

*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).

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. Pankkitunnukset 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 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. Finanssialary 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, tietosuoja, 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 viitekehystenä 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 tietoturva 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<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 osallistujaa kolmesta eri pankista</li> <li>• haastattelujen kestot 36 min, 56 min ja 53 min</li> </ul> |
| 2. osa (2023) | Webropol-kysely | Asiakaspalveluhenkilöstö<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 osallistujaa neljästä eri pankista</li> </ul>   |
| 3. osa (2023) | Haastattelu     | Asiakaspalveluhenkilöstö<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 osallistujaa kahdesta eri pankista</li> <li>• haastattelujen kestot 45 min ja 49 min</li> </ul>            |

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 merkisemällä 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)

Puhe yhdenvertaisuudesta rakentui ymmärryksenä palvelujen käyttäjien erilaisista toimintarajoitteista ja tarpeista sekä tavoitteena, että kaikilla asiakkailta 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 ymmärrettäviksi, 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 **tuotekuvaus** 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 *tuotekuvausten* 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

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 tilannesidonaisuuden, 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,

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 tietoturvalleisiin 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 kokema turhautuneisuutta.

- (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 vähentyminen. 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 *vaikuttavan* 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

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 oikeudenmukaisen pankkipalvelujen toteutumisesta pankin kaikilla kanavilla tulee esille pankin tahtona palvella asiakasta ja ymmärryksenä asiakkaiden erilaisista toimintarajoitteista ja tarpeista. Osaltaan puhe viittaa pankin ulkoihin 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 kokemuksiin 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 toteutumiselvoitetta 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).

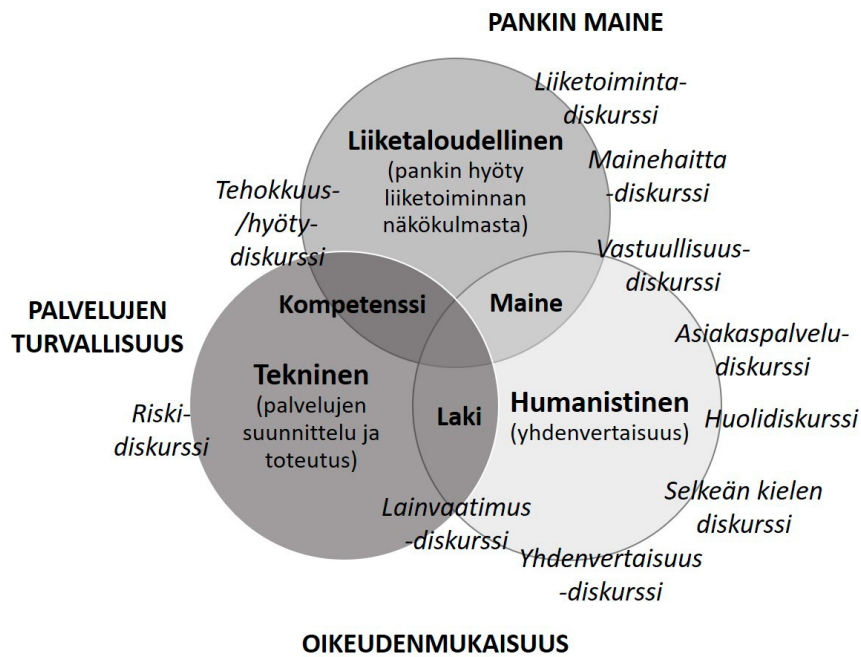
## 6 Johtopäätökset

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 saavutettavaan ja tietoturvasiin 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 selkokuhe 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 tietoturvahkien 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 kyselyllä, 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 peruspankipalveluihin 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 kuluttajapankipalveluihin 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](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/>

- 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. Capocchi, 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#](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](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 pirstaloituntemamme internetin. Teoksessa P. Similä (toim.) *Digi 2023. Verkon uusia välineitä ja menetelmiä*. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Mikrokirjat n:o 50, 39–45.

- 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 verkkorikillisille - menetykset yhteensä jo 2,1 miljoonaa*. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/etenkin-iakkaat-menettavat-nyt-rahojaan-verkkorikillisille-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 vaihtoehtoista 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?