäädännöksi*. https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/02/FA_lausunto_01022022_STM_Esteettomyysdirektiivin_implemointi.pdf
- Finanssiala ry 2021. *Hyvä pankkitapa*. <https://www.finanssiala.fi/aiheet/hyva-pankkitapa/> [Luettu 7.4.2024.]
- Goffman, E. 1959. *Presentation of self in everyday life*. Garden City, NY: Anchor.
- Grilli, M., K. McVeigh, Z. Hakim, A. Wank, S. Getz & B. Levin 2020. Is this phishing? Older age is associated with greater difficulty discriminating between safe and malicious emails. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76 (9), 1711–1715. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa228>
- Günther, K., K. Hasanen & K. Juhila 2021. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus> [Luettu 7.1.2024.]
- Hakkarainen, P. 2022. Pankkimaailman murroksia. Teoksessa J. Pehkonen, H. Länsisalmi & P. Puustinen (toim.) *Liikkeessä, kirjoituksia yhteiskunnan ja yrityselämän muutoksesta*. Helsinki: OP Ryhmä ja Kustannusosakeyhtiö AtlasArt 2022. <https://www.op-media.fi/talous/pankkimaailman-murroksia/>

72 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

- Halevi, T., N. Memon & O. Nov 2015. Spear-phishing in the wild: A real-world study of personality, phishing self-efficacy and vulnerability to spear-phishing attacks. *SSRN Electronic Journal*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2544742>
- Hansen-Schirra, S. & C. Maaß 2020. Easy Language, Plain Language, Easy Language Plus: Perspectives on Comprehensibility and Stigmatisation. Teoksessa S. Hansen-Schirra & C. Maaß (toim.) *Easy language research: Text and user perspectives*. Berlin: Frank & Timme GmbH. <https://hilpub.uni-hildesheim.de/handle/ubhi/15655>, 17–19.
- Hayes, J., S. Kaushik, C. E. Price & Y. Wang 2019. *Cooperative privacy and security: Learning from people with visual impairments and their allies*. Presentation in 28th Usenix Security Symposium, 11.8.-13.8.2019, Santa Clara, USA. <https://www.usenix.org/conference/soups2019/presentation/hayes>
- Hirvonen, M., T. Kinnunen & L. Tiittula 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja, 9–22.
- Huffaker, R., L. M. Bascones & R. Rubio. 2014. Determining costs and benefits of website accessibility in Ireland: results from an empirical approach. *Journal of Accessibility and Design for All*, 4 (1), 14–29. <https://doi.org/10.17411/jacces.v4i1.56>
- Hyppönen, A., M. Koskela & M.-M. Jaskari 2023. Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus: emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä. *Kulutustutkimus.Nyt*, 17 (1–2), 122–148. <https://doi.org/10.54333/kulutustutkimus.128096>
- Ilmarinen, V. & K. Koskela 2015. *Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja*. E-kirja. Helsinki: AlmaTalent, 23–25.
- Jokinen, A. 2021. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus> [Luettu 5.3.2024.]
- Jokinen, A. 2002. Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskursianalyysi liikkeessä*. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 126–159.
- Jones, S., S. Hara & J. C. Augusto 2014. eFRIEND: an ethical framework for intelligent environments development. *Ethics Inf Technol* 17, 11–25 (2015). <https://doi.org/10.1007/s10676-014-9358-1>
- Kaarlela, T. 2024. *Pankkien maksamat korvaukset ovat laastaria avohaavaan*. <https://www.finanssiala.fi/kolumni/pankkien-maksamat-korvaukset-ovat-laastaria-avohaavaan/>
- Kulkarni, M. 2019. Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31 (1), 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009>
- Kuusisto, O., M. Merisalo, J. Kääriäinen, R. Hänninen, J. Karhinen, V. Korpela, L. Pajula, O. Pihlajamaa, S. Taipale & T.-A. Wilska 2022. Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja* 10/2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Lehto, M., J. Limnell, E. Innola, J. Pöyhönen, T. Rus & M. Salminen 2017. Suomen kyberturvallisuuden nykytila, tavoitetila ja tarvittavat toimenpiteet tavoitetilan saavuttamiseksi. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja* 30/2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-368-2>
- Lendel, V., S. Hittmár & M. Latka 2015. Application of management of innovation processes in enterprise management approach, problem and recommendations, *Procedia Economics and Finance*, 34, 410–416. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01648-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01648-2)
- Leskelä, L. 2022. Selkopuhetta! : puhuttu selkokieli kehitysvammaisten henkilöiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksessa. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-8764-2>

- Leskelä, L. & E. H. Uotila 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 231–233.
- Leskelä, L. 2019. *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 48–49; 57; 66; 69.
- Lin, T., D. Capecchi, D. Ellis, H. Rocha, S. Dommaraju, D. Oliveira & N. Ebner, N. 2019. Susceptibility to spear-phishing emails: Effects of internet user demographics and email content. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 26 (5), 32:1–32:28. <https://doi.org/10.1145%2F3336141>
- Löytty, O. 2005. Toiseus. Teoksessa A. Rastas, L. Huttunen & O. Löytty (toim.) *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta?* Vastapaino, 161–189.
- Maaß, C. 2020. Easy language – Plain language – Easy language plus. Balancing comprehensibility and acceptability. Teoksessa S. Hansen-Schirra & C. Maaß (toim.) *Easy – Plain – Accessible*, 3, 17–19; 20; 22–30. <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/42088>
- Mattila, A.-L. 2022. *Digitaalinen saavutettavuus on paitsi vaatimus, myös kilpailutekijä*. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digitaalinen-saavutettavuus-on-paitsi-vaatimus-myos-kilpailutekija/> [Luettu 3.2.2024.]
- Moreno, L., H. Petrie, P. Martinez & R. Alarcon 2023. Designing user interfaces for content simplification aimed at people with cognitive impairments. *Universal Access in the Information Society*, 23, 99–117. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-00986-z>
- Morrison, B., L. Coventry & P. Briggs 2021. How do older adults feel about engaging with cyber-security? *Human Behavior and Emerging Tehcnologies*, 3, 1033–1049. <https://doi.org/10.1002/hbe2.291>
- Muammar, S., D. Shehada & W. Mansoor 2023. Digital risk assessment framework for individuals: Analysis and recommendations. *IEEE Access*, 11, 85561–85570. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3293062>
- Murtomäki, P. 2022. *Kyberturvallisuus – miten se koskee meitä kaikkia?* <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/tyoelama/kyberturvallisuus-miten-se-koskee-kaikkia-meita/> [Luettu 2.2.2024.]
- Mäkipää, J.-P. 2022. *Towards design theory for accessible artefacts*. Acta Wasaensia 497. Vaasa: Vaasan yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-046-7>
- NIST 2024a. *Information Security*. National Institute of Standards and Technology. https://csrc.nist.gov/glossary/term/information_security# [Luettu 2.3.2024.]
- NIST 2024b. *Data Security*. National Institute of Standards and Technology. <https://www.nccoe.nist.gov/data-security> [Luettu 2.3.2024.]
- NIST 2024c. *Cyber Security*. National Institute of Standards and Technology. https://csrc.nist.gov/glossary/term/cyber_security [Luettu 2.3.2024.]
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. 2019. *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pälli, P. & E. Lillqvist 2020. Diskurssianalyysi. Teoksessa M. Luodonpää-Manni, M. Hamunen, R. Konstenius, M. Miestamo, U. Nikanne & K. Sinnemäki (toim.) *Kielentutkimuksen menetelmiä II*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 374–411. <https://doi.org/10.21435/skst.1457>
- Raevaara, L. 2022. Verkkopalvelun saavutettavuus on tiedon ja toiminnan ymmärrettävyyttä. *Virallinen lehti*, 6–9. <https://www.virallinenlehti.fi/fi/sahkoinenlehti/2022-025.pdf>
- Rannikko, R. 2023. Teknologinen vallankäyttö pirstaloitunutta internetin. Teoksessa P. Similä (toim.) *Digi 2023. Verkon uusia välineitä ja menetelmiä*. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Mikrokirjat n:o 50, 39–45.

74 TIETOTURVAN JA SISÄLLÖLLISEN SAAVUTETTAVUUDEN DISKURSSIT PANKKIALALLA

- Renaud, K. & L. Coles-Kemp 2022. Accessible and inclusive cyber security: A nuanced and complex challenge. *SN Computer Science*, 3, 346.
<https://doi.org/10.1007/s42979-022-01239-1>
- Salmela, E. & S. Isohella 2021. YouTube-videoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin – käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa T. Waaramaa, L. Kääntä, M. Koskela & S. Isohella (toim.) *Monialainen viestintä: puheesta peleihin*. Vaasa: Vaasan yliopisto, 1–99.
- Suojanen, T., K. Koskinen & T. Tuominen 2012. *Käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature, Series B1. Tampere: Tampereen yliopisto, 8; 18; 25. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9>
- Tieteen termipankki 2023. <https://tieteentermipankki.fi>
- Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Traficom 2024a. *Kyberturvallisuuskeskuksen viikkokatsaus - 06/2024*. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/kyberturvallisuuskeskuksen-viikkokatsaus-062024> [Luettu 12.2.2024.]
- Traficom 2024b. *Tietoturvasääntely*. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/tietoturvasaantely> [Luettu 8.5.2024.]
- Traficom 2021. *Etenkin iäkkäät menettävät nyt rahojaan verkkorikollisille - menetykset yhteensä jo 2,1 miljoonaa*. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/etenkin-iakkaat-menettavat-nyt-rahojaan-verkkorikollisille-menetykset-yhteensa-jo-21> [Luettu 5.2.2024.]
- Tuomi, J. & A. Sarajärvi 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. laitos). Helsinki: Tammi.
- Vollenwyder, B., S. Petralito, G. H. Iten, F. Brühlmann, K. Opwis & E. D. Mekler 2023. *International Journal of Human-Computer Studies*, 170, 102956.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102956>
- Vuori, J. 2021a. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Yleiset analyysitavat. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [Luettu 7.5.2024.]
- Vuori, J. 2021b. Yleiset analyysitavat. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [Luettu 7.5.2024.]
- Wentz, B., D. Pham & K. Tressler 2017. Exploring the accessibility of banking and finance systems for blind users. *First Monday*, 22 (3), 7036. <https://doi.org/10.5210/fm.v22i3.7036>
- WAI 2023. *Web Accessibility Initiative*. What's New in WCAG 2.2.
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/new-in-22/> [Luettu 7.3.2024.]
- WCAG 2019. *Web Content Accessibility Guidelines*. *Verkkosisällön saavutettavuusohjeet* (WCAG) 2.1. Virallinen suomenkielinen käännös. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/> [Luettu 17.1.2024.]
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Yli-Huttula, T. 2022. *Suomalaisten pankkien tietoturva on kansainvälisesti korkeatasoista*.
<https://www.finanssiala.fi/kolumni/suomalaisten-pankkien-tietoturva-on-kansainvalisesti-korkeatasoista/> [Luettu 17.1.2024.]
- Övermark, T. 2019. Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa L. Leskelä (toim.) *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 67.

Liitteet

LIITE 1: Saavutettavuusasiantuntijoiden haastattelu. Teemat ja kysymykset.

1. Saavutettavuus käsitteenä

- Mitä saavutettavuus pankissa ja pankille tarkoittaa, kenelle se on tarpeen ja miten siitä huolehditaan?
- Miten kuvailisit saavutettavuuden merkitystä pankkiorganisaation ja pankki-toiminnan kannalta?
- Millä tavalla teidän edustamanne/edustamasi pankki huolehtii siitä, että sen tarjoamat pankki- ja verkkopalvelut ovat saavutettavia?

2. Arvot ja etiikka

- Usein sanotaan, että saavutettavuudessa on kyse arvoista ja eettisistä valinnoista. Miten edustamasi pankkiorganisaation strategiat, arvot ja eettiset periaatteet tukevat palveluiden saavutettavuuden eteen tehtyä työtä?

3. Saavutettavuuden osa-alueet

- Mitä erilaisia näkökulmia saavutettavuus pankkipalvelujen kannalta kattaa?

4. Verkkopalvelujen kognitiivinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät

- Miten pankissanne verkkopalvelujen saavutettavuus käytännössä varmistetaan?
- Millainen rooli palvelujen käyttäjillä on saavutettavuuden varmistamisessa?
- Minkälaisia menetelmiä teillä käytetään verkkopalvelujen saavutettavuuden varmistamiseen?

5. Tietoturva

- Millainen yhteys saavutettavuusongelmilla on tietoturvaan?
- Minkälaisissa tilanteissa asiakkaan tietoturva pankkiasioinnissa on mielestäsi ollut vaarassa/on vaarantunut saavutettavuuteen liittyvien ongelmien vuoksi?
- Millä tavalla mielestäsi kognitiivinen saavutettavuus liittyy tietoturvaan?

LIITE 2: Asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun Webropol-kyselyn avoimet kysymykset.

1. Verkkopankin ja mobiilipankin käyttöön liittyy useita saavutettavuuden osa-alueita. Mitä seuraavista vaihtoehdoista tulee sinulle mieleen? Kirjoita tekstikenttään esimerkki, mitä valitsemasi saavutettavuuden osa-alue mielestäsi tarkoittaa.

Fyysinen saavutettavuus

Tekninen saavutettavuus

Aistinvarainen saavutettavuus

Tilannekohtainen saavutettavuus

Sisällöllinen saavutettavuus

Sosiaalinen saavutettavuus

2. Kerro tyypillinen tai mielestäsi kiinnostava asiakaspalvelun työtehtävissä esille tullut tilanne, joka liittyy johonkin asiakkaan kohtaamaan verkkopankin tai mobiilipankin käyttöön liittyvään kysymykseen tai ongelmaan.

Mitä asiakasryhmää asiakas edusti?

Liittyikö kysymys tai tilanne asiakkaan kohtaamiin teknisiin ongelmiin vai oliko syynä verkkopankkipalvelujen sisällöissä käytetty kieli?

Miten ongelma ratkaistiin?

LIITE 3: Asiakaspalveluhenkilöstön haastattelu. Teemat ja kysymykset.

1. Saavutettavuus käsitteenä

- Miten kuvailisit saavutettavuuden merkitystä pankkiorganisaation ja pankki-toiminnan kannalta?
- Millä tavalla edustamasi pankki huolehtii/on huolehtinut siitä, että sen tarjoamat pankkipalvelut ja verkkopalvelut ovat saavutettavia?

2. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkitys

- Mitä kieliä käytät asiakaspalvelun työtehtävissä?
- Mitkä ovat mielestäsi syitä, joista johtuu, että asiakas ei ymmärrä jotakin verkkopalvelun käytössä esiintyvää ohjetta tai ei osaa käyttää verkkopankkia/mobiilipankkia?
- Minkälaisiin asioihin asiakkaat hakevat ohjeita ja neuvoja asiakaspalvelusta?

3. Selkeän kielen/selkokielen merkitys puhuttuna/kirjoitettuna

- Mitä ajattelet käytännön asiakaspalvelutyössä, tarvitaanko työtehtävissä selkeää kieltä/selkokieltä?
- Kun hoidat asiakaspalvelutilannetta kirjoittamalla ja ohjeistamalla asiakasta hänen yhteydenotossaan, mitä keinoja käytät, että asiakas ymmärtäisi ohjeesi paremmin?

4. Asiakaspalvelun tulevaisuus; chatbot/tekoäly

- Toimiiko pankissanne kasvokkaisen asiakaspalvelun ohessa chat-viestipalvelu tai jokin muu asiakaspalvelujärjestelmä?
- Millä tavalla chat-viestipalvelu/asiakaspalvelujärjestelmä helpottaa omaa työtäsi?
- Mitä ajattelet asiakaspalvelun tulevaisuudesta? Tarvitaanko kasvokkaista asiakaspalvelua? Yleistyvätkö chatbot-viestipalvelut/asiakaspalvelujärjestelmät?

5. Tietoturva

- Mitä ajattelet, millainen yhteys saavutettavuusongelmilla on tietoturvaan?
- Minkälaisissa tilanteissa asiakkaan tietoturva pankkiasioinnissa on mielestäsi ollut vaarassa/on vaarantunut saavutettavuuteen liittyvien ongelmien vuoksi?
- Miten ohjeistat asiakasta tietoturvaan liittyvissä kysymyksissä?

Annikki Hyppönen
FM, väitöskirjatutkija
markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Vaasan yliopisto
annikki.hypponen@uwasa.fi
<https://orcid.org/0000-0002-6024-7318>

Anne Laajalahti
FT, vanhempi tutkija ja dosentti
markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Vaasan yliopisto
anne.laajalahti@uwasa.fi
<https://orcid.org/0000-0002-4321-8275>

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa

Tiivistelmä

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus ei ole vain lakisääteinen velvollisuus vaan se hyödyttää kaikkia pankin asiakkaita. Saavutettavuusosaaminen edellyttää palvelujen teknisestä saavutettavuudesta huolehtimisen lisäksi laaja-alaista ja tavoitteellista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. Tarkastelemme artikkelissamme, millaista saavutettavuusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat niin asiakkaan verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina kuin niiden ennaltaehkäisijöinä. Saavutettavuusosaamisen jäsentäminen ja syvempi ymmärtäminen on tärkeää, koska se muodostaa lähtökohdan palvelujen, osaamisen ja asiakasvuorovaikutuksen kehittämiseksi. Lähestymme tutkimusaiheitamme pankin

asiakaspalvelijoiden ja verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden kokemana ja kuvaamana. Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat: 1) Millaista saavutettavuusosaamista pankeilta vaaditaan palveluntarjoajina? 2) Millaista saavutettavuusosaamista pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat työnsä vuorovaikutustilanteissa? Aineistomme koostuu asiakaspalvelijoiden ja saavutettavuusasiiantuntijoiden haastatteluista sekä asiakaspalvelijoille suunnatusta kyselystä. Tulostemme mukaan pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen vaatimuksia ovat asiakasymmärrys, asiakkaan kohtaaminen, ongelmanratkaisu, ennakoiva suunnittelu ja jatkuva oppiminen. Nämä kaikki edellyttävät vuorovaikutusosaamista, ja tulostemme yhteenvetona voidaan todeta, että saavutettavuusosaaminen syntyy vuorovaikutuksessa.

Asiasanat: asiakaspalvelu, asiakasvuorovaikutus, jatkuva oppiminen, saavutettavuusosaaminen, verkkopankkipalvelu

Johdanto

Digitalisaation edetessä on alettu korostaa, että verkkopalvelujen on oltava saavutettavia (esim. EU 2016/2102; Palmgren, 2021). Saavutettavuudesta puhutaan, kun erilaisia yhteisöjä ja palvelujen käyttäjiä halutaan palvella siten, että kaikilla on tasa-arvoinen pääsy verkkopalveluihin ja mahdollisuus käyttää verkkosivustoja, sovelluksia ja käyttöliittymiä heidän mahdollisista tiedollisista, taidollisista tai muista rajoituksistaan huolimatta (esim. Mäkipää, 2022; Rosenbaum ym., 2017). Saavutettavuus liittyy keskeisesti ihmisten yhdenvertaisuuteen, osallistumisen mahdollisuuksiin sekä luottamukseen palveluja ja palveluntarjoajia kohtaan (Hirvonen ym., 2020; Raevaara, 2022; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Saavutettavuustutkimuksessa on tunnistettu useita saavutettavuuden osa-alueita. Erityisesti verkkopalvelujen viestinnällinen saavutettavuus on noussut kuluville vuosikymmenellä tärkeäksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi. Alan tutkimuksessa selvitetään, miten viestintä tulee rakentaa, että se tavoittaa yhdenvertaisesti nekin

yleisöt, joita ei tavoiteta tavanomaisilla ratkaisuilla (Hirvonen ym., 2020; Rink, 2024). Verkkopalvelujen viestinnällinen saavutettavuus on pankeissa äärimmäisen keskeisessä roolissa. Pankkipalvelut ovat muuttuneet digitaalisiksi, ja esimerkiksi henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset ovat yhteiskunnallisen osallistumisen edellytys muissakin digitaalista tunnistautumista vaativissa verkkopalveluissa. Saavutettavuus yhdistetään palvelujen laatuun, ja saavutettavuudesta on tullut pankeille myös maine- ja kilpailutekijä (Hyppönen & Salmela, 2024).

Verkkopalvelujen saavutettavuuden varmistaminen on turvattu direktiiveillä ja lainsäädännöllä (ks. esim. Hyppönen ym., 2023). Digipalvelulaki (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) asettaa minimivaatimukset saavutettavuudelle ja velvoittaa palveluntarjoajia noudattamaan WCAG-saavutettavuusohjeistusta (*Web Content Accessibility Guidelines*; WCAG 2019; 2023). Lain mukaan verkkopalvelujen käyttäjällä on oikeus antaa palveluntarjoajalle palautetta verkkopalvelun saavutettavuudesta ja tehdä selvityspyyntö saavutettavuusvaatimusten toteutumista valvovalle Aluehallintovirastolle (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019).

Saavutettavuus mielletään usein palveluina toimintarajoitteisille erityisryhmille, kuten näkö-, kuulo-, kehitys- ja liikuntavammaisille, sekä esimerkiksi iäkkäille ja maahanmuuttajataustaisille palvelujen käyttäjille (Hirvonen ym., 2020). Saavutettavuus koskettaa ja hyödyttää kuitenkin meitä kaikkia. Jakoa erityisryhmiin ei tarvita, mikäli käyttäjien todelliset tarpeet huomioidaan pankkipalveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa (Hyppönen & Salmela, 2024). Saavutettavuuden toteutumista pidetäänkin yhtenä pankkipalvelujen laadun keskeisenä vaatimuksena, joka toteutuessaan hyödyttää myös palveluntarjoajia (Sreejesh, 2024).

Pankkien palvelustrategian ytimessä on tyytyväinen asiakas saavutettavien ja turvallisten verkkopalvelujen käyttäjänä, ja saavutettavuus kytkeytyykin erottamattomasti asiakaspalveluun. Myönteinen asiakaskokemus herättää asiakkaassa tunteita osaamisesta ja asioinnin helppoudesta, mikä vahvistaa sitoutumista pankkiin. Nykyisin esimerkiksi kasvokkaisen asiakaspalvelun tarjoaminen on muodostunut pankeille kilpailukeinoksi (Hyppönen & Salmela, 2024). Asiakaspalvelutyössä korostuu

vuorovaikutusosaaminen eli vuorovaikutukseen liittyvät tiedot, taidot ja motivaatio (ks. esim. Spitzberg & Cupach, 2011). Selkeä, ymmärrettävä ja tarkka vuorovaikutus asiakkaan kanssa rakentaa onnistuneen asiakaspalvelutilanteen, jossa asiakasta kuunnellaan ja hän saa ongelmansa ratkaistuksi (Mönkkönen, 2018).

Saavutettavuustutkimus ulottuu tietotekniikan, kielentutkimuksen sekä teknisen viestinnän näkökulmien lisäksi vammaistutkimukseen ja sosiaaliseen konstruktionismiin (esim. Filipe ym., 2023; Hansen-Schirra & Maaß, 2020; Oliver, 2013; Salmela & Isohella, 2021; Vehmas, 2005; Vollenwyder ym., 2023). Tutkimustiedon kautta saavutettavuuden eri osa-alueet tulevat nähdäkseni, jolloin verkkopalvelujen suunnittelusta alkaen on mahdollista tunnistaa käyttäjien tarpeet ja jolloin palvelut, laitteet ja sovellukset ovat käytettävissä kaikille käyttäjille erilaisissa käyttötilanteissa myös heidän tarvitsemiensa apuvälineiden avulla (Kulkarni, 2019).

Saavutettavuus edellyttää monipuolista osaamista sekä laaja-alaista ja tavoitteellista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. Tarkastelemme artikkelissamme, millaista saavutettavuusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat niin asiakkaiden verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina kuin niiden ennaltaehkäisijöinä. Ymmärrys saavutettavuusosaamisen vaatimuksista ja vuorovaikutuksellisesta luonteesta auttaa pankkeja kehittämään saavutettavia verkkopankkipalveluja, asiakasvuorovaikutusta sekä saavutettavuusosaamista, josta hyötyvät kaikki asiakkaat. Osaamisvaatimusten jäsentäminen luo tärkeän pohjan myös pankkien ja asiakaspalvelijoiden jatkuvan oppimisen tukemiselle (Schuchmann & Seufert, 2015).

Kohti saavutettavuusosaamista

Saavutettavuuden osa-alueet

Saavutettavuuteen liittyvät käsitteet ovat monitahoisia sen mukaan, missä kontekstissa niitä käytetään (Persson ym., 2015). Lähikäsite *esteettömyys* viittaa ihmisten erilaisten tarpeiden huomiointiin rakennetussa ympäristössä. Asumisen, elämisen, liikkumisen ja toimimisen lisäksi esteettömyys sisältää aisteihin ja hahmottamiseen liittyvät haasteet

(esim. Leskelä, 2019). Saavutettavuuden voidaan siis määritellä olevan esteettömyyttä digitaalisissa ympäristöissä.

Saavutettavuuden toisella lähikäsitteellä, *käytettävyydellä*, viitataan siihen, että verkkopalvelu, kuten verkkosivusto, sovellus tai käyttöliittymä, on teknisesti toimiva, virheettömästi ohjelmoitu ja helppokäyttöinen ja että sen erilaiset käyttäjät ja heidän tarpeensa on huomioitu jo palvelun suunnitteluvaiheessa (Suojanen ym., 2012; Övermark, 2019). Käytettävyyden ohella puhutaan verkkopalvelujen *käyttäjälähtöisestä* ja *käyttäjäkeskeisestä* suunnittelusta (Hirvonen ym., 2020).

Verkkopalvelujen saavutettavuutta voidaan tarkastella eri osa-alueiden kautta (ks. taulukko 1). Osa-alueet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne limittyvät ja nostavat esille erilaisia saavutettavuuteen liittyviä osaamisalueita (Leskelä, 2019).

Taulukko 1. Saavutettavuuden osa-alueita.

Osa-alue	Määritelmä	Lähde
Tekninen	Verkkopalvelu on teknisesti toteutettu digipalvelulain ja WCAG-ohjeistuksen mukaisesti.	Digipalvelulaki 306/2019 WCAG 2.1 (2019) WCAG 2.2 (2023)
Fyysinen	Toimintaympäristö, sen toiminnot, palvelut ja tuotteet on toteutettu siten, että ne ovat mahdollisimman monen ihmisen saavutettavissa ja käytettävissä.	Leskelä, 2019
Aistinvarainen	Verkkopalvelua voidaan käyttää aistirajoitteista huolimatta erilaisten ohjaimien ja apuvälineiden avulla.	Saltouridou & Poullos, 2024
Tilannekohtainen	Palveluntarjoaja huomioi käyttäjien tilapäiset rajoitteet, kuten käden loukkaantumisen, ja muuttuvat tarpeet erilaisissa käyttötilanteissa, kuten palvelun käyttämisen kirkaassa auringonvalossa.	WCAG 2.1 (2019) WCAG 2.2 (2023)
Sisällöllinen ja	Tuo esille viestinnän näkökulman, jolloin	Hirvonen ym., 2020

Osa-alue	Määritelmä	Lähde
viestinnällinen	verkkopalvelun sisältö on esitetty mahdollisimman ymmärrettävästi ja sisältöä on täydennetty avustavilla toiminnoilla, kuten eri kielivaihtoehdoilla, tekstityksellä, terminologian selityksillä, kuvituksilla ja tekstisisällön kuuntelumahdollisuudella.	Maaß, 2020 Suojanen ym., 2012
Kognitiivinen, kielellinen ja tiedollinen	Tuo esille kielellisen näkökulman ja viittaa tiedon saavutettavuuteen, jolloin verkkopalvelun sisällöissä käytetty kieli on ymmärrettävää ja helposti omaksuttavaa.	Hirvonen ym., 2020 Maaß, 2020 Moreno ym., 2023
Sosiaalinen	Tuo esille palveluntarjoajan arvot ja asenteet käyttäjiä ja heidän tarvitsemaansa tukea sekä erilaisia avustavan teknologian mahdollistamia ratkaisuja kohtaan.	Kaarakainen & Saikkonen, 2022 Leskelä, 2019 Nemer, 2015
Emotionaalinen	Viittaa palveluntarjoajan ymmärrykseen siitä, että asiakkaan emotionaalisten odotusten tulisi toteutua palvelun käytössä.	Hyppönen ym., 2023

Digipalvelulain (306/2019) mukainen WCAG-ohjeistus nosti esiin teknisen saavutettavuuden, joka edellyttää, että verkkopalvelujen ja niiden sisältöjen tulee täyttää ohjeistuksen sisältämät tekniset saavutettavuusvaatimukset. Fyysisen, aistinvaraisen ja tilannekohtaisen saavutettavuuden kautta havainnollistuvat palvelujen toimintaympäristön suunnitteluun ja asiakkaan tarvitsemiin apuvälineisiin sekä palvelujen erilaisiin käyttötilanteisiin liittyvät saavutettavuusvaatimukset. Sisällöllisen ja viestinnällisen saavutettavuuden kautta hahmottuvat palvelussa käytetyn viestinnän selkeys ja sen tukemiseen käytetyt avustavat toiminnot. Kognitiivinen, kielellinen ja tiedollinen saavutettavuus helpottavat erityisesti niitä asiakkaita, joille uuden tiedon omaksuminen kielen välityksellä tuottaa vaikeuksia. Vähemmän tarkasteltuja saavutettavuuden osa-alueita ovat sosiaalinen saavutettavuus, joka valottaa palveluntarjoajan arvoja ja asenteita palvelun käyttäjiä kohtaan, ja emotionaalinen saavutettavuus, joka tuo esille asiakkaan emotionaaliset odotukset palvelujen käytössä.

Vuorovaikutus saavutettavissa verkkopankkipalveluissa ja pankin asiakaspalvelussa Viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu niin saavutettavissa verkkopankkipalveluissa kuin pankin asiakaspalvelussa. Vuonna 2023 suomalaisista internetin käyttäjistä 90 prosenttia oli käyttänyt verkkopankkipalveluja viimeisen kolmen kuukauden aikana (Statista, 2024). Verkkopankkipalvelujen tärkein viestintäkanava on pankin verkkosivut, ja sivuilla on runsaasti etenkin tekstimuotoista tietoa. On tärkeää, että sivujen viestinnällinen saavutettavuus suunnitellaan ja toteutetaan siten, että se hyödyttää kaikkia palvelun käyttäjiä, jolloin huomionkohteena on heidän tarpeet ja erilaiset tiedonkäsittelytaidot. Verkkosivujen tekstisisältöjen selkeä ja ymmärrettävä kieli, looginen esitystapa ja tiedon esittäminen kuvina, videoina ja äänenä helpottavat asiakasta löytämään ohjeita tarvitsemaansa asiaan ja toimimaan ohjeiden mukaan (Hyppönen ym., 2023). Saavutettavan viestinnän avulla pankit tuovat esille myös vastuullisuuttaan, joka on keskeinen osa pankkialan toimintaa ja asiakasvuorovaikutusta (Pascual-Miguel ym., 2015).

Verkkopankkipalvelujen käytön yleistyessä tarve henkilökohtaiselle asiakaspalvelulle on lisääntynyt. Asiakaspalvelijat työskentelevät kivijalkakonttoreiden lisäksi pankin palvelupisteissä esimerkiksi kauppakeskuksissa sekä mobiilineuvojina palveluautoissa (Hyppönen ym., 2023). Kun palvelujen käyttäjien taustat, tarpeet ja osaaminen ovat erilaisia, vaihtelee myös heidän tarvitsemansa tuen ja ohjeistuksen tarve. Asiakkaan saavutettavuusongelman syynä voi olla teknisten ongelmien lisäksi esimerkiksi unohtuneet käyttäjätunnukset tai salasanat, joita palvelun käyttöön tarvitaan. Lisäksi syyt voivat liittyä puutteisiin osaamisessa, jolloin asiakas voi tarvita rohkaisua opetella käyttämään uutta tapaa hoitaa raha-asioita. Asiakaspalvelutilanteet ovat asiakkaille tärkeä tiedonsaannin kanava ja pankille väylä, jonka kautta asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset välittyvät pankille.

Asiakaspalveluhenkilöstön työskentely asiakasrajapinnassa tuo esille heidän vuorovaikutusosaamisen, jolla on vaikutusta asiakaskokemuksen syntymiseen. Asiakaspalvelijan asiantuntemus, empaattisuus ja ystävällisyys synnyttävät asiakastyytyväisyyttä ja luottamusta palveluja kohtaan. Henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen sekä asiakaspalvelijan kyky täyttää tai jopa ylittää asiakkaan odotukset

parantavat asiakaskokemusta ja vaikuttavat palveluntarjoajan maineeseen (Hennig-Thurau ym., 2002; Meyer & Schwager, 2007; Rajaobelina, 2018).

Pankkipalvelujen siirryttyä verkkoon asiakkaat odottavat saavansa palvelua monikanavaisesti myös esimerkiksi chat-palvelun tai videoneuvottelujen kautta. Muutos vaatii pankkien asiakaspalvelijoilta monipuolista vuorovaikutusosaamista niin kasvokkaisissa asiakaspalvelutilanteissa kuin uusissa teknologiavälitteisissä vuorovaikutuskanavissa (Larivière ym., 2017; van Doorn ym., 2017).

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviä tietoja ja ymmärrystä, onnistuneen vuorovaikutuksen mahdollistavia vuorovaikutustaitoja sekä motivaatiota ja asennetta viestiä vuorovaikutustilanteissa tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla (ks. esim. Spitzberg & Cupach, 2011).

Asiakaspalvelutilanteissa vuorovaikutusosaamiseen kuuluu kyky vastavuoroiseen ja ideoivaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja esimerkiksi viestinnän, kuten puherytmin ja sanavalintojen, mukauttaminen siten, että yhteisen ymmärryksen syntyminen tilanteessa helpottuu (Mönkkönen & Roos, 2011). Aiemman tutkimuskirjallisuuden valossa ei kuitenkaan tiedetä, miten vuorovaikutusosaaminen kytkeytyy verkkopankkipalvelujen saavutettavuusosaamiseen.

Tutkimuskirjallisuudessa on pohdittu pitkään osaamisen ja oppimisen sijaintia. Huomiota on kiinnitetty esimerkiksi siihen, sijaitseeko vuorovaikutusosaaminen yksilön vai vuorovaikutussuhteen, tiimin tai organisaation tasolla (Horila, 2018; Jablin & Sias, 2001; Laajalahti, 2014). Vastaavasti oppimista on tarkasteltu niin yksilöiden, tiimien kuin kokonaisten organisaatioiden oppimisena (Schuchmann & Seufert, 2015; Ukkola, 2004). Lähdemme artikkelissamme oletuksesta, että ymmärtääksemme verkkopankkipalveluihin liittyvän saavutettavuusosaamisen rakentumista vuorovaikutuksen näkökulmasta, meidän on tarkasteltava niin pankkien (organisaatiot) kuin asiakaspalvelijoiden (yksilöt) saavutettavuusosaamisen vaatimuksia. Kuljetammekin näitä molempia osaamisen ja oppimisen tasoja mukana läpi artikkelimme erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Tarkastelemme artikkelissamme, millaista saavutettavuusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat niin asiakkaiden verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina kuin niiden ennaltaehkäisijöinä. Lähestymme tutkimusaiheitamme pankin asiakaspalvelijoiden ja verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden kokemana ja kuvaamana.

Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat: 1) Millaista saavutettavuusosaamista pankeilta vaaditaan palveluntarjoajina? 2) Millaista saavutettavuusosaamista pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat työnsä vuorovaikutustilanteissa? Tutkimuksemme pohjautuu kolmeen aineistoon (ks. taulukko 2).

Taulukko 2. Tutkimusaineistot, menetelmät sekä osallistajat.

Aineistot	Menetelmät	Osallistajat
1. (2022)	Haastattelu	Saavutettavuusasiantuntijat (S1–S7) – 7 osallistujaa kolmesta pankista – haastattelujen kestot 36–56 min
2. (2023)	Kysely	Asiakaspalvelijat (K1–K10) – 10 osallistujaa neljästä pankista
3. (2023)	Haastattelu	Asiakaspalvelijat (A1, A2) – 2 osallistujaa kahdesta pankista – haastattelujen kestot 45 min ja 49 min

Ensimmäinen aineisto muodostuu pankkien saavutettavuusasiantuntijoiden Teams/Zoom-haastatteluista. Niihin osallistui seitsemän saavutettavuusasiantuntijaa kolmesta pankista. Haastattelut olivat kestoltaan 36–56 minuuttia, ja litteroituna haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 56 sivua (15 164 sanaa). Haastatteluissa keskusteltiin saavutettavuuden merkityksestä pankkialalla erityisesti palvelujen suunnittelun ja kehittämisen näkökulmista, ja haastattelut rajattiin koskemaan henkilöasiakkaiden käyttämiä verkkopankkipalveluja. Haastattelut olivat tyypiltään puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joiden teemoina olivat *saavutettavuus käsitteenä*,

arvot ja etiikka, saavutettavuuden osa-alueet, verkkopankkipalvelujen kognitiivinen saavutettavuus, arviointi ja menetelmät sekä tietoturva.

Toinen aineisto koostuu pankin asiakaspalvelijoille suunnatusta verkkokyselystä, joka sisälsi määrällisen ja laadullisen osan. Kyselyyn vastasi kymmenen asiakaspalvelijaa neljästä pankista. Kyselyn määrällisessä osassa kerättiin osallistujien taustatietojen lisäksi tietoa asiakkaiden saavutettavuusongelmista ja niiden ratkaisukäytänteistä. Laadullisessa osassa selvitettiin puolistrukturoitujen avointen kysymysten avulla asiakaspalvelijoiden tietoutta saavutettavuuden osa-alueista sekä kokemuksia tyypillisistä asiakaspalvelutilanteista, jotka liittyivät verkkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteisiin. Keskitymme tässä tutkimuksessamme näihin avointen kysymysten tekstivastauksiin.

Kolmas aineisto muodostuu asiakaspalvelijoiden Teams/Zoom-haastatteluista, joilla syvensimme ymmärrystä asiakaspalvelutilanteissa esille tulevista saavutettavuusongelmista. Haastatteluihin osallistui kaksi asiakaspalvelijaa kahdesta pankista. Haastattelut kestivät 45–49 minuuttia, ja litteroituna haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 21 sivua (9 838 sanaa). Tarkastelun kohteena olivat ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteet. Haastattelut olivat tyypiltään puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa teemoja olivat *saavutettavuus käsitteenä, verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden merkitys, selkeän kielen ja selkokielen merkitys puhuttuna/kirjoitettuna, asiakaspalvelun tulevaisuus ja tietoturva.*

Tutkimusluvan saimme pankkiorganisaatioiden edustajilta, jotka kysyivät asiakaspalvelu- ja saavutettavuushenkilöstöltään, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Lisäksi saimme tutkimukseen osallistuneilta omakohtaisen tutkimussuostumuksen, kun he ilmoittivat halukkuutensa osallistua tutkimukseen. Informoimme osallistujia aineiston käyttötarkoituksesta, säilytyksestä ja muista tutkimuksen yksityiskohdista. Kerroimme, että osallistujien ja heidän taustaorganisaatioidensa tiedot anonymisoidaan, koska tarkastelun kohteena on pankkisektori yksittäisten pankkien sijaan.

Analysoimme aineistot aineistolähtöisen temaattisen analyysin avulla. Sen lähtökohtana oli kerätty aineisto, jota luettiin, järjesteltiin, ryhmiteltiin ja kuvattiin aineistossa esiintyvien teemojen mukaan. Temaattisen analyysin avulla on mahdollista löytää ilmeisten sisältöjen lisäksi piilomerkityksiä, sanomatta jätettyjä tai verhotusti sanottuja asioita (Braun & Clarke, 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Löytämämme teemat kuvaavat aineistossa esiintyviä ilmiöitä ja tutkijoina tekemiämme tulkintoja aineistosta (Braun & Clarke, 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Aloitimme analyysin saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluaineiston litteroinnilla (aineisto 1). Kävimme aineistoa huolellisesti läpi tutkimuskysymyksiemme ohjaamina ja tunnistimme vastauksista keskeisiä ja toistuvia aihealueita, jotka kuvasivat verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. Keskityimme sisältöihin, joilla vastaajat kuvasivat pankin saavutettavuustyössä ja palvelutuotannossa tunnistettuja asiakkaiden saavutettavuushaasteita sekä niiden edellyttämää osaamista. Pelkistimme vastauksia ja merkitsimme aihealueet koodeilla, jonka jälkeen ryhmittelimme ne, yhdistimme luokiksi ja nimesimme sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Analysoimme vastaavalla tavalla asiakaspalvelijoiden litteroidut haastatteluaineistot (aineisto 3).

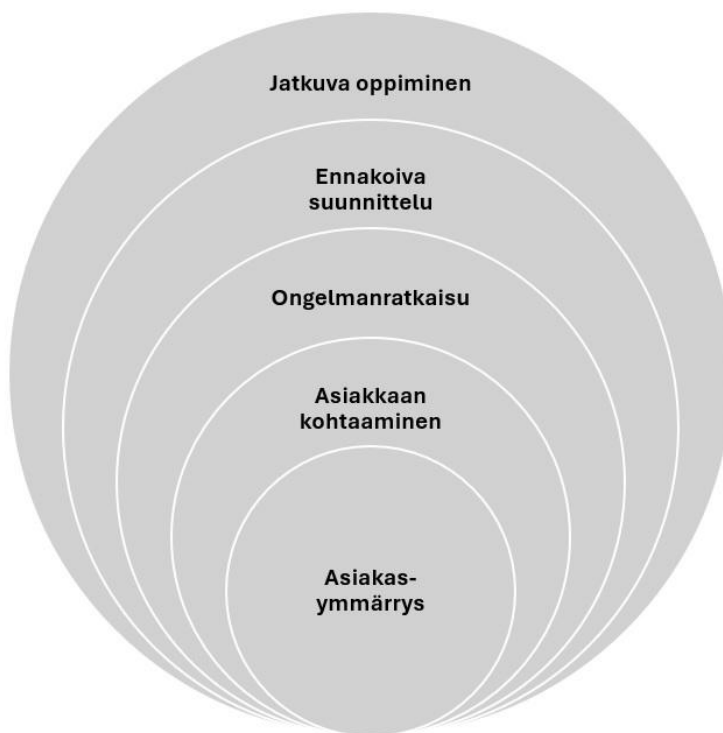
Analysoimme kyselyaineistoa (aineisto 2) Webropolin Kysely ja Raportointi -sovelluksen avulla. Kyselyaineiston avoimet tekstivastaukset kuvasivat asiakaspalvelijoiden tietoutta saavutettavuuden osa-alueista sekä asiakaspalvelutilanteita, joita asiakaspalvelija kohtaa työssään. Pelkistimme tekstivastauksia ja merkitsimme koodeilla yhteneväisiä ilmaisuja, joita osallistujat nostivat esille. Lopuksi ryhmittelimme ne, yhdistimme luokiksi ja nimesimme sisällöllisesti.

Kävimme aineistoja läpi useaan kertaan, jolloin oli mahdollista tunnistaa kohdat, joissa osallistujat kuvasivat vuorovaikutustilanteita ja konkreettisia käytännön keinoja, joilla asiakkaiden kohtaamia saavutettavuushaasteita ratkaistaan ja ennaltaehkäistään. Analysoimme aineistoja niin omina entiteetteinä kuin yhtenä kokonaisuutena. Tämä

mahdollisesti saavutettavuusosaamisen vaatimusten esittelyn tuloksissa aineistotyyppistä riippumatta.

Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaaminen

Tutkimuksemme mukaan pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisesta voidaan erottaa viisi vaatimusta: asiakasymmärrys, asiakkaan kohtaaminen, ongelmanratkaisu, ennakoiva suunnittelu ja jatkuva oppiminen (ks. kuvio 1). Jokaisessa niistä korostuu vuorovaikutusosaamisen merkitys. Havaitut saavutettavuusosaamisen vaatimukset eivät sulje toisiaan pois, vaan ne esiintyvät pankkien arjessa limittäin ja rakentuvat toistensa päälle. Kuvaamme seuraavaksi tarkemmin näitä saavutettavuusosaamisen viittä vaatimusta tarkastellen aina ensin pankeilta organisaatioina ja tämän jälkeen asiakaspalvelijoilta yksilöinä edellytettävää osaamista.



Kuvio 1. Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen vaatimukset.

Asiakasymmärrys

Tulostemme mukaan asiakasymmärrys on niin pankkien kuin asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen ensimmäinen vaatimus. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuusvaatimus sisältyy niin uusien kuin olemassa olevien palvelujen kehitystyöhön ja ulkoisten toimijoiden tuottamiin palveluihin. Pankkeja velvoitetaan palveluntarjoajina noudattamaan kohdemaan lainsäädäntöä ja WCAG-ohjeistusta. Tulostemme mukaan pankkien saavutettavuusosaaminen vaatii asiakasymmärrystä siitä, että verkkopankkipalveluja käyttävien asiakkaiden kyvyt ja taidot vaihtelevat ja joukossa on esimerkiksi iäkkäitä henkilöitä, näkövammaisia sekä asiakkaita, joilla on haasteita lukemisessa, ymmärtämisessä ja ohjeiden noudattamisessa.

Asiakasymmärrykseen liittyvä vuorovaikutusosaaminen edellyttää pankeilta, että asiakkaiden erilaiset tarpeet ymmärretään ja huomioidaan jo palvelujen suunnittelu- ja toteutustyössä. Asiakasymmärryksen merkitys tulee esille lähtökohtana, johon verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueiden kehitystyö perustuu ja jonka tavoitteeksi mainittiin asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden tunnistaminen yhä laajemmin ja palvelujen kehittäminen niiden mukaisesti.

Verkkopankkisovellusten kautta asiakas voi hoitaa peruspankkipalveluja ajasta ja paikasta riippumatta niin pankin verkkosivujen kautta kuin älylaitteilla.

Pankkisovelluksiin sisältyy erilaisia palvelukanavia, joiden kautta asiakas voi olla reaaliaikaisesti yhteydessä pankkiin. Saavuttavuuteen liittyviä kysymyksiä voi olla kaikilla asiakkailla ikään katsomatta (esim. osallistuja A1; osallistuja K3).

Nuori asiakas ja sirpaleina näyttö – eikä varaa hankkia uutta. (A1)

Vanhempi väestö tulee usein pankkiin, koska ei osaa tai kykene käyttämään verkkopankkia. (K3)

Saavutettavuusosaaminen edellyttää vuorovaikutusosaamista myös asiakaspalvelijoilta: heidän on ymmärrettävä asiakkaiden erilaisia taustoja ja tarpeita sekä osattava tarjota kullekin asiakkaalle tarkoituksenmukaisia vaihtoehtoja palvelutarpeen toteuttamiseksi. Joidenkin asiakkaiden palvelutarpeet voivat liittyä esimerkiksi vaikeaselkoiseen kieleen verkkopalvelujen käytössä. Toisten asiakkaiden kohdalla palvelutarpeen huomiointi voi sen sijaan edellyttää ymmärrystä esimerkiksi siitä, onko verkkopankki

soveltuvin tapa hoitaa raha-asioita. Joissakin tilanteissa kasvokkainen asiakaspalvelu on asiakkaalle välttämättömyys (esim. osallistuja A2).

Henkilön osaamistaidot ja vanhat laitteistot eivät mahdollista asiakaspalvelua [verkossa]. (A2)

Saavutettavuusosaaminen vaatii asiakaspalvelijoilta teknistä osaamista, sillä asiakkaiden laitteet, niiden käyttöjärjestelmät ja pankkisovellukset ovat erilaisia. Tekninen osaaminen ei kuitenkaan riitä: asiakasymmärrys edellyttää toisen asemaan asettumista sekä suunnitelmallista vuorovaikutusosaamista sen hahmottamisessa, millä tavoin annettu ohjeistus hyödyttää kutakin asiakasta parhaiten. Osalle asiakkaista riittää puhuttu ohjeistus, osa tarvitsee kirjallisen tulosteen ja osalle riittää ohjeistuksen näyttäminen (esim. osallistuja A1).

Jos mahdollista, neuvon asiakasta näyttämällä toiminnon hänen älylaitteellaan. (A1)

Saavutettavuusosaamiseen liittyvä asiakasymmärrys tuo esille asiakaspalvelijoiden palvelutahdon, arvot ja eettiset valinnat, sillä jokainen asiakaspalvelutilanne on ainutkertainen. Työn tavoitteena on, että asiakas osaa toimia jatkossa itsenäisesti.

Asiakkaan kohtaaminen

Saavutettavuusosaaminen edellyttää niin pankeilta kuin asiakaspalvelijoilta asiakkaan kohtaamiseen liittyvää osaamista. Pankkien on osattava kertoa asiakkailleen tarjoamistaan palveluista tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti sekä huolehdittava siitä, että palvelut ja henkilökohtainen asiakaspalvelu ovat saatavilla asiakkaille otollisissa elämänyhteyksissä: oikea-aikaisesti ja -paikkaisesti. Pankkien on myös huolehdittava palveluaikoihin ja -paikkoihin liittyvien yksityiskohtien kertomisesta asiakkaille. Asiakaspalvelua tarjotaan pankkikonttoreiden lisäksi esimerkiksi markettien asiakaspalvelupisteissä, ja joillakin pankeilla on käytössä palveluautot, joilla pankkipalvelut viedään asiakkaan luokse. Asiakaskohtaaminen voi tapahtua myös puhelimitse tai verkkopankkisovelluksen palvelukanavilla, joissa saavutettavuuden eri osa-alueiden ja sujuvan vuorovaikutuksen tulee myös toteutua.

Asiakaspalvelijoilta asiakkaiden kohtaamiseen liittyvä saavutettavuusosaaminen edellyttää teknisen osaamisen lisäksi vuorovaikutusosaamista kanavasta riippumatta. Asiakkaan yhteydenoton syynä on usein jokin laitteen tai pankkisovelluksen toimintaan tai käyttöön liittyvä kysymys. Asiakaskohtamisessa ongelman selvittely vaatii asiakaspalvelijoilta taitoa kuunnella asiakasta ja esittää kysymyksiä. Annetun ohjeistuksen tulee olla selkeää. Asiakaspalvelijan on myös osattava mukauttaa viestintäänsä, jotta asiakkaat ymmärtävät heille annettavaa ohjeistusta (esim. osallistuja A1).

Puheenparsi hidastuu ja yritän neuvoa asiakasta, että hän näkee ja kuulee. Yritän hakea sanan, joka on mahdollisimman yksinkertainen kuvaamaan kohdetta. (A1)

Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä vuorovaikutusosaaminen tuo esille myös tarpeen tunnistaa asiakkaan emotionaalisen tuen tarve. Asiakaspalvelijoiden on osattava viestinnän keinoin rohkaista asiakasta esimerkiksi tämän tuntiessa epävarmuutta (esim. osallistuja K5).

Vanhempi asiakas kertoi, ettei luota sähköisiin palveluihin ja kokee kynnyksen korkeaksi yrittää. Ohjauksella ja avustuksella saatiin verkkopankki käyttöön. (K5)

Asiakaskohtamisessa asiakaspalvelijoilta edellytetään myös pitkäjänteisyyttä, sillä asiakkaat saattavat tarvita annettua ohjeistusta toistuvasti (esim. osallistuja K5).

Iäkkäämpi asiakas saapuu laskun maksamiseen tai minkä tahansa verkkopankkiongelman kanssa pisteelle. Autamme häntä ”kädestä pitäen”. Tämä vie palvelumyyjien aikaa valtavasti työajasta. (K5)

Ongelmanratkaisu

Saavutettavuusosaaminen vaatii pankeilta esille tulleiden saavutettavuusongelmien ratkaisemista. Pankeilla on lakisääteinen velvollisuus päivittää verkkosivustoillaan saavutettavuusselostetta, jossa saavutettavuusongelmista ja niiden tilasta tiedotetaan asiakkaille. Lisäksi pankit tarvitsevat vuorovaikutusosaamista tiedottaessaan esimerkiksi uhkista ja häiriöistä sekä ohjeistaessaan ongelmatilanteissa niin asiakkaita

kuin omaa henkilöstöä. Tämä edellyttää saumatonta yhteistyötä pankin eri osastojen välillä. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta verkkopalvelun saavutettavuudesta, ja myös näiden käsittely edellyttää pankeilta vuorovaikutusosaamista. Palautteen kautta pankit saavat tietoa todellisista saavutettavuusongelmista (esim. osallistuja S2).

Jos jokin ei toimi, heidän on todella annettava palautetta. Muuten saavutettavuutta ei oteta vakavasti. (S2)

Tieto asiakkaan kohtaamasta saavutettavuusongelmasta voi tulla pankin saavutettavuusasiantuntijoille myös asiakaspalvelun tai pankin muiden toimihenkilöiden kautta. Yksinkertaisemmat saavutettavuusongelmat liittyvät esimerkiksi pankkisovelluksen tekstin ja taustan välisen tummuuskontrastin riittävyysmäärittelyihin, joiden korjaamisella parannetaan tekstin erottumista ja luettavuutta. Laajempien ongelmien ratkaiseminen vaatii pankilta uudenlaista suunnittelua ja innovointia, jossa korostuu teknisen osaamisen ohella vuorovaikutusosaaminen, jotta asiakkaan ongelma saadaan ratkaistua yhteistyössä ja asiakkaan tarvitsema tieto esitettyä ymmärrettävästi (esim. osallistuja S6).

Kuunneltava, ruudunlukijan kautta annettava tiliote vaatii [uudelleen]suunnittelun. Mitä tietoa annetaan, miten esitetään. (S6)

Saavutettavuusosaamiseen kuuluva ongelmanratkaisukyky edellyttää myös asiakaspalvelijoiden työssä teknisen osaamisen ohella vuorovaikutusosaamista. Tämä ilmenee palvelutilanteissa myönteisenä palveluasenteena, jolla asiakaspalvelijat voivat osoittaa pankin vastuuta asiakkaan raha-asioiden hoidossa. Ongelmanratkaisussa tarvittava päättelytaito korostaa myös ratkaisukeskeisyyttä ja ymmärrystä asiakkaan kohtaamasta saavutettavuusongelmasta (esim. osallistuja A1).

Me yritetään ratkaista, mikä estää sovelluksen käytön. Miten asiakas ottaa sovelluksen käyttöön? Minkälainen ongelma on kirjautumisessa? (A1)

Ennakoiva suunnittelu

Tuloksemme osoittavat, että pankkien palvelukehitys vaatii jatkuvaa ja järjestelmällistä yhteiskunnallisten, kansallisten ja kansainvälisten muutosten seuraamista sekä niiden vaikutuksiin varautumista ja reagointia. Pankkipalvelujen on toimittava palveluehtojen ja hyvän pankkitavan mukaisesti. Saavutettavuusosaaminen vaatii pankeilta ennakoivaa suunnittelua, joka ilmenee pankin eri osastojen välisenä yhteistyönä ja liittyy esimerkiksi esille tulleisiin tietoturvaan. Saavutettavuusongelmien ennaltaehkäisy ja niistä kertominen vaatii pankeilta vuorovaikutusosaamista viestinnän suunnittelussa ja kehittämisessä niin organisaation sisällä kuin ulkoisille sidosryhmille. Pankkien on myös osattava kartoittaa ja ennakoida työntekijöidensä koulutustarpeita, sillä saavutettavuuden ohella esimerkiksi vuorovaikutusosaaminen vaikuttaa pankkien maineeseen ja kilpailukykyyn.

Saavutettavuusosaaminen edellyttää ennakoivaa suunnittelua ja asiakasrajapinnassa tapahtuvien muutosten tunnistamista myös asiakaspalvelijoilta. Esimerkkinä mainittiin pankin asiakaspalvelupisteiden ruuhkautuminen, jolloin asiakkaat jonottamisen sijaan jättivät asiansa hoitamatta. Ennakoimalla ruuhka-aikojen palvelutarvetta asiakkaita voidaan siirtyä palvelemaan yleisen tason kysymyksissä asiakaspisteen ulkopuolelle, jolloin palvelu nopeutuu ja asiakastyytyväisyys lisääntyy (esim. osallistuja A1).

Meillä on jalkauduttu ja työtehtävänä on mobiilineuvonta, jolloin asiakkaan kynnys on matala lähestyä ja saada sitä kautta apua yleisen tason kysymyksiin. (A1)

Asiakaspalvelijoilta edellytetään asiakaspalvelutilanteissa niin teknistä osaamista kuin vuorovaikutusosaamista ohjata asiakas tarvittaessa asiakaspalvelupisteeseen, jossa asiakkaan tietoturva ja pankkisalaisuus toteutuvat ja asiakas saa apua ongelmaansa. Puhelin- ja chat-kanavilla ennakoivaan suunnitteluun liittyy asiakkaan tunnistautuminen jo yhteydenoton alussa, jolloin asiakaspalvelijoilla on asiakkaan tiedot käytettävissä ennen varsinaisen keskustelun alkamista. Ennakoivan suunnittelun kautta tulee esille myös vuorovaikutusosaaminen asiakkaalle mukaan annettavan kirjallisen ohjeistuksen suunnittelussa. Ohjeistuksen on oltava selkeä ja ymmärrettävä, ja sen tavoitteena on, että asiakas voi jatkossa itse ratkaista saavutettavuusongelmiaan. Asiakasrajapinta

koettiin tärkeänä tiedonsaannin väylänä muutosten tunnistamiseksi. Ennakoiva suunnittelu tuo esille myös yhteistyön tarpeen pankin eri osastojen välillä, jolloin havaittuihin muutoksiin, esimerkiksi asiakkaan saamaan huijausviestiin, voidaan reagoida ajoissa.

Jatkuva oppiminen

Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttää jatkuvaa oppimista niin pankeilta organisaatioina kuin asiakaspalvelijoilta yksilöinä. Verkkopankkipalvelut perustuvat pankkien laajoihin tietojärjestelmiin, joita päivitetään jatkuvasti. Tämä edellyttää jatkuvaa vaadetta ylläpitää teknistä osaamista ja seurata lainsäädäntöä sekä saavutettavuussalan kehitystä laajemminkin. Saavutettavuusosaaminen edellyttää pankeilta jatkuvaa organisaation kehittämistä sekä työntekijöiden osaamisen vahvistamista ja siihen liittyvän koulutuksen järjestämistä. Tulostemme mukaan asiakkaat yhdistävät pankkien saavutettavuusosaamisen palvelujen laatuun, ja pankit myös ymmärtävät tähän liittyvän kehitystyön ja koulutuksen merkityksen. Esimerkkinä saavutettavuusosaamiseen liittyvästä koulutuksesta mainittiin viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittäminen (esim. osallistuja S2).

Investoimme työntekijöidemme koulutukseen, sillä tiedämme, että se auttaa heitä urallaan. [- -.] Meillä on sisällönsuunnittelijoille, kirjoittajille ja sisällöntuottajille koulutusta, jolla pyrimme tuottamaan yksinkertaisia tapoja kirjoittaa vaikeasta pankkialan informaatiosta. (S2)

Koulutukseen osallistuminen tulee esille kannustimena, jonka tavoitteena nähdään työntekijöiden motivointi kehittää osaamistaan ja tunnistaa saavutettavuustyön esteitä (esim. osallistuja S2).

Esteenä on työntekijöiden empatiakyky panostaa jokapäiväiseen työhönsä. Tai toteuttaa saavutettavuuden toteutumiseen liittyvää paradigman muutosta, joka heidän täytyy käydä läpi ymmärtääkseen, että se on nyt osa työskentelytapojamme. Se on este toiminnallisesta puolesta, joka ei priorisoi asioiden korjaamista ja ominaisuuksien kehittämistä täydellä vauhdilla. (S2)

Saavutettavuusosaaminen edellyttää myös asiakaspalvelijoilta jatkuvaa oppimista. Asiakkaan saavutettavuusongelman tunnistamisen lisäksi asiakaspalvelijan on

tunnettava verkkopankkisovelluksen avulla käytettävien peruspankkipalvelujen ja eri palvelukanavien toiminnot. Tämä vaatii jatkuvaa teknisen osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä. Kun sovelluksiin lisätään uusia ominaisuuksia ja toimintoja, niiden käyttämiseksi tarvitaan myös uusien käsitteiden ja sovellusten käyttötapojen oppimista. Saavutettavuusosaamisen ylläpitäminen vaatii, että asiakaspalvelijat tuntevat uudet käsitteet ja sovellusten käyttötavat, jotta asiakkaan neuvominen on mahdollista. Asiakaspalvelutyössä saavutettavuusosaaminen edellyttää myös jatkuvaa, monipuolista vuorovaikutusosaamisen kehittämistä: asiakasvuorovaikutukseen liittyvien tietojen, taitojen ja motivaation vahvistamista. Verkkopankkipalvelujen käytön yleistyminen ja niiden käyttöön liittyvät saavutettavuusongelmat vaativat lisäksi asiakaspalvelijoilta omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistamista sekä motivaatiota kehittää osaamistaan niin työssä oppimalla kuin osallistumalla esimerkiksi työnantajan järjestämiin koulutuksiin.

Pohdinta

Tutkimuksemme mukaan saavutettavuusosaaminen perustuu asiakasymmärrykseen. Pankkien ja asiakaspalvelijoiden on osattava huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet verkkopalvelujen käytössä, jotta asiakkaat osataan kohdata asiantuntevasti ja heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Näiden lisäksi saavutettavuusosaamisen edellyttää ennakoivaa suunnittelua ja jatkuvaa oppimista. Tämä kaikki edellyttää laaja-alaista, tavoitteellista vuorovaikutusta ja vuorovaikutusosaamista eri toimijoiden kesken.

Tulokset ovat yhteneväisiä Finanssiala ry:n (2018, 2023) havaintojen kanssa. Muuttuvan työelämän tarpeet, teknologian nopea kehitys ja automatisoinnin lisääntyminen vaativat pankeilta ja asiakaspalvelijoilta jatkuvaa oman osaamisen kehittämistä ja uuden oppimista. Kokoamme saavutettavuusosaamisen vaatimukset taulukossa 3.

Taulukko 3. Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen vaatimukset avattuna.

Osaamisvaatimus	Edellyttää pankeilta organisaatioina	Edellyttää asiakaspalvelijoilta yksilöinä
Asiakasymmärrys	<ul style="list-style-type: none"> – Digipalvelulain ja WCAG-ohjeistuksen noudattaminen – Vuorovaikutusosaaminen: – Saavutettavuuden eri osa-alueiden huomiointi palvelutuotannossa – Asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden huomiointi 	<ul style="list-style-type: none"> – Tekninen osaaminen – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden huomiointi – Vuorovaikutuksen suunnittelu – Palvelutahto – Arvot ja etiikka
Asiakkaan kohtaaminen	<ul style="list-style-type: none"> – Palvelujen oikea-aikaisuus ja oikeapaikkaisuus – Saavutettavuuden eri osa-alueiden toteuttaminen erilaisilla palvelukanavilla – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Tavoitteellinen ja tarkoituksenmukainen palveluista kertominen 	<ul style="list-style-type: none"> – Tekninen osaaminen – Vuorovaikutusosaaminen kasvokkaisessa asiakaspalvelussa ja palvelukanavilla: <ul style="list-style-type: none"> – Kuunteleminen – Kysymysten kysyminen – Selkeä ohjeistaminen – Viestinnän mukauttaminen – Empaattinen ja supportiivinen viestintä – Pitkäjänteisyys
Ongelmanratkaisu	<ul style="list-style-type: none"> – Saavutettavuusselosteen ylläpitäminen – Ongelmien korjaaminen – Innovointi – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Tiedottaminen (esim. uhkat, häiriöt) – Ohjeistaminen – Asiakaspalautteen käsittely – Yhteistyö pankin osastojen välillä 	<ul style="list-style-type: none"> – Tekninen osaaminen – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Palveluasenne – Päättelytaito – Ratkaisukeskeisyys
Ennakoiva suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> – Yhteiskunnallisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin muutoksiin varautuminen ja reagoiminen – Ongelmien ennaltaehkäisy – Henkilöstön osaamistarpeiden kartoitus – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Pankin viestinnän suunnittelu ja kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Tekninen osaaminen – Vuorovaikutusosaaminen: <ul style="list-style-type: none"> – Asiakasrajapinnassa tapahtuvien muutosten tunnistaminen – Ennakoivan neuvonnan suunnittelu – Yhteistyö pankin osastojen välillä

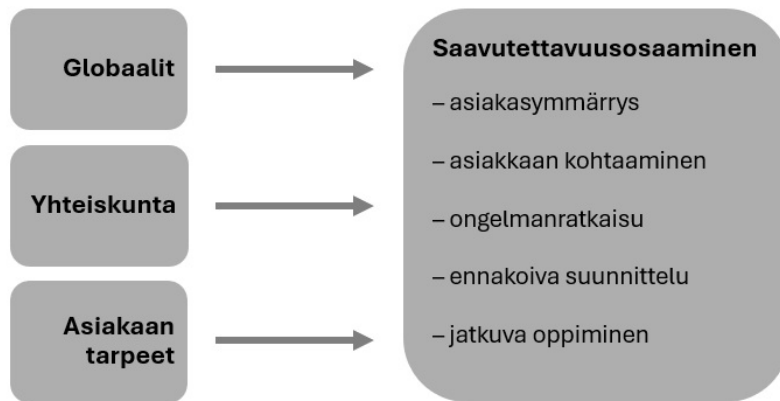
Osaamisvaatimus	Edellyttää pankeilta organisaatioina	Edellyttää asiakaspalvelijoilta yksilöinä
	<ul style="list-style-type: none"> – Yhteistyö pankin osastojen välillä 	
Jatkuva oppiminen	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaation kehittäminen – Tekniseen osaamiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen – Saavutettavuusosaamiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen – Vuorovaikutusosaamiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen – Motivaation ylläpitäminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Teknisen osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen – Saavutettavuusosaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen – Vuorovaikutusosaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen – Omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistaminen – Motivaatio kehittää omaa osaamista

Tutkimuksemme auttaa ymmärtämään ja jäsentämään niin pankeilta kuin asiakaspalvelijoilta edellytettävän saavutettavuusosaamisen vaatimuksia. Saavutettavuuden tarkastelu osaamisen näkökulmasta tuo tarpeellisen lisän verkkopankkipalvelujen, asiakasvuorovaikutuksen ja osaamisen kehittämiseksi. Verkkopalvelujen saavutettavuutta lähestytään usein suppeasti vain teknisenä saavutettavuutena. Tuloksemme korostavat myös viestinnällisen, sosiaalisen ja emotionaalisen saavutettavuuden merkitystä verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisemisessa ja ennaltaehkäisemisessä. Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttääkin laaja-alaista ja jatkuvaa yhteistyötä pankin eri osastojen välillä sekä eri sidosryhmien kanssa ja korostaa sekä pankeilta että asiakaspalvelijoilta edellytettävän vuorovaikutusosaamisen merkitystä saavutettavuusosaamisen rakentumisessa.

Saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että pankit tunnistavat ja ymmärtävät asiakkaiden tarpeita ja reagoivat tietoon, jota asiakkaiden kokemukset pankkipalvelujen käytössä tuottavat. Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden toteutumista voikin kuvata yhtenä asiakaspalvelun muotona, jossa pankit huomioivat erilaisten asiakkaiden tarpeet ja kehittävät palveluja niiden mukaisesti. Saavutettavuuden toteutuminen valottaa myös pankkien arvooperustaa. Tutkimustiedon mukaan Suomessa on yli miljoona henkilöä, jotka tarvitsevat saavutettavia palveluja (Aluehallintovirasto, 2024). Tähän asiakasryhmään kuuluvat myös monet pankkien asiakkaat, jotka valitsevat palveluntarjoajan nimenomaan palvelujen saavutettavuuden toteutumisen perusteella. Kuitenkin saavutettavuus hyödyttää kaikkia.

Pankit vastaavat suurelta osin yhteiskunnassa lähes kaikista maksamiseen ja rahansiirtoon liittyvistä toiminnoista sekä digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavien pankkitunnusten hallinnoinnista. Saavutettavuusosaamisessa korostuu ongelmien ratkaiseminen ja ennaltaehkäiseminen, sillä verkkopalveluissa havaitut ongelmat ja häiriöt reaaliaikaisessa asiointissa hankaloittavat asiakkaan elämää ja laajetessaan koko yhteiskunnan toimintaa. Tätä mainehaittaa pankit haluavat välttää. Pankkipalvelujen toimintavarmuus ja häiriöistä toipuminen sekä viestiminen edellyttää jatkuvaa ja järjestelmällistä yhteiskunnallisten, kansallisten ja kansainvälisten muutosten seuraamista.

Saavutettavuusosaaminen ei ole pysyvää, sillä teknisen kehityksen mahdollistamien ratkaisujen toteuttaminen ja käyttö muuttavat osaamisvaatimuksia ja edellyttävät jatkuvaa oppimista niin pankeilta kuin asiakaspalvelijoilta. Painetta jatkuvalla oppimiselle synnyttävät etenkin globaalit ja yhteiskunnalliset vaatimukset sekä asiakkaan muuttuvat tarpeet (ks. kuvio 2).



Kuvio 2. Jatkuvaa oppimista korostavat saavutettavuusosaamisen muospaineet.

Globaaleja vaatimuksia saavutettavuusosaamiselle tuottavat esimerkiksi uudet maksutavat, jotka mahdollistavat mobiili- ja lähimaksamisen älylaitteilla. Maksutapojen lisääntyminen antaa asiakkaille mahdollisuuden valita itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon ostotilanteessa. Pankeille uudet maksutavat luovat globaalisti painetta uudistua. Kehityksessä mukana pysyminen vaatii niiltä jatkuvaa tarvetta kehittää osaamistaan ja tuottaa myös uudet maksutavat saavutettavasti asiakkailleen.

Pankkeihin kohdistuvat *yhteiskunnalliset vaatimukset* tulevat esille esimerkiksi yhä tiukentuvassa saavutettavuuteen liittyvässä lainsäädännössä (Hyppönen & Salmela, 2024). Muun muassa kuluttajapankkipalveluihin, kuten maksupalveluihin ja perusmaksutiliin liittyvät vaatimukset edellyttävät uuden oppimista ja pakottavat pankit pohtimaan, millä tavoin ne vastaavat jatkossa saavutettavuuteen liittyvien vaatimusten toteutumiseen verkkopalveluissaan. Samalla ne valottavat pankkien vastuuta ja yhteiskunnallisia velvollisuuksia, sillä toimintatavoilla on vaikutusta pankin maineeseen ja vallitsevaan kilpailutilanteeseen.

Myös *asiakkaiden muuttuvat tarpeet* lisäävät painetta jatkuvalla oppimiselle. Esimerkiksi teknologinen kehitys, automaatio ja tekoäly luovat pankeille uudenlaisia odotuksia tarjota asiakkailleen verkkopankkipalveluita raha-asioiden hoitamiseen uusilla tavoilla – turvallisesti ja saavutettavasti. Huomionarvoista on, että tämän kehityksen ohella monille asiakkaille yksinkertaistenkin verkkopankkisovellusten käyttäminen tuottaa vaikeuksia. Asiakkaiden monisyisiin tarpeisiin vastaaminen ei

onnistu ilman uuden oppimista. Uuden oppiminen ja saavutettavuusosaamisen kehittäminen edellyttää siten jatkuvaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken.

Tutkimuksemme tuo uutta ymmärrystä saavutettavuusosaamisen vaatimuksista pankkien ja asiakaspalvelijoiden näkökulmasta, mutta siinä on myös rajoitteita. Aineisto on kerätty haastatteluilla ja kyselyllä, ja vastaajamäärä on rajallinen, eikä tuloksista voida tehdä päätelmiä pankkien tai asiakaspalvelijoiden osaamisen tasosta. Laajempi aineisto antaisi mahdollisuuden tarkastella saavutettavuusosaamisen vaatimuksia kattavammin. Haastateltavamme edustavat kuitenkin tutkimuskohteen kannalta keskeisiä asiantuntijoita.

Keskityimme tarkastelemaan pankeilta ja asiakaspalvelijoilta edellytettävää saavutettavuusosaamista. Saavutettavuuden toteutuminen edellyttää myös asiakkailta osaamista, kuten digitaalisia taitoja. Jatkossa olisikin kiinnostavaa tarkastella myös asiakkailta saavutettavuuden toteutumisessa edellytettävää osaamista. Lisäksi tutkimus voisi kohdistua verkkopankkipalvelujen käyttäjien kokemuksiin ja odotuksiin, jotka kohdistuvat pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamiseen.

Vuorovaikutuksen ja vuorovaikutusosaamisen merkitys on tutkimuksemme mukaan keskeistä saavutettavuusosaamisessa, ja vuorovaikutusosaamisen tarkastelua pankkikontekstissa tulisi jatkaa. Verkkopankkipalvelujen tarkastelun lisäksi tarvitaan tutkimusta vuorovaikutusosaamisesta myös osana muunlaisten verkkopalvelujen saavutettavuutta.

Osaamisen ja vuorovaikutusosaamisen näkökulma verkkopankkipalvelujen saavutettavuuteen on ajankohtainen, sillä teknologinen kehitys muuttaa välineitä ja tapoja, joilla verkkopalveluja tarjotaan ja käytetään. Saavutettavuusosaaminen vaatii monipuolista vuorovaikutusosaamista niin pankeilta palveluntarjoajina kuin asiakaspalvelijoilta ongelmanratkaisijoina, sillä saavutettavuuden ydinkysymys on, miten erilaisista rajoitteista huolimatta kaikki asiakkaat voivat käyttää verkkopankkipalveluja. Tässä kehitystyössä pankkien ja asiakaspalvelijoiden

saavutettavuusosaaminen syntyy vuorovaikutuksessa ja muodostaa kokonaisuuden, joka mahdollistaa verkkopankkipalvelujen optimaalisen hyödyntämisen.

Lait ja direktiivit

Digipalvelulaki 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> (27.8.2024).

EU 2016/2102. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.

<https://eur-lex.europa.eu/FI/legal-content/summary/accessibility-of-public-sector-websites-and-mobile-apps.html> (27.8.2024).

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

(26.9.2024).

Kirjallisuus

Aluehallintovirasto (2024). Kenelle saavutettavuus on tärkeää? [verkkojulkaisu].

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/> (29.10.2024).

Braun, V. & Clarke V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 4, 77–101.

<http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Filipe, F., Pires, I. M. & Gouveia, A. J. (2023). Why web accessibility is important for your institution. *Procedia Computer Science*, 219, 20–27.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.259>

Finanssiala ry (2018). Finanssialan top five -osaamistarpeet. S. Urpilainen & K.

Koivisto. [verkkojulkaisu]. <https://www.finanssiala.fi/julkaisut/finanssialan-top-5-osaamistarpeet> (6.10.2024).

Finanssiala ry (2023). Osaamisen kehittäminen vaatii uutta ajattelua yksilön, työelämän ja yhteiskunnan tasolla [verkkojulkaisu]. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/osaamisen-kehittaminen-vaatii-uutta-ajattelua-yksilon-tyoelaman-ja-yhteiskunnan-tasolla/>

(6.10.2024).

Hansen-Schirra, S. & Maaß, C. (2020). Easy language, plain language, easy language plus: Perspectives on comprehensibility and stigmatisation. Teoksessa S. Hansen-Schirra & C. Maaß (toim.) *Easy Language Research: Text and User Perspectives*. Vol 2. Berlin: Frank & Timme GmbH, 17–23.

<https://hilpub.uni-hildesheim.de/handle/ubhi/15655>

Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P. & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes. *Journal of Service Research*, 4(3), 230–247.

<https://doi.org/10.1177/1094670502004003006>

- Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 3, 13.
- Horila, T. (2018). *Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 344.
- Hyppönen, A., Koskela, M. & Jaskari, M.-M. (2023). Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus: Emotionaalisen ulottuvuuden huomioiminen asiakaskokemuksen kehittämisessä. *Kulutustutkimus.Nyt*, 17(1-2), 122–148.
<https://doi.org/10.54333/kulutustutkimus.128096>
- Hyppönen, A. & Salmela, E. (2024). Tietoturvan ja sisällöllisen saavutettavuuden diskurssit pankkialalla. Teoksessa AFinLAN vuosikirja 2024. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 46–77.
- Jablin, F. M. & Sias, P. M. (2001). Communication competence. Teoksessa F. M. Jablin & L. L. Putnam (toim.) *The New Handbook of Organizational Communication*. Thousand Oaks: Sage, 819–864.
- Kaarakainen, M.-T. & Saikkonen, L. (2023). Remark on digital accessibility: Educational disparities define digital inclusion from adolescence onwards. *Universal Access in the Information Society*, 22, 1279–1292. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00908-5>
- Kulkarni, M. (2019). Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31(1), 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009>
- Laajalahti, A. (2014). *Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 225.
- Larivière, B., Bowen, D., Andreassen, T. W., Kunz, W., Sirianni, N. J., Voss, C., Wunderlich, N. V. & De Keyser, A. (2017). “Service Encounter 2.0”: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*, 79, 238–246. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.jbusres.2017.03.008>
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 48–49.
- Maaß, C. (2020). Easy language – Plain language – Easy language plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability. Teoksessa S. Hansen-Schirra & C. Maaß (toim.) *Easy – Plain – Accessible*. Vol. 3. Berlin: Frank & Timme GmbH, 26–47.
<https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/42088>

Moreno, L., Petrie, H., Martinez, P. & Alarcon, R. (2023). Designing user interfaces for content simplification aimed at people with cognitive impairments. *Universal Access in the Information Society*, 23, 99–117. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-00986-z>

Mäkipää, J.-P. (2022). *Towards design theory for accessible artefacts*. Acta Wasaensia 497. Vaasan yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-046-7>

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Mönkkönen, K. & Roos, S. (2011). *Työyhteisötaidot*. Kuopio: Unipress.

Nemer, D. (2015). From digital divide to digital inclusion and beyond. *The Journal of Community Informatics*, 11(1). <https://doi.org/10.15353/joci.v11i1.2857>

Oliver, M. (2013). The social model of disability: Thirty years on. *Disability & Society*, 28(7), 1024–1026. <https://doi.org/10.1080/09687599.2013.818773>

Palmgren, J. (2021). ”Yhdenvertaisuuden huomiointi on paitsi oikein myös liiketoiminnallisesti järkevää” [verkkajulkaisu]. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/yhdenvertaisuuden-huomiointi-on-paitsi-oikein-myos-liiketoiminnallisesti-jarkevaa/> (30.9.2024).

Pascual-Miguel, F. J., Agudo-Peregrina, Á. F. & Chaparro-Peláez, J. (2015). Influences of gender and product type on online purchasing. *Journal of Business Research*, 68(7), 1550–1556. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.050>

Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A. & Gulliksen, J. (2015). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505–526. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>

Raevaara, L. (2022). Verkkopalvelun saavutettavuus on tiedon ja toiminnan ymmärrettävyyttä. *Virallinen lehti* [verkkajulkaisu]. <https://www.virallinenlehti.fi/fi/sahkoinenlehti/2022-025.pdf> (4.9.2024).

Rajaobelina, L. (2018). The impact of customer experience on relationship quality with travel agencies in a multichannel environment. *Journal of Travel Research*, 57(2), 206–217. <http://dx.doi.org/10.1177/0047287516688565>

Rink, I. (2024). Communication barriers. Teoksessa Hansen-Schirra, S. & Maaß, C. (2024). (toim.) *Handbook of Accessible Communication. Easy – Plain – Accessible*. Vol. 15. Berlin: Frank & Timme GmbH, 33–48. <https://doi.org/10.57088/978-3-7929-9120-6>

- Rosenbaum, M. S., Seger-Guttmann, T. & Giraldo, M. (2017). Commentary: Vulnerable consumers in service settings. *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 309.
- Salmela, E. & Isohella, S. (2021). YouTube-videoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin – käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa T. Waaramaa, L. Kääntä, M. Koskela & S. Isohella (toim.) *Monialainen viestintä: Puheesta peleihin*. Vaasa: Vaasan yliopisto, 1–99.
- Saltouridou, D. & Poullos, I. (2024). Inclusion and sensory accessibility in hotels and its importance for branding. Teoksessa A. Kavoura, T. Borges-Tiago & F. Tiago (toim.) *Strategic Innovative Marketing and Tourism*. ICSIMAT 2023. Springer Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-51038-0_79
- Schuchmann, D. & Seufert, S. (2015). Corporate learning in times of digital transformation: A conceptual framework and service portfolio for the learning function in banking organisations. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 8(1), 31–39. <https://doi.org/10.3991/ijac.v8i1.4440>
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. (2011). Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 481–526.
- Sreejesh, S. (2024). Integrated banking channel service quality (IBCSQ): Role of IBCSQ for building consumers' relationship quality and brand equity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76, 103616. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103616>
- Statista (2024). Internet usage for online banking services by residential area [verkkojulkaisu]. <https://www.statista.com/statistics/560610/internet-usage-for-online-banking-services-by-residential-area/#statisticContainer> (10.9.2024).
- Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2012). *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature. Series B1, 8, 18, 25, 116. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9>
- Schwager, A. & Meyer, C. (2007). Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85(2), 116–126. <https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 6. uud. painos. Helsinki: Tammi, 140–143.

Ukkola, I. (2004). Oppivia ihmisiä vai oppivia organisaatioita? *Aikuiskasvatus*, 24(1), 80–81. <https://doi.org/10.33336/aik.93545>

van Doorn, J., Mende, M., Noble, S. M., Hulland, J., Ostrom, A. L., Grewal, D. & Petersen, J. A. (2017). Domo Arigato Mr. Roboto: Emergence of automated social presence in organizational frontlines and customers' service experiences. *Journal of Service Research*, 20(1), 43–58. <https://doi.org/10.1177/1094670516679272>

Vehmas, S. (2005). *Vammaisuus: Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan*. Tampere: Gaudeamus, 109.

Vollenwyder, B., Petralito, S., Iten, G. H., Brühlmann, F., Opwis, K. & Mekler, E. D. (2023). How compliance with web accessibility standards shapes the experiences of users with and without disabilities. *International Journal of Human-Computer Studies*, 170, 102956. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102956>

Övermark, T. (2019). Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa L. Leskelä (toim.) *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 67.

WCAG (2019). Web Content Accessibility Guidelines. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1. Virallinen suomenkielinen käännös [verkkojulkaisu]. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/> (14.9.2024).

WCAG (2023). Web Content Accessibility Guidelines 2.2. [verkkojulkaisu]. <https://www.w3.org/TR/2023/REC-WCAG22-20231005/> (14.9.2024).

Accessibility of online banking services: the importance of interaction in accessibility expertise

Summary

The accessibility of online banking services is not merely a legal obligation; it is also beneficial to all customers of the bank. Accessibility expertise is not just about ensuring the technical accessibility of services but requires a broad and goal-oriented interaction between different actors. In our article, we examine what kind of accessibility expertise banks and their customer service staff need to both solve and proactively prevent customers' accessibility problems related to online banking services. Deepening the understanding of accessibility expertise is important as a starting point for developing services, competence and customer interaction. Our research questions are: 1) What kind of accessibility expertise is required from banks as service providers? 2) What kind of accessibility expertise do the bank's customer service staff need in the interaction situations of their work? Our data consists of interviews with customer service staff and accessibility experts, and a survey aimed at customer service staff. Our results show that the accessibility expertise required by banks and customer service staff consists of customer understanding, customer encounter, problem solving, proactive planning and continuous learning. All of these require interpersonal communication competence, and our results summarise that accessibility expertise is built through interaction.

Keywords: accessibility expertise, continuous learning, customer interaction, customer service, online banking service

Responsible Communication

To cite this article: Hyppönen, A. (2022). "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. In: H. Katajamäki, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räsänen & H. Limatius (Eds.). *Responsible Communication*. VAKKI Publications 14. 43–59. Available at: <https://vakki.net/index.php/2022/12/15/responsible-communication/>. ISBN 978-952-69732-1-0.

"Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

Annikki Hyppönen^a

^a Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö, Vaasan Yliopisto

This article examines the cognitive accessibility assessment work of online service websites in the Papunet assessment service of the Finnish Association on Intellectual and Developmental Disabilities (FAIDD). The research is linked to the project called Selkeästi meille, organized by the FAIDD and the Association of Kehitysvammatuki 57 ry. These organizations have strong experience in promoting equality and inclusion in society of people with intellectual disabilities and others with special needs in learning, understanding and communication. In both services, people with disabilities participate in the assessment work as experts by experience. This study sheds light on the accessibility assessment process, focusing on cognitive accessibility problems. The material of the study is based on a semi-structured focus group interview with accessibility experts working in mentioned organizations. It is analysed in the context of why evaluation work is important, what accessibility expertise means, and what methods are used in the work. The findings of the research show the committed attitude of the evaluators that communicates the importance of achieving accessibility and the desire to develop and use evaluation methods.

Avainsanat: kognitiivinen saavutettavuus, kokemusasiantuntija, saavutettavuusarviointi, selkokieli

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

1. Johdanto

Verkkopalvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan laajasti ottaen sitä, että kenellä tahansa on mahdollisuus käyttää palvelua rajoitteistaan huolimatta. Digitaalisten palvelujen kuten esimerkiksi mobiilisovellusten, verkkopankin tai muiden sähköisten asiointipalvelujen käyttäjältä odotetaan oppimiskykyä ja osaamista sähköisten palvelujen käytössä. Monilla verkkopalvelujen käyttäjillä on kuitenkin vaikeuksia esimerkiksi verkkosivun sisällön lukemisessa ja ymmärtämisessä. Selkokeskuksen (2022a) mukaan Suomessa on jopa 530 000–750 000 kansalaista, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Luku- ja kirjoitusvaikeudesta kärsivien lisäksi heitä ovat esimerkiksi kehitysvammaiset, maahanmuuttajataustaiset ja muistisairaat henkilöt. Nykyisin lukutaito korostuu muun kielitaidon hallinnan ohella, kun yhä useampi asia hoidetaan itsenäisesti, useimmiten verkkopalvelua ja digitaalisia välineitä käyttäen. Verkkopalvelujen saavutettavuus liittyy lähtökohtaisesti tasa-arvon ja demokratian toteutumiseen, sillä kaikilla on oikeus osallistua yhtäläisesti erilaisiin yhteiskunnan toimintoihin ja käyttää yleisiä palveluja (Leskelä 2019, 48–49). Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2021) arvioi, että jopa yli miljoonan suomalaisen on edelleen vaikeaa käyttää verkkopalveluja.

Viime aikoina verkkopalvelujen käyttäjien tietoisuus saavutettavuuden merkityksestä on lisääntynyt, sillä hyvästä käytettävyydestä ja saavutettavuudesta on tullut merkki palvelun laadusta. Puhtaasti teknisen saavutettavuuden ohella kognitiivisen saavutettavuuden merkitys on kasvanut. Teknisen saavutettavuuden eli käytettävyyden vähimmäisvaatimus on, että verkkosivu toimii moitteettomasti. Kognitiivinen eli sisällöllinen saavutettavuus puolestaan tarkoittaa, että verkkopalvelun tai yleisemmin viestinnän sisältö on ymmärrettävää, helposti omaksuttavaa ja käytettävää. Aiheeseen liittyvä aiempi tutkimus antaa vahvoja viitteitä siitä, että kognitiivinen saavutettavuus ja selkokielineen esitystapa hyödyttävät monia käyttäjiä (mm. Leskelä 2019: 47; 69).

Digipalvelulain (Valtiovarainministeriö 306/2019) mukaan julkisen verkkopalvelun saavutettavuuden tila on arvioitava. Esittelen tässä artikkelissa verkkosivun saavutettavuuden arviointityötä, jota kehitysvammaisten tukijärjestöt tekevät. Nämä tukijärjestöt tarjoavat sekä julkisille että yksityisille toimijoille palvelua, jossa niiden verkkosivuja arvioidaan systemaattisesti digipalvelulain (306/2019) ohjeistamien WCAG 2.1 -saavutettavuusvaatimusten (*Web Content Accessibility Guidelines, W3C*) sekä kognitiivisten ja kielellisten saavutettavuusvaatimusten näkökulmista. Saavutettavuusarviointityö on luonteeltaan pitkälti ihmisten suorittamaa asiantuntija-arviointia, jonka suorittaa saavutettavuuden toteutumiseen perehtynyt ammattilainen.

Arviointiprosessissa hyödynnetään työhön kehitettyjä ohjelmistoja. Lisäksi menetelminä ovat käyttäjäarviointi ja -testaus. Tässä tutkimuksessa käyttäjäarvioijina ja -testaajina toimivat kokemusasiantuntijat. He ovat henkilöitä, joilla on omakohtaista kokemusta sairaudesta tai vammasta ja jotka tämän kokemuksen kautta osallistuvat palvelujen kehittämiseen suorittamalla niitä tehtäviä, joita loppukäyttäjän on verkkopalvelun kautta tarkoitus tehdä (Meriluoto 2018: 12). Tästä käyttäjäarviointiin ja -testaukseen perustuvasta saavutettavuuden arviointiprosessista käytän tässä artikkelissa nimitystä *saavutettavuusarviointi*.

Tämän tutkimuksen keskiössä on verkkopalvelusivun kognitiivisen saavutettavuuden arviointiprosessi. Artikkelin tavoitteena on tuottaa uutta tietoa siitä, miten saavutettavuusarviointia tekevät henkilöt hahmottavat arviointiprosessin, arvioinnin käytännöt ja näiden taustalla vaikuttavat tekijät ja millainen työnkuva toimintarajoitteisilla kokemusasiantuntijoilla on arviointiprosessissa. Tutkimuskysymykseni ovat: ”Mitä vaiheita ja menetelmiä sisältyy kognitiivisen saavutettavuuden arviointiprosessiin?” ja ”Mitkä periaatteet ohjaavat saavutettavuusarvioijaa arviointityössään?”.

Annikki Hyppönen

2. Käytettävyydestä saavutettavuuteen

Tutkimuksessa hyödynnetään käytettävyyden ja saavutettavuuden käsitteitä. Niiden avulla hahmottuu saavutettavuuden laajempi konteksti, jossa tarkastelun kohteena ovat käyttäjän kognitiiviset kyvyt ja tiedonkäsittelyn taidot.

2.1. Käyttäjälähtöinen suunnittelu käytettävyyden ja saavutettavuuden ytimessä

Käytettävyys viittaa ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen (mm. Sinkkonen, Kuopala, Parkkinen & Vastamäki 2006: 260). Hyvä käytettävyys vaatii verkkosivuston ihmislähtöistä suunnittelua, toteutusta ja ylläpitoa (Övermark 2019). Käytettävyydellä tarkoitetaan verkkosivuston teknistä saavutettavuutta, jolloin verkkosivusto on käyttäjälleen mahdollisimman toimiva ja helppokäyttöinen käyttäjän toimintarajoitteista riippumatta. Verkkosivustoa voidaan silloin käyttää siihen tarkoitukseen, johon se on suunniteltu. Se sisältää kaiken tarvittavan tiedon ja kaikki ne toiminnot, joiden avulla käyttäjä voi suorittaa tehtävät, jotka sivuston kautta on tarkoitettu tehtäväksi (Sinkkonen ym. 2006: 280–281; Övermark 2019; papunet.net 2022). Kun käytettävyys on huomioitu, verkkopalvelusivustoa on miellyttävä käyttää, ja työskentely sen kautta on tehokasta ja tuloksellista. Lisäksi verkkosivusto tukee käyttäjää esimerkiksi ohjeistamalla tätä toiminoissa niin, että tehtävät voidaan suorittaa nopeasti, hyvin ja vaivattomasti, ilman ylimääräistä älyllistä ponnistelua (Övermark 2019).

Saavutettavuus viittaa aineettomaan ympäristöön ja sen palveluihin, esimerkiksi verkkosivustoihin sekä niihin liittyvään suunnitteluun, toteutukseen ja ylläpitoon (Celia 2021). Käsitteellä käytettävyys on viitattu myös tekstien ymmärrettävyyteen, siis kognitiiviseen ominaisuuteen (ks. Suominen 2019). Brusilovsky Filer (2018: 6, 39–40) on tutkinut saavutettavien ympäristöjen suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä seikkoja erityisesti niiden käyttäjien näkökulmasta, joilla on kognitiivisia ongelmia. Hän toteaa, että verkkosivuston saavutettavuus toteutuu, kun suunnittelija tunnistaa käyttäjien tarpeet, taidot ja kyvyt. Yksinkertainen, epäolennaisesta tiedosta karsittu sisältö helpottaa käyttöön liittyvää päättelyä, muistamista ja löytämistä. Tiedon monikanavainen, toisiaan täydentävä ja käyttäjän ymmärtämisen ja vastaanottamisen tasoa tukeva esitystapa edesauttaa tiedon ymmärtämistä. Tuotteen tai verkkosivuston käytön tulisi olla helpotettua niin, ettei siitä aiheudu käyttäjälle ylimääräistä kognitiivista kuormitusta.

Maaß ja Rink (2018: 17–25) esittelevät verkkopalvelujen kognitiivisen saavutettavuuden toteutumista Saksassa. Heidän mukaansa saavutettavuus toteutuu, kun käyttäjä pystyy löytämään etsimänsä informaation ja ymmärtämään ja muistamaan sen sisällön. Tämä helpottuu, jos tieto ja informaatio liittyvät aikaisempaan tietoon, joka käyttäjällä on aiheesta. He toteavat, että saavutettavuuden toteutuminen edellyttää, että teksti on noudeuttavissa uudelleen tarkasteltavaksi. Tekstillä he tarkoittavat sekä puhuttua että kirjoitettua sisältöä. Verkkosivuston suunnittelijan tehtävä on 1) selvittää, ketkä sivustoa käyttävät, ja 2) tunnistaa heidän tiedon etsimiseen ja löytämiseen liittyvät kykynsä sekä ympäristöt ja alustat, joilla he verkkosivustoa käyttävät. On myös tärkeää huomioida käyttäjän tiedonkäsittelytaidot ja hänen havaitsemiseen, ymmärtämiseen ja muistamiseen liittyvät kykynsä ja selvittää, miten hän toimii saatavilla olevien tietojen perusteella ja mitä hän pitää hyväksyttävänä. Verkkosivuston toteuttaminen saavutettavasti edellyttää tietoa siitä, miten tekstit ja muut mediasisällöt sijoitetaan sivulle, mitkä ominaisuudet tukevat niiden hyvää löytämistä ja havaitsemista, mitkä kieli- ja tekstiominaisuudet parantavat sisällön ymmärtämistä ja minkälaisien käännösstrategioiden avulla saavutetaan nämä ominaisuudet. (Maaß & Rink 2018: 23–25)

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

2.2. Tiedonkäsittelyn ja ymmärtämisen taidot ovat yksilöllisiä

Kognitiivisten taitojen yksilöllisyys tulee esille esimerkiksi tiedonkäsittelyn nopeudessa, muistiin palauttamisessa ja kyvyissä havaita eroja ja samankaltaisuuksia (Leskelä 2019: 57). Jehkonen ja Saunamäki (2019: 39) kuvaavat ihmisen kognitiivista toimintaa jatkuvana tiedonkäsittelynä ja tiiviinä molemminpuolisena vuorovaikutuksena ympäristön ja yksilön välillä. Tietoista kognitiivista toimintaa tarvitaan erityisesti uusissa ja muuttuvissa tilanteissa. Jehkonen ja Saunamäen (2019) mukaan keskeisimpiä kognitiivisia toiminnan muotoja ovat tarkkaavuus, toiminnanohjaus, muistaminen, havaitseminen, kielelliset toiminnot, tahdonalaiset liiketaidot, tunne-elämä ja motivaatio. He painottavat, että edellytys erityisesti uuden oppimiselle ja muistamiselle on tarkkaavuuden tehokas ja riittävän pitkäkestoinen suuntaaminen. Toiminnanohjauksen taidot puolestaan mahdollistavat sen, että yksilö kykenee ennakoimaan, suunnittelemaan ja käynnistämään toimintaansa oma-aloitteisesti ja vaihtuvien tilanteiden mukaisesti. Havaitsemisen kannalta on oleellista, että yksilö pystyy erottamaan olennaiset ja epäolennaiset asiat toisistaan. Kielelliset taidot ovat keskeisiä ajattelussa, ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa. Kielellisten toimintojen kautta mahdollistuu kommunikointi toisen ihmisen kanssa ja kielelliset käsitteet mahdollistavat havaintojen ja muistikuvien jäsentämisen. Tahdonalaisia liiketaitoja tarvitaan tekojen käytännön toteuttamisessa. Tunteet ja motivaatio vaikuttavat keskeisesti tavoitteiden syntyyn, ja yksilölliset erot tunnereagoinnissa selittävät, miten eri henkilöt reagoivat eri tavoin samanlaisessa tilanteessa.

Kognitiivisen saavutettavuuden toteutumiseksi verkkosisältöjen kielellinen muotoilu on tärkeää. Kielen on oltava ymmärrettävää ja sen on otettava huomioon erilaiset käyttäjät ja heidän tiedontarpeensa (mm. Dufva 2013; Onikki 2005; Leskelä 2019: 47,69). Kognitiiviset ongelmat voivat liittyä esimerkiksi tilan hahmotukseen, keskittymis- ja suunnittelukykyyn liittyviin vaikeuksiin sekä puhutun ja kirjoitetun kielen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyviin vaikeuksiin (Leskelä 2019: 49, 57). Aivoilla on kyky käsitellä kielen lisäksi myös eri aistien kautta välittyvää tietoa. Kognitiivinen saavutettavuus tehostuu, kun tietoa on tarjolla monikanavaisesti, esimerkiksi kuvana, tekstinä ja äänenä tai infografiikkana, jolloin henkilön yhden alueen toimintarajoite ei estä tiedon saamista toisessa muodossa (Leskelä 2019: 57).

2.3. Kokemusasiantuntija saavutettavuuden arvioijana

Verkkosivustojen ja -palvelujen yksi käyttäjäryhmä on toimintarajoitteiset henkilöt. Heitä ovat esimerkiksi aisti-, liikunta- ja kehitysvammaiset henkilöt sekä muistisairaat henkilöt. Toimintarajoite voi olla pysyvä tai tilapäinen ja johtua myös kielestä tai kulttuurista (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020: 18). Verkkosivuston saavutettavuuden toteutuminen on näille henkilöille erityisen tärkeää. Saavutettavuusarviointityö on kehittämistyötä, jossa käyttäjätestauksella pyritään saamaan esille saavutettavuuden ongelmia. Kun käyttäjättestaajana toimivat kokemusasiantuntijat, joilla on omakohtaista kokemusta toimintarajoitteesta tai vammasta, saadaan autenttista tietoa niistä saavutettavuuden ongelmista, jotka muuten saattaisivat jäädä huomaamatta. Samalla heidän työpanoksensa antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin. Kokemusasiantuntijatoiminta on yksi osallistamisen ja osallisuuden muoto, jossa ydin on kuulluksi ja nähdyksi tuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin. (Mm. Isola, Kaartinen, Leeman, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017.) Kokemusasiantuntija voi olla palkattu asiantuntija organisaatiossa, kun organisaation toiminta perustuu siihen osa-alueeseen, josta kokemusasiantuntijalla on tietoa ja omakohtaista kokemusta (Meriluoto 2015: 52; Meriluoto 2018: 17; Meriluoto & Laine 2019: 166).

Annikki Hyppönen

3. Aineisto ja menetelmä

Tutkimuksen aineisto on kerätty tammikuussa 2022 saavutettavuusarvioijilta, jotka työskentelivät Kehitysvammaliiton Papunet-saavutettavuusyksikön ja Kehitysvammaliiton ja Kehitysvammatuki 57 ry -järjestön yhteisessä Selkeästi meille -hankkeessa (2020–2022). Molemmat järjestöt edistävät kehitysvammaisten ja muiden erityistä tukea oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tarvitsevien henkilöiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta yhteiskunnassa. Niissä molemmissa arviointityöhön osallistuu toimintarajoitteisia henkilöitä kokemusasiantuntijoina.

Aineisto koostuu kirjallisen haastattelulomakkeen perusteella tuotetuista vastauksista. Aineistonhankintamenetelmää voi verrata fokusryhmähaastatteluun, koska vastaukset on pääosin tuotettu tiimityönä. Fokusryhmähaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä (Stevanovic & Weiste 2018; Parviainen 2005: 53). Tässä tutkimuksessa ryhmähaastattelun valintaa puoltaa se, että saavutettavuusarviointityö on luonteeltaan tiimityötä, jossa korostuu työntekijän ammattitaitojen ja työtehtävien homogeenisuus. Tiimityössä fokuoitetuminen tarkoittaa jäsenten yhteistä, ennalta tiedettyä ymmärrystä työtehtäviin liittyvissä kysymyksissä (Mäntyranta & Kaila 2008).

Tämän tutkimuksen haastattelulomake oli puolistrukturoitu, teemoitettu kysymysten kokonaisuus (liite 1), jossa vastaajalle annettiin mahdollisuus myös vapaamuotoiselle pohdinnalle. Lähetin haastattelukysymykset vastaajille Webropol-kyselytyökalulla tehtynä kyselyinä. Tavoitteena oli kerätä tietoja, käsityksiä ja kokemuksia arvioijan työstä, ymmärtää tehtyjä ratkaisuja ja toimintaa sekä yksilön että tiimityöskentelyn näkökulmista. Haastatteluun vastasi Papunet-saavutettavuusyksikön tiimi (5 henkilöä), Selkeästi meille -hankkeen tiimi (3 henkilöä) ja kaksi yksittäistä saavutettavuusarvioijaa. Vastauksista kävi ilmi, että kysymyksiin oli vastattu tiimeinä kokoontumalla yhteiseen tilaan ja pohtimalla kysymyksiä yhdessä. Tällä tavalla varmistettiin, että myös kokemusasiantuntijat, joilla on kognitiivisia rajoitteita, pystyivät osallistumaan haastatteluun ja tuomaan esille oman näkökulmansa arviointityöhön.

Analyysimenetelmänä hyödynnettiin aineistolähtöistä (induktiivista) temaattista analyysia. Sen lähtökohtana on kerätty aineisto, jota luetaan, järjestellään, ryhmitellään ja kuvataan esille nousevien teemojen mukaan kohti yksityiskohtaisempaa tarkastelua (Elomaa-Krapu 2019; Braun & Clarke 2006: 4; Tuomi & Sarajärvi 2018: 140). Tarkastelen induktiivisen lähestymistavan kautta tunnistettuja teemoja aineistolähtöisesti, jolloin teoria ohjaa tulkintaani joko eksplisiittisesti tai implisiittisesti niin tutkimusaiheen kuin valittujen teemojen kautta (Guest, MacQueen & Namey 2012: 6–7). Temaattisen analyysin avulla on mahdollista saada esille ilmeisten sisältöjen kuvaamisen lisäksi piilomerkityksiä, sanomatta jätettyjä tai verhotusti sanottuja asioita. Analyysin lopputulos perustuu tekemiini tulkintoihin (mm. Braun & Clarke 2006: 77–101; Tuomi & Sarajärvi 2018: 141–142, 144). Löytämäni teemat kuvaavat aineistossa esiintyviä ilmiöitä ja tutkijana tekemiäni tulkintoja aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2018: 142–143; Braun & Clarke 2006: 77–101).

Aloitin aineiston analyysin lukemalla kaikki haastatteluun osallistuneiden lähettämät tekstimuotoiset vastaukset esitettyihin kysymyksiin huolellisesti läpi ja etsimällä niistä teemoja (Guest ym. 2012: 64–67). Analyysia ja teemojen tunnistamista ohjasivat asetetut tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymykset olivat ”Mitä vaihteita ja menetelmiä sisältyy kognitiivisen saavutettavuuden arviointiprosessiin?” ja ”Mitkä periaatteet ohjaavat saavutettavuusarvioijaa arviointityössään?”. Aineiston järjestelyn ja kerättyjen johtoajatusten pelkistämisen kautta esille nousseet aihealueet erottuivat metateemoiksi. Luin aineistoa uudelleen läpi ja tarkensin metateemoja, jonka jälkeen ne oli mahdollista koodata uniikeilla tekstikoodeilla (Braun & Clarke 2006: 77–

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

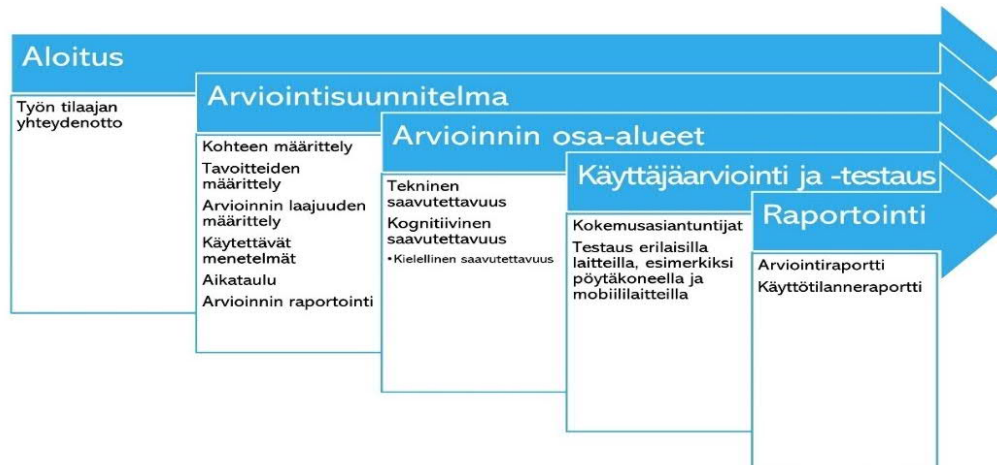
101). Vertailemalla alkuperäistä tekstiä ja niistä tehtyjä tulkintoja oli mahdollista pelkistää tunnistetut metateemat pää- ja alateemoiksi ja nimetä ne niiden sisältöä kuvaavasti (Guest ym. 2012: 74–75).

4. Saavutettavuusarviointiprosessi arvioijien kuvaamana

Esittelen seuraavissa alaluvuissa analyysin tulososion teemoittain. Tarkastelen haastateltujen näkemyksiä arviointiprosessin vaiheista (luku 4.1) ja heidän pohdintaansa siitä, miksi arvioiteja tehdään (luku 4.2). Esittelen saavutettavuuden osa-alueita luvussa 4.3 ja selitän, mitä he tarkoittavat asiantuntija- ja käyttäjäarvioinnilla ja -testauksella (luku 4.4). Luvussa 4.5 esitelen haastateltujen käyttämiä arviointimenetelmiä ja heidän näkemyksiään niiden kehitystarpeista. Lopuksi luvussa 4.6 tarkastelen arvioinnin päätösvaihetta haastateltujen perusteella.

4.1. Arviointiprosessin vaiheet

Hyvä käytettävyys ja saavutettavuus hyödyttävät verkkopalveluun liittyvää organisaatiota, sillä asiakkaat arvostavat helppokäyttöisyyttä ja sitä, että heidän tarpeensa palvelun käytössä huomioidaan. Saavutettavuudeltaan heikot verkkopalvelut huonontavat organisaation imagoa ja tuottavat taloudellisia kuluja esimerkiksi lisääntyneen asiakastuen vuoksi. (Mm. Ovaska, Aula & Majaranta 2005: 14; Helin 2005: 239–240.) Haastatteluvastausten perusteella saavutettavuusarvioinnin prosessia on hahmoteltavissa kuviossa 1 esitetyllä tavalla.



Kuvio 1. Arviointiprosessin vaiheet

Papunet-saavutettavuusyksikkö ja Selkeästi meille -hanke arvioivat laajasti erilaisten organisaatioiden, järjestöjen, yritysten ja viranomaisten verkkopalveluita. Haastatellut kertovat, että arviointiprosessin vaiheet muodostavat rutiinin, johon vaihtelua tuovat arvioitavan sivuston laajuus sekä työn tilaajan toiveet sekä sivuston sen hetkinen tila. Alkupalaverissa työn tilaajan kanssa sovitaan arvioinnin yksityiskohdat, kuten arvioitava kohde ja arvioinnin tavoitteet ja laajuus, käytettävät menetelmät, aikataulu sekä arvioinnin tulosten raportointi. Arviointityön tilaajalla on mahdollisuus valita arviointiin mukaan käytölle tärkeitä sivunäkymiä, sivupohjia ja sivustoon liittyviä lomakkeita. Arviointityön tavoitteiden asettaminen määrittelee osaltaan käytettäviä arviointimenetelmiä. Saavutettavuusarviointi käynnistyy ja etenee testaukseen, jossa sivustoa tarkastellaan

Annikki Hyppönen

erilaisilla alustoilla ja jossa kokemusasiantuntijat testaavat sivuston kognitiivista saavutettavuutta. Arvioinnin tulokset, löytyneet ongelmat ja niiden korjausehdotukset kirjataan arviointi- ja käyttötilanneraportteihin, jotka työn päätyttyä esitellään tilaajalle.

Korjausehdotusten ja muutosten toteuttaminen jää tilaajan vastuulle. Haastatellut kertovat, että tilaaja yleensä ymmärtää muutosten toteuttamisen tärkeyden, mutta ei aina. Saavutettavuusongelmien korjaus voi aiheuttaa muutosvastarintaa, sillä niistä voi aiheutua tilaajalle taloudellisia kustannuksia. Haastateltujen mukaan on turhauttavaa, jos tilaaja jättää arvioinnissa esille tulleet korjaus- ja muutosehdotukset tekemättä. Mikäli tilaaja toteuttaa korjausehdotukset, Papunet-saavutettavuusyksikkö myöntää yhteistyössä Selkokeskuksen kanssa sivustolle Selkotunnuksen merkiksi, että sivuston tekstisisältö täyttää selkokielen kriteerit. Vastaavasti Selkeästi meille -hanke myöntää arvioidulle sivustolle Selkeästi meille -tunnuksen, jos tilaaja toteuttaa esitetyt korjausehdotukset.

4.2. Saavutettavuustarpeen tunnistaminen

Haastattelulomakkeessa vastaajilta kysyttiin, miksi saavutettavuuden arviointia tarvitaan ja ketkä tarvitsevat saavutettavia palveluja. Vastauksista ilmenee, että saavutettavuusarviointityön päämääränä on, että verkkosivustoa voivat käyttää myös ne ihmiset, joilla on jokin toimintarajoite tai erityistarve. Haastatellut tuovat esille selityksen siitä, mitä saavutettavuudella yleisellä tasolla ymmärretään. Sen lisäksi vastauksissa näkyy, että saavutettavuudesta hyötyvien joukko voidaan nähdä erityisryhmiä laajemmaksi, sillä saavutettavuus nähdään asiana, joka hyödyttää jokaista verkkopalvelun käyttäjää (esimerkki 1).

- (1) Saavutettavuus tarkoittaa palvelun toteuttamista niin, että se on käytettävissä ja hallittavissa mahdollisimman monelle ihmiselle. Me kaikki voimme saavutettavia palveluja jossain elämämme vaiheessa tarvita.

Vastaajat pohtivat saavutettavuuden tarpeen tunnistamista myös palvelujen tuottajien, suunnittelijoiden, teknisten kehittäjien ja sisällöntuottajien näkökulmasta. Vaikka saavutettavuuden toteutuminen nähdään kaikkia käyttäjiä hyödyttävänä asiana, vastauksissa tulee esille myös saavutettavuuden toteuttamisen haasteellisuus, kun käyttäjien tarpeet vaihtelevat (esimerkki 2).

- (2) Usein palvelujen tuottajat eivät osaa itse tuottaa käyttäjille saavutettavia palveluja. Palvelujen suunnittelijat, tekniset kehittäjät ja sisällöntuottajat eivät vielä osaa tehdä palveluita, jotka läpäisevät saavutettavuuden minimivaatimukset. Iso ongelma on se, että palvelun tekee ulkopuolinen tekninen taho. Se ei osaa tehdä asioita oikein, ja/tai sitä ei osata vaatia. Design for All – kaunis ajatus. Valitettavasti sellaista käyttäjäryhmää kuin ”kaikki” ei ole olemassa. On paljon erilaisia ihmisiä, joilla on erilaisia rajoitteita, tietoja ja taitoja.

Haastattelulomakkeella vastaajilta kysyttiin arviointityötä ohjaavista arvoista. Vastauksissa viitataan niin taustajärjestöjen kuin arvioijien omiin arvoihin. Vastauksissa korostuu ymmärrys toimintarajoitteisten henkilöiden oikeudesta saada verkkopalveluja saavutettavasti taidoistaan, kyvyistään ja toimintarajoitteistaan huolimatta (esimerkki 3). Toinen työtä ohjaava peruste niin taustajärjestöillä kuin saavutettavuusarvioijilla on sitoutuminen arvomaailmaan, joka perustuu jokaisen ihmisen jakamattomaan ihmisarvoon ja hänen perus- ja ihmisoikeuksiin.

- (3) Ilman mahdollisuutta käyttää palveluja ja saada ymmärrettävää tietoa on vaikea muodostaa omia mielipiteitä, tehdä valintoja ja vaikuttaa omaan elämään ja toimintamahdollisuuksiin yhteiskunnassa.

"Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

Saavutettavuuden toteutuminen voi myös vähentää leimaamista, jonka toimintarajoite aiheuttaa (esimerkki 4).

- (4) On myös hyödyllistä ajatella saavutettavuutta asiana, joka hyödyttää kaikkia, silloin se vähentää stigmaa, joita saattaa edelleenkin liittyä erilaisiin vammoihin.

Hansen-Schirran ja Maaßin (2020: 24) mukaan esimerkiksi verkkosivujen selkokielinen esitystapa voi leimata käyttäjäryhmää, jolla on kognitiivisia haasteita. Tämä tulee esille myös haastateltujen vastauksista.

4.3. Saavutettavuuden osa-alueet

Saavutettavuusarviointityössä korostuu ymmärrys verkkosivun käyttäjälähtöisen suunnittelun tarpeellisuudesta sekä käyttäjien yksilöllisistä tiedonkäsittelyn ja ymmärtämisen taidoista (ks. Övermark 2019; Sinkkonen ym. 2006). Tämä ymmärrys ohjaa nykyisin saavutettavuuden arviointityötä kohdistumaan verkkosivun teknisen saavutettavuuden lisäksi myös kognitiiviseen saavutettavuuteen, johon sisältyy kielellinen saavutettavuus (mm. Celia.fi 2022; Leskelä 2019: 49, 65–66). Näiden osa-alueiden lisäksi saavutettavuutta voidaan tarkastella esimerkiksi tilannekohtaisena ja aistinvaraisena saavutettavuutena, jolloin tarkastelun kohteena ovat väline tai kanava, jolla verkkosivua ja sen sisältöä käytetään (Leskelä 2019: 48).

Haastatelluilta kysyttiin, onko jako tekniseen ja kognitiiviseen saavutettavuuteen toimiva vai pitäisikö arviointityössä tarkastella saavutettavuutta laajemmin. Vastauksista käy ilmi, että nämä saavutettavuuden osa-alueet ovat oleellisia, mutta etteivät ne haastateltujen mielestä ole tarkkarajaisia, vaan limittyvät (esimerkki 5).

- (5) Jako kognitiiviseen ja "tavalliseen" saavutettavuuteen on tällä hetkellä toimiva. Sitä tarvitaan etenkin siksi, koska digipalvelulain vaatima saavutettavuus (WCAG-kriteerit) eivät kovin hyvin tue kognitiivista saavutettavuutta.

Tekninen saavutettavuus tarkoittaa verkkosivun käytettävyyttä, jolloin tavoitteena on tunnistaa palvelulle asetetut tavoitteet sen käyttäjien näkökulmasta (Övermark 2019). Haastatellut tuovat esiin myös sen, että kielellinen saavutettavuus on tärkeä kognitiiviseen saavutettavuuteen sisältyvä osa-alue (esimerkki 6).

- (6) Jotta palvelu olisi saavutettava kaikille, on tärkeää, että se on teknisesti saavutettava. Saavutettavuuden molemmat osa-alueet ovat siis tärkeitä ottaa huomioon. Myös kielen ymmärrettävyys ja selkokieliisyys pitää katsoa osana sitä ympäristöä, jossa teksti julkaistaan.

Toteamus tuo esiin tarpeen tarkastella osa-alueita erityisesti siksi, koska digipalvelulaissa kognitiivista saavutettavuutta ei huomioida. Koska kognitiivisen saavutettavuuden haasteet ovat nykyisin tiedossa ja niihin liittyvää arviointityötä yleisesti tehdään, tulisi myös tämä saavutettavuuden osa-alue saattaa saavutettavuuslainsäädännön piiriin. Kognitiivisen saavutettavuuden arviointimenetelmät (ks. luku 4.5) vaativat kehitystyön lisäksi yhtenäistämistä ja kokoamista teknisen WCAG-kriteeristön tapaan yleisesti käytetyksi standardiksi. Silloin niitä voidaan käyttää lainsäädännön ohjauksessa yhtenäisesti osana kognitiivisen saavutettavuuden arviointiprosessia.

4.4. Asiantuntija-arviointi ja käyttäjäarviointi ja -testaus

Verkkosivun saavutettavuuden arviointiin voidaan käyttää useita menetelmiä. Papunet-saavutettavuusyksikössä ja Selkeästi meille -hankkeessa menetelminä olivat asiantun-

Annikki Hyppönen

tija-arviointi sekä käyttäjäarviointi ja -testaus. Asiantuntija-arvioinnin suorittaa asiantuntija tai asiantuntijaryhmä. Käyttäjäarvioinnilla ja -testauksella pyritään simuloimaan verkkosivuston aitoja käyttötilanteita, joissa kohderyhmään kuuluvat käyttäjät toimivat (Korvenranta 2005: 111; Koskinen 2005: 187). Valittu menetelmä vaikuttaa haastateltujen mukaan arvioinnin aikatauluun (esimerkki 7).

- (7) Asiantuntija-arviointi on hyvä ja nopea väline. Käyttäjäarviointi on myös tärkeää, mutta se vie paljon aikaa. Arviointitapa sovitaan työn tilaajan kanssa.

Papunet-saavutettavuusyksikössä työskentelee viisi arvioijaa. Heistä neljän työtehtäviin kuuluu pääasiassa verkkosivuston kognitiivisen saavutettavuuden arviointi. Arviointityö kattaa myös sivuston helppokäyttöisyyden ja selkokieliisyyden tarkistuksen sekä sivuston taiton, kuvituksen ja ulkoasun tarkistuksen. Yksi vastaajista ilmoittaa työtehtäväkseen teknisen WCAG 2.1 -arvioinnin, johon kuuluu myös ongelmien raportointi ja korjausehdotusten tekeminen verkkopalvelujen suunnittelijoille, sisällöntuottajille sekä teknisille kehittäjille.

Selkeästi meille -hankkeen tiimissä työskentelee viisi henkilöä. Hankkeen tekemät arvioinnit ovat käyttäjälähtöisiä ja kohdistuvat kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin. Hankkeessa kehitetään myös kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristöä, joka perustuu arvioijien työssään tekemiin havaintoihin asioista, jotka helpottavat tai vaikeuttavat tiedon löytymistä tai sen ymmärtämistä verkkosivuilla.

Saavutettavuusarviointi tehostuu, kun saavutettavuustestauksessa työskentelee kokemusasiantuntijoita. He edustavat käyttäjäryhmiä, jotka omakohtaisen kokemuksen kautta voivat osoittaa käyttäjätesteissä saavutettavuusongelmia. (Mm. Meriluoto 2018) Selkeästi meille -hankkeessa testajina työskentelee saavutettavuustestajina kaksi kokemusasiantuntijaa, joilla on kognitiivisia haasteita. Vastauksista ilmenee, että heidän arviointityönsä kohdistuu esimerkiksi verkkosivun teksteihin (esimerkki 8). Tekstien kognitiivista saavutettavuutta arvioidaan lukemalla.

- (8) Testaajia pyydetään lukemaan jokin verkkosivu ja vastaamaan tekstiin liittyviin kysymyksiin. Jos testaaja kokee tekstin vaikeaksi tai ei jaksa sitä lukea, keskustellaan ja pohditaan, miksi testaaja kokee niin. Testaaja saattaa esimerkiksi kertoa, ettei ymmärtänyt tiettyä sanaa, jolloin sana selitetään ja kysytään, mikä olisi ymmärrettävämpi tapa ilmaista asia. Testaaja saattaa myös kokea, että teksti olisi helpompi ymmärtää, jos sen lähellä olisi aihetta käsittelevä kuva.

Kokemusasiantuntijoiden työtä ohjaa ja tukee hankkeen saavutettavuuskoordinaattori, joka myös vastaa arvioinneista ja arviointiraportin kirjoittamisesta. Prosessiin sisältyy lisäksi käyttäjätestauspajoja, joihin osallistuvilla testajilla on jokin kognitiivinen haaste. Hankkeessa työskentelee hankepääällikkö ja hankesuunnittelija, jotka osallistuvat osittain arviointiprosessiin, esimerkiksi käyttäjätestaustyöpajoihin ja arviointikriteeristön kehittämistyöhön. Vastauksista ilmenee, että kognitiivisen saavutettavuuden ongelmat saadaan parhaiten esille, kun saavutettavuustestajina toimii niitä käyttäjäryhmän edustajia, joille saavutettavuus on erityisen tärkeää. Haastateltujen mukaan Selkeästi meille -hanke on ainoa hanke Suomessa, jossa arviointityössä toimivilla henkilöillä itsellään on kognitiivisia haasteita. Hankkeen arviointiprosessiin sisältyy sekä asiantuntija-arviointi että kokemusasiantuntijoiden käytännössä tekemä testaus. Haastatellut tuovat esiin, että kokemusasiantuntijoiden työpanos on tärkeä arviointityön osa ja että sille toivotaan jatkoa hankkeen päättymisen jälkeen.

4.5. Arviointikriteeristöt ja niiden kehittäminen

Saavutettavuusarviointiprosessissa hyödynnetään tällaiseen työhön kehitettyjä, yleisesti käytössä olevia ohjelmistoja ja työkaluja, joilla saavutettavuusongelmat voidaan

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

saada esille. Ne jakaantuvat teknisen ja kognitiivisen saavutettavuuden kriteeristöihin sekä selkokielen mittariin, joka on tekstisisällöissä käytetyn kielen saavutettavuuden kriteeristö.

4.5.1. WCAG 2.1 -kriteeristö

Teknisen saavutettavuuden toteutuminen osoitetaan vertaamalla sivustoa *WCAG 2.1 -kriteeristöön*. Ohjeistuksella ei haastattelujen perusteella kuitenkaan pystytä ratkaisemaan kaikkia ongelmia, joita toimintarajoitteiset käyttäjät kohtaavat (esimerkki 9).

- (9) WCAG-ohjeistusta käyttämällä voidaan varmistaa lähinnä sivuston tekninen saavutettavuus. Se ei siis huomioi sitä, onko sivusto käytettävä toimintarajoitteisille ja vammaisille käyttäjille.

Osa ohjeistuksen sisältämisestä kriteereistä on haastateltujen mukaan tulkinnanvaraisia ja niitä on käytettävä joskus luovasti (esimerkki 10).

- (10) Eräs kriteereistä esimerkiksi määrittelee, että sivun kaikessa ei-tekstuaalisessa sisällössä tulee olla ”saman tarpeen täyttävä tekstivastine” näkövammaisia käyttäjiä varten. Esimerkiksi verkkosivuilla oleviin kuviin on sisällytettävä teksti, jossa kerrotaan, mitä kuvassa on. Eri ihmisillä saattaa olla erilainen käsitys siitä, mitä tekstivastineen tulee sisältää, jotta se on riittävän kuvaava.

Saavutettavuusarvioijat näyttäytyvät haastatteluvastauksissa asiantuntijoina, joiden osaamiseen sisältyy verkkopalvelujen teknisen ja kognitiivisen saavutettavuuden arviointi sekä arviointityössä käytettävien menetelmien, testauksen ja kriteeristöjen käyttö ja niiden kehittäminen (esimerkki 11). He mainitsevat työtä ohjavan digipalvelulain ja sen vaatiman WCAG 2.1 -ohjeistuksen noudattaminen. Maininta selkokielestä tuo esiin haastateltujen yhteistyötä Selkokeskuksen kanssa tehtävässä kielellisen saavutettavuuden arvioinnissa ja tuo arviointiin mukaan selkokielen valtakunnallisen asiantuntijakeskuksen osaamista.

- (11) Vaikka sivustolla olisikin otettu huomioon kaikki WCAG-ohjeistuksen kriteerit, sivuston käyttö saattaa olla monelle käyttäjälle hyvin hankalaa ja hidasta. Siksi on tärkeää tutustua myös siihen, millä keinoilla sivustoista voi tehdä helppokäyttöisiä ja kognitiivisesti saavutettavia ja mikä merkitys verkkosivujen kielen selkeydellä ja selkokielellä on.

Haastateltujenkin mainitsemassa WCAG 2.1 -kriteeristössä mainitaan yhtenä periaatteena verkkosivun kielellisesti ymmärrettävä sisältö. Haastattelujen perusteella sen voi nähdä kehityssuuntana, jossa kognitiivinen saavutettavuus erityisesti kielen suhteen tullaan huomioimaan kriteeristön seuraavassa päivitysversiossa.

4.5.2. Selkokielen sivuston helppokäyttöisyyden arviointi -kriteeristö

Haastattelujen perusteella heidän tekemänsä saavutettavuusarviointi kohdistuu kognitiivisen saavutettavuuden osalta verkkosivuston sisältöihin ja siihen linkitettyihin lomakkeisiin ja tiedostoihin. Kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin ei ole olemassa yleisesti käytettyä kriteeristöä. Papunet-saavutettavuusyksikön työssä kognitiivisen saavutettavuuden arviointi kohdistuu haastateltavien mukaan sivuston helppokäyttöisyyteen ja tiedon saavutettavuuteen. Helppokäyttöisyyden arviointiin he kertovat kehittäneensä *Selkokielen sivuston helppokäyttöisyyden arviointi* -lomakkeen, joka sisältää kriteerit sivuston rakenteelle, navigaatiolle, sisällön ulkoasulle, linkeille, hakutoiminnolle, lomakkeille sekä virhetilanteille.

Annikki Hyppönen

Haastateltujen mukaan lukemistapahtuma ja käyttäjän visuaalinen havaitsemis- ja hahmotuskyky ovat tyypillisiä käyttäjän kokemia saavutettavuushaasteita. Verkkosivun kokonaisuuden hahmottuminen ja sivun sisältämän tiedon looginen jäsennys on oleellista erityisesti lukijan näkökulmasta. Tämän tuovat esiin myös Jehkonen ja Saunamäki (2019: 9), jotka toteavat havaitsemisen kannalta olevan oleellista, että käyttäjä pystyy erottamaan olennaiset ja epäolennaiset asiat toisistaan.

Nykyisin tietoa esitetään verkkosivuilla monikanavaisesti. Haastatteluvastauksissa annetaan esimerkkeinä tästä mm. tekstiin liittyvä kuvitus ja videoiden tekstitys. Tiedon monikanavaisen esitystavan avulla käyttäjän yhden alueen toimintarajoite ei estä tiedon saamista toisessa muodossa (Leskelä 2019: 57). Verkkosivun kaikkien sisältöjen suunnitelmallinen sijoittelu helpottaa niiden käyttöä. Maaßin ja Rinkin (2018: 17–25) mukaan kieli- ja tekstiominaisuuksien lisäksi on nimenomaan huomioitava se, miten tekstit ja muut mediasisällöt sijoitetaan sivulle ja mitkä ominaisuudet tukevat niiden hyvää löytämistä ja havaitsemista.

Haastatellut tarkoittavat tiedon saavutettavuudella sivuston selkokielistä sisältöä. Sivuston tekstisisällön selkokielisyyden arvioinnin haastatellut kertovat tekevänsä yhteisessä Papunet-saavutettavuusyksikön ja Selkokeskuksen nk. *selkotunnusarviointissa* (ks. kohta Selkokielen mittari -kriteeristö).

4.5.3. Kognitiivisen saavutettavuuden arviointi -kriteeristö

Myös Selkeästi meille -hanke kehittää kognitiiviseen saavutettavuusarviointiin käytettävää kriteeristöä. Tämä *Kognitiivisen saavutettavuuden arviointi* -kriteeristö sisältää 19 arvioitavaa osa-alueita ja lähes 100 arvioitavaa asiaa. Kriteeristön avulla arvioidaan sivun navigaatiota, tiedon sijoittamista sivulle, tekstisisällön ymmärrettävyyttä ja luettavuutta, kuvitusta, videoita sekä muita liikkuvia elementtejä sivulla, linkkejä, hakutoimintoa, painikkeita ja kuvakkeita. Näiden lisäksi kriteeristö sisältää ohjeistusta sivuston käyttöön liittyviin toimintoihin, kuten palveluun rekisteröitymiseen ja kirjautumiseen, evästeisiin, chat-toimintoon ja käyttäjätukeen. Osittain ja soveltuvilta osin tämä kriteeristö noudattelee WCAG-ohjeistusta, mutta sisältää lisäksi kriteerejä, jotka kohdistuvat kognitiivisen saavutettavuuden arviointiin. Kriteeristöä ja sen kehittämistä kertovat haastatellut, ja tietoa siitä on saatavissa myös hankkeen verkkosivuilta, jossa kriteeristö on luettavissa (*selkeästi.meille.fi*). Haastatteluvastauksista on pääteltävissä, että lähtökohtana kriteeristön kokoamiselle on kognitiivisen saavutettavuuskriteeristön puuttuminen saavutettavuuslainsäädännöstä (esimerkki 12).

- (12) Hankkeen toiveena on, että verkkosivuille koottuja ohjeita ja arviointikriteeristöä hyödynnetään laajasti hankkeen päättymisen jälkeenkin, jotta kognitiivinen saavutettavuus otetaan lain velvoittaman teknisen saavutettavuuden lisäksi huomioon.

Vastauksista käy ilmi, että kriteeristön kehittämistyö perustuu arvioijien käytännön havaintoihin verkkosivulla olevista saavutettavuusongelmista. Kriteeristöä tarkastelemalla tulevat esille ne lukuisat verkkosivun kohdat ja toiminnot, joissa kognitiivisen saavutettavuuden toteutuminen on huomioitava. Haastateltujen mukaan Papunet-saavutettavuusyksikön ja Selkeästi meille hankkeen kehittämät kriteeristöt voidaan nähdä suuntaa antavina ohjeistuksina, joiden avulla kognitiivista saavutettavuutta voidaan arvioida tulevaisuudessa.

4.5.4. Selkokielen mittari -kriteeristö

Haastatellut kertovat, että yksi syy, miksi yritykset ja organisaatiot teettävät saavutettavuusarviointin verkkosivustolleen, on tarkistuttaa sivustolla käytetyn kielen saavutettavuus. Kielentarkistus ja nk. selkotunnusarviointi tehdään heidän mukaansa yhteistyössä

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

Selkokeskuksen kanssa tarkistamalla arvioitavan sivun tekstisisältö: onko se helposti ymmärrettävää ja täyttääkö se selkokielen kriteerit (esimerkki 13).

- (13) Kieleen liittyväksi saavutettavuuden ongelmaksi voi muodostua esimerkiksi liian pitkien virkkeiden, vaikeiden rakenteiden tai lukijalle vieraan sanaston käyttäminen. Toisaalta tekstistä voi myös puuttua lukijan kannalta olennaista tietoa, jolloin lukijan voi olla esimerkiksi vaikea hakea itselleen kuuluvaa tukea.

Haastateltujen mukaan arvioinnissa kiinnitetään huomiota hyvään kieleen. Tekstisisältöä arvioidaan kokonaisuutena sanaston, rakenteen ja visuaalisen toteutuksen näkökulmista (esimerkki 14).

- (14) Kriteeristön avulla arvioidaan tekstiä kokonaisuutena, johon sisältyy sanaston, kielen rakenteiden ja sivun visuaalisuuden arviointi.

Arviointiin käytetään haastateltujen mukaan *selkokielen mittaria* (Selkokeskus 2022b), joka on selkokielen asiantuntijoiden ja selkokieleen perehtyneiden kielentutkijoiden kehittämä menetelmä tekstien selkokieliyden arviointiin. Mikäli sivusto täyttää helppokäyttöisyyden ja selkokielen kriteerit, arvioinnin lopputuloksena Selkokeskus myöntää sivustolle tai sivulle niin sanotun selkotunnuksen yhteistyössä Papunetin kanssa. Selkotunnuksen saamisen ehtona on, että tilaaja toteuttaa arvioinnissa esiin tulleet korjaus ehdotukset. Haastateltavien mukaan tunnuksen tavoitteena on helpottaa selkokieltä tarvitsevia ihmisiä löytämään tietoa sellaisessa muodossa, että siitä on heille hyötyä. Vastausten perusteella käy ilmi, että arviointityössä kognitiivista saavutettavuutta ei nähdä pelkästään kielellisenä saavutettavuutena, vaan arvioinnin kohteena on lisäksi sivun helppokäyttöisyys. Saavutettavuuden osa-alueet eivät haastateltujen mukaan ole tarkkarajaisia. Esimerkiksi saavutettavuusongelmat, jotka liittyvät visuaaliseen esitystapaan, voivat liittyä kielellisen saavutettavuuden lisäksi laajempaan kognitiiviseen saavutettavuuteen.

Haastatellut näkevät kaikkien arviointimenetelmien kehittämisen tärkeänä. He huomauttavat, että nopea tekninen kehitys uusine tekniikoineen, apuvälineineen, käytöympäristöineen ja sovelluksineen vaatii jatkuvaa ohjeistusten päivitystä.

4.6. Arvioinnin päätösvaihe

Käyttäjätestausten valmistuttua arviointiprosessissa huomioidut asiat kirjataan arviointiraporttiin. Haastatellut kertovat, että raportin sisältö, verkkopalvelun toimivuus, korjattavat asiat sekä kehitysehdotukset käydään läpi tilaajan kanssa lopputapaamisessa. Käyttötilanneraporttiin kirjataan arviointi niistä sivuston käyttötilanteista, jotka tilaaja on erikseen ilmoittanut arvioinnin kohteiksi. Tilaaja saa arvioinnissa esille tulleiden saavutettavuusongelmien korjaamiseksi korjausohjeita. Muutosten ja korjausten toteuttaminen jää tilaajan vastuulle. Selkeästi meille -hankkeen lopputapaamisessa tilaajalta kysytään myös palautetta arviointiprosessista. Merkiksi kognitiivisesti saavutettavasta verkkosivusta sille myönnetään Selkeästi meille -tunnus, jonka avulla tilaaja viestii kognitiivisen saavutettavuuden tärkeydestä.

5. Pohdinta

Tässä artikkelissa tarkasteltiin verkkosivuston saavutettavuuden arviointiprosessia Papunet-saavutettavuusarviointipalvelussa ja Selkeästi meille -hankkeessa. Arvioijat tuovat haastatteluvastauksissaan esille, että he haluavat digitalisaation mahdollistamien erilaisten sovellusten ja verkkopalvelujen tuoman hyödyn, rohkeuden oppia uutta ja osaamisen tuottaman ilon sekä miellyttävät käyttäjäkokemukset myös käyttäjäryhmille, joille jokin toimintarajoite tai erityistarve tuottaa saavutettavuusongelmia. Aineistosta

Annikki Hyppönen

nousee selkeänä esille arvioijien näkemys, että näillä käyttäjäryhmillä on oikeus saada verkkopalveluja saavutettavasti taidoistaan, kyvyistään ja toimintarajoitteistaan huolimatta ja osallistua yhtäläisesti erilaisiin yhteiskunnan toimintoihin.

Digitaalisen saavutettavuuden vaatimus on tullut jäädäkseen, ja toteutuessaan se hyödyttää kaikkia verkkopalvelujen käyttäjiä. Oletettavaa on, että saavutettavuustietoisuus kasvaa tulevina vuosina ja verkkopalvelujen kognitiivinen saavutettavuus nähdään yhdenveroisena teknisen saavutettavuuden kanssa. Kokemusasiantuntijoiden työpanos osana saavutettavuustestausta tehostaa saavutettavuusongelmien esille saamista. Kognitiivinen saavutettavuus liittyy verkkoympäristössä esimerkiksi tietoturvaan, jonka merkityksen ymmärtäminen on oleellista kaikille käyttäjille. Käytettävyyteen ja saavutettavuuteen liittyvä tutkimustieto osoittaa, että käyttäjän kohtaamia kognitiivisia saavutettavuusesteitä voidaan ratkaista saavutettavuusarvioinnin menetelmillä. Käytännön tasolla tutkimustulokset voivat auttaa saavutettavuusarviointityössä työskenteleviä kehittämään ja yhtenäistämään työssä käytettyjä arviointikriteeristöjä. Verkkosivujen saavutettavuusvaatimukset vaativat verkkopalvelujen tarjoajia yhä tiiviimmin noudattamaan saavutettavuuden toteutumista valvovia säädöksiä ja lakeja. Oleellista on, että tieteellinen tutkimus kognitiivisen saavutettavuuden arvioinnista jatkuu ja että se edistää saavutettavien verkkopalvelujen kehitystyötä. Saavutettavuustietoisuuden lisääntyminen voi osaltaan kannustaa palvelujen käyttäjiä vaatimaan sen toteutumista kaikilta palveluilta, jolloin käyttäjä voinee tulevaisuudessa yhä useammin itse valita käyttämistään verkkopalveluista tarvitsemansa kanavan, jolla tietoa välitetään.

Lähteet

- Braun, V. & Clarke V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2). 77–101. Saatavilla: <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brusilovsky Filer, B. L. (2018). *Evaluating Cognitive Accessibility. Scientific keys to strengthen the role of the evaluator with functional diversity* (English edition). La Ciudad Accessible. Saatavilla: http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5546/Evaluating_Cognitive_Accessibility.pdf?sequence=1 (lainattu 9.3.2022).
- Celia (2021). Saavutettavuus. Yleistä tietoa saavutettavuudesta. Saatavilla: <https://www.celia.fi/saavutettavuus/> (lainattu 17.2.2022).
- Dufva, H. (2013). Kognitio, kieli ja oppiminen: hajautettu näkökulma. Teoksessa T. Keisanen, E. Kärkkäinen, M. Rauniomaa & M. Siromaa (Toim.). *AFinLA-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 5, 57–73.
- Elomaa-Krapu, M. (2019). *Temaattinen analyysi* [PowerPoint-diat]. Saatavilla: <https://events.tuni.fi/uploads/2019/09/ffe0611d-mita-on-temaattinen-analyysi.pdf> (lainattu 1.3.2022).
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 10. painos. Vastapaino.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2021). Saavutettavuuden monta puolta. Saatavilla: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/saavutettavuuden-monta-puolta/> (lainattu 1.3.2022).
- Guest, G., MacQueen, K. M. & Namey, E. E. (2012). *Applied Thematic Analysis*. SAGE Publications. Saatavilla: <https://dx.doi.org/10.4135/9781483384436>
- Hansen-Schirra, S. & Maaß, C. (2020). Easy Language, Plain Language, Easy Language Plus: Perspectives on Comprehensibility and Stigmatisation. Teoksessa S. Hansen-Schirra & Christine Maaß (Toim.). *Easy Language Research: Text and User Perspectives. Easy – Plain – Accessible* (Vol. 2). 17–34. Saatavilla: <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/42088> (lainattu 11.5.2020).
- Helin, L. (2005). Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.). *Käytettävyystutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. 237–254. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

- Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (Toim.). *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä*. Gaudeamus. 13–31.
- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Läpäperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa (THL–Työpöytäpaperi 33/2017). Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Jehkonen, M. & Saunamäki, T. (2019). Aivojen keskeiset rakenteet kognitiivisissa ja psyykkisissä toiminnoissa. Teoksessa M. Jehkonen, T. Saunamäki & L. Hokkanen (Toim.). *Kliininen neuropsykologia*. Kustannus Oy Duodecim. 23–39.
- Kehitysvammaliitto ry. (2022). Saatavilla: [kehitysvammaliitto.fi](https://www.kehitysvammaliitto.fi) (lainattu 1.3.2022).
- Korvenranta, H. (2005). Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. 111–123. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Koskinen, J. (2005). Käytettävyytestaus. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. 187–188. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Leskelä, L. (2019). Selkokieli. *Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki.
- Maaß, C. & Rink, I. (2018). Über das Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Teoksessa C. Maaß & I. Rink (Toim.). *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. 17–25. Frank & Timme. ISBN E-Book 978-3-7329-9599-8.
- Maaß, C. & Rink, I. (2018). Barrierefreie Kommunikation: Eine Gegenstandsbestimmung. Teoksessa C. Maaß & I. Rink (Toim.). *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. 23–25. Frank & Timme.
- Meriluoto, T. (2015). Tuumasta toimeen: Mitä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on arjessa? Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen (Toim.). *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. 52–62. Saatavilla: http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=15 (lainattu 10.4.2022).
- Meriluoto, T. (2018). *Making Experts by experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Socian Welfare Organisations*. JYU Dissertations 38. University of Jyväskylä. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/60096> (lainattu 3.5.2022).
- Meriluoto, T. & Laine, S. (2019). Osallistajien ja osallistujien tavoitteet törmäävät kokemusasiantuntijuushankkeissa. Teoksessa T. Meriluoto & T. Litmanen (Toim.). *Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian?*. 165–188. Vastapaino. (lainattu 10.4.2022).
- Mäntyranta, T. & Kaila, M. (2008). Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo97349> (lainattu 12.4.2022).
- Onikki, T. (2005). Mistä mieli merkityksen tutkimukseen? Kognitiivisen kielentutkimuksen merkitysnäkemyksestä. Teoksessa A. Airola, H. J. Koskinen & V. Mustonen (Toim.). *Merkillinen merkitys*. Opiskelijakirjaston verkkojulkaisu 2005. Helsingin yliopisto. 85–114. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/3528/onikki85114.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (2005). Johdatus käytettävyytutkimukseen. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. 1–16. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Papunet (2021). Selkeää ja saavutettavaa viestintää. Saatavilla: [papunet.net](https://www.papunet.net) (lainattu 10.4.2022).
- Parviainen, L. (2005). Fokusryhmät. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät* (Raportti B-2005–1). Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. 53. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>

Annikki Hyppönen

- Selkeästi meille. (2021). Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. Saatavilla: <https://www.selkeas.timeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/> (lainattu 15.3.2022).
- Selkokeskus (2022a). Selkokielen tarve. Saatavilla: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/> (lainattu 15.3.2022).
- Selkokeskus (2022b). Selkokielen mittari. Selkeästi kaikille. Saatavilla: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/10> (lainattu 15.3.2022).
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. (2006). *Käytettävyyden psykologia*. Edita, IT Press.
- Stevanovic, M. & Weiste, E. (2018). Keskusteluanalyysi ja fokusryhmien diskursiivinen tutkimus. Teoksessa L. Haapanen, L. Kääntä & L. Lehti (Toim.). *Diskurssintutkimuksen menetelmistä. On the methods in discourse studies. AFinLA-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2018*, 11. 114–136.
- Suominen, R. (2019). Virkatekstin käytettävyys. Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi. Tampereen yliopiston väitöskirjat 97. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116307/978-952-03-1174-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (6. uud. laitos.). Tammi.
- Digipalvelulaki (306/2019). Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Annettu Helsingissä 1.4.2019. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> (lainattu 12.3.2022).
- WCAG = Web Content Accessibility Guidelines (2019). Verkkosisällön saavutettavuusohjeet WCAG 2.1 (Virallinen suomenkielinen käännös). Saatavilla: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/> (lainattu 17.2.2022).
- Övermark, T. (2019). Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa L. Leskelä (Toim.). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry. 67.

”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä

Liite 1: Puolistrukturoitu Webropol-haastattelu, kysymykset

Perustieto- ja taustakysymykset

Nimi (halutessasi voit vastata anonyymisti), koulutus, työtehtäväsi saavutettavuus-arviointiprosessissa, kuinka kauan olet työskennellyt arviointitehtävissä

Haastattelukysymykset

Teema 1: Saavutettavuus käsitteenä

- Miten määrittelisit, mitä saavutettavuudella tarkoitetaan? (Saavutettavuuden arviointi saattaa olla uusi ja tuntematon käsite ja työtehtävä monille. Kuvaile mitä saavutettavuusarviointi sinun mielestäsi tarkoittaa? Miksi sinun mielestäsi saavutettavuuden arviointia tarvitaan? Mitä hyötyä on saavutettavuusarvioinnista? Ketkä tarvitsevat saavutettavia palveluja?)
- Saavutettavuus jaetaan nykyisin tekniseen ja kognitiiviseen saavutettavuuteen. Onko joko toimiva vai puuttuko jotakin, joka olisi huomioitava saavutettavuuden arvioinnissa?
- Miten arvioisit saavutettavuuden kehitystä tulevaisuudessa?

Teema 2: Saavutettavuuden arviointi prosessina

- Kuvaile yleisellä tasolla saavutettavuusarvioinnin prosessia. (Minkälaisia kohteita sisältyy arviointiin? Miten prosessi etenee, kun toimeksianto saapuu ja työskentely käynnistyy? Mikä on syynä, että verkkosivun saavutettavuusarviointi annetaan työtehtäväksenne?)
- Miten kauan ajallisesti arviointiprosessi kestää kokonaisuutena? Mitä työtehtäviä sisältyy prosessiin? Toistuuko prosessissa aina samat työvaiheet? Mikä aiheuttaa vaihtelua? Millä tavalla asiakas huomioidaan prosessissa?)
- Kuvaile työtehtäviäsi prosessissa. (Missä vaiheessa tulet mukaan, mitä työtehtäviä teet itse, mikä on syy, että teet juuri kyseisiä työtehtäviä?)
- Miten loppukäyttäjien tarpeita huomioidaan saavutettavuusarvioinnissa, erityisesti kun kysymyksessä on käyttäjät, joilla on erilaisia toimintarajoitteita? (Mitkä ovat saavutettavuusarvioinnin osa-alueita, johon arviointi kohdistuu? Onko jokin uusi osa-alue tulossa arvioinnin kohteeksi nyt tai tulevaisuudessa? Voit kuvata asiaa esimerkkien avulla.)

Teema 3: Arvot

- Minkälaisiin arvoihin saavutettavuusajattelu yleisellä tasolla perustuu? (Mihin arvoihin saavutettavuussuunnittelu perustuu? Mitkä arvot näkyvät saavutettavuuden suunnittelussa?)
- Millä tavalla näet Kehitysvammaliiton, Papunetin ja omien arvojesi toteutumisen saavutettavuuden arviointityössä?
- Koetko, että sinua arvostetaan saavutettavuusarvioijan työssäsi?
- Ovatko omat arvosi ohjanneet sinua hakeutumaan näihin työtehtäviin?

Teema 4: Menetelmät

- Kuvaile niitä kognitiivisen saavutettavuuden arviointimenetelmiä, joita sinä käytät työssäsi.
- Mitä kognitiivisen saavutettavuuden osa-aluetta kyseisten menetelmien avulla arvioidaan?
- Mikä tekee juuri kyseisistä menetelmistä käyttökelpoisimpia? (Mihin menetelmät perustuvat? Mitkä ovat käyttämiesi menetelmien hyviä ja huonoja puolia?)
- Tuleeko arviointityössä esille saavutettavuusongelmia, joihin kyseiset menetelmät eivät ole riittäviä? (Jäävätkö jotkin saavutettavuusongelmat löytymättä?)
- Etsitkö uusia menetelmiä saavutettavuusarvioinnin työkaluiksi? (Kehittyvätkö arvioinnin menetelmät? Mistä etsit uusinta tietoa/metelmia?)

Annikki Hyppönen

- Miten arvioit tulevaisuudessa käytettäviä arviointimenetelmiä ja niiden tehokkuutta ja tarvetta? (Miten arvioit kognitiivisen saavutettavuuden huomioinnin tulevaisuudessa, esimerkiksi viiden vuoden kuluttua?)

Teema 5: Esimerkki käytännön arvioinnista

- Kuvaile esimerkin avulla yhtä kognitiivisen saavutettavuuden ongelmaa, joka mielestäsi estää saavutettavuuden toteutumisen verkkosivulla (Tavoitteena saada viisi erilaista kuvausta. Millä tavalla havaittu ongelma estää kognitiivisen saavutettavuuden toteutumista?)
- Millä menetelmällä havaitset ongelman?
- Minkälaisia ajatuksia ja tuntemuksia ongelman havaitseminen herättää sinussa? (Kohtaatko arviointityössäsi usein juuri kyseisen ongelman, toistuuko ongelma usein vai onko se yksittäinen, harvemmin ilmenevä? Kyseisen ongelman kohdalla, tiedätkö heti, miten se voidaan ratkaista?)
- Arvioi sitä, miksi kyseinen ongelma löytyy verkkosivulta. (Onko kysymyksessä asiakkaan tietämättömyys, osaamattomuus, piittaamattomuus, jokin muu?)
- Kuvaile esimerkin avulla ratkaisuehdotusta, jota ehdotat kyseisen ongelman korjaamiseksi.
- Millä tavoin tuot ongelman ja sen ratkaisuehdotuksen asiakkaan tietoon? (Miten varmistat, että asiakas ymmärtää ongelman ja sen ratkaisuehdotuksen ja pystyy tekemään tarvittavat muutokset?)
- Millaista palautetta saat asiakkaalta? (Millaiseksi oletat palautteen kyseisen ongelman ja sen ratkaisuehdotuksen kohdalla? Ymmärtävätkö asiakkaat mielestäsi saavutettavuusongelmien ratkaisemisen tärkeyden? Saavutetaanko yksimielisyys ongelmitta asiakkaan kanssa? Millä tavoin varmistetaan, että asiakas ratkaisee saavutettavuusongelman?)
- Päättyykö arviointityö asiakkaan saamaan arviointiraporttiin? (Jatkuuko arviointityö tämän jälkeen kyseisen sivun/sivuston kohdalla, palautuuko se mahdollisesti uudelleen arvioitavaksi?)
- Mitä muuta haluaisit sanoa?