# Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa

Annikki Hyppönen & Anne Laajalahti

Viittausohje:

Hyppönen, A., & Laajalahti, A. (2025). Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa. *Prologi – Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti*, *21*(2), 30–52. https://doi.org/10.33352/prlg.154901

To cite this article:

Hyppönen, A., & Laajalahti, A. (2025). Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa [Accessibility of online banking services: the importance of interaction in accessibility expertise]. *Prologi – Journal of Communication and Social Interaction*, *21*(2), 30–52. https://doi.org/10.33352/prlg.154901

Prologi

– Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti

**journal.fi/prologi/**

ruotsiksi: Prologi – Tidskrift för Kommunikation och Social Interaktion
englanniksi: Prologi – Journal of Communication and Social Interaction

Julkaisija: Prologos ry.

Prologos

Avoin julkaisu / Open Access
ISSN 2342-3684 / verkko

## Artikkeli

Prologi, 21(2)
30–52
https://doi.org/10.33352/prlg.154901

CC BY-NC-SA 4.0

# Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus: vuorovaikutuksen merkitys saavutettavuusosaamisessa

Annikki Hyppönen
FM, väitöskirjatutkija (väitellyt)
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

vastaanotettu 16.12.2024 / hyväksytty 22.10.2025 / julkaistu 24.11.2025

## Tiivistelmä

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus ei ole vain lakisääteinen velvollisuus, vaan se hyödyttää kaikkia pankin asiakkaita. 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 kehittämiselle. Lähestymme tutkimusaihettamme pankin asiakaspalvelijoiden ja verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden kokemana ja kuvaamana. Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat: (1) Millaista saavutettavuusosaamista pankit tarvitsevat palveluntarjoajina? (2) Millaista saavutettavuusosaamista pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat työnsä vuorovaikutustilanteissa? Aineistomme koostuu asiakaspalvelijoiden (N=2) ja saavutettavuusasiantuntijoiden (N=7) haastatteluista sekä asiakaspalvelijoille (N=10) suunnatusta kyselystä. Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttää palvelujen teknisestä saavutettavuudesta huolehtimisen lisäksi laaja-alaista ja tavoitteellista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksia ovat (1) asiakasymmärrys, (2) asiakkaan kohtaaminen, (3) ongelmanratkaisu, (4) ennakoiva suunnittelu ja (5) jatkuva oppiminen. Nämä kaikki vaativat toteutuakseen vahvaa vuorovaikutusosaamista.

ASIASANAT: asiakaspalvelu, asiakasvuorovaikutus, saavutettavuus, saavutettavuusosaaminen, verkkopankkipalvelu, vuorovaikutusosaaminen

## 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 (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).

Verkkopalvelujen saavutettavuus on pyritty turvaamaan lainsäädännöllä. Digipalvelulaki (306/2019) asettaa minimivaatimukset saavutettavuudelle ja velvoittaa palveluntarjoajia noudattamaan saavutettavuustyössään WCAG-saavutettavuusohjeistusta (*Web Content Accessibility Guidelines;* WCAG, 2019; 2024). Tavoitteena on varmistaa, että kaikki ihmiset erilaisista toimintarajoitteistaan huolimatta voivat käyttää verkkopalveluja. Vaikka WCAG-ohjeistus sisältää joitakin viestinnällisiä ja sisällöllisiä saavutettavuuskriteerejä, sen painopiste on teknisessä saavutettavuudessa. Ohjeistusta on kuvattu myös tulkinnanvaraiseksi, ja sen on katsottu tarjoavan vain rajallista konkreettista tukea esimerkiksi verkkopalvelujen kognitiivisen saavutettavuuden edistämiseen (Leskelä, 2019).

Pankeilla on tärkeä tehtävä yhteiskunnassa, sillä ne vastaavat lähes kaikista maksamiseen ja rahansiirtoon liittyvistä toiminnoista ja hallinnoivat sähköisiä tunnistautumiskäytänteitä, jotka mahdollistavat laajemminkin digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisen (Traficom, 2025). Tämä tekee saavutettavuudesta erityisen merkityksellistä juuri pankkialalla. Saavutettavuus yhdistetään verkkopalvelujen laatuun, ja pankkialalla siitä on tullut keskeinen maine- ja kilpailutekijä, joka hyödyttää myös palveluntarjoajia (Sreejesh, 2024). Suomessa on yli miljoona henkilöä, jotka tarvitsevat saavutettavia palveluja (Aluehallintovirasto, 2024). Tähän asiakasryhmään kuuluvat myös monet pankkien asiakkaat, jotka valitsevat palveluntarjoajan muun muassa saavutettavuuden perusteella. Saavutettavuus hyödyttää kuitenkin toteutuessaan kaikkia.

Saavutettavuuden varmistaminen edellyttää monipuolista osaamista niin pankeilta palveluntarjoajina kuin asiakaspalvelijoilta yksilöinä. Saavutettavuutta on tarkasteltu jo jonkin verran osaamisen ja sen kehittämisen näkökulmasta (ks. koontia esim. Bong & Chen, 2021), mutta nimenomaan pankkialalla tarvittavan saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksia on vielä tarpeen tutkimusperustaisesti jäsentää. Tässä artikkelissa tarkoitamme saavutettavuusosaamisella tietoja, taitoja ja motivaatiota, joita pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat edistäessään verkkopankkipalvelujen saavutettavuutta palvelujen suunnittelu-, toteutus- ja kehittämistyössä sekä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa.

Saavutettavuutta on perinteisesti tarkasteltu lähinnä teknisestä näkökulmasta, ja viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmat saavutettavuuteen ovat niin tutkimuskirjallisuudessa, saavutettavuusohjeistuksissa kuin arjen käytännöissä uudempia (ks. Leskelä, 2019). Viestintätieteiden näkökulmasta on mahdollista ymmärtää saavutettavuutta laajemmin kuin vain teknisenä kysymyksenä ja syventää ymmärrystä vuorovaikutuksen merkityksestä saavutettavuusosaamisessa. Pankkien palvelustrategian

ytimessä on tyytyväinen asiakas saavutettavien ja turvallisten verkkopalvelujen käyttäjänä, ja myös laki velvoittaa pankkeja turvaamaan henkilökohtaisen asiakaspalvelun niille, jotka eivät käytä verkkopalveluja (Valtiovarainministeriö, 2024). Siten saavutettavuus kytkeytyy erottamattomasti asiakaspalveluun. Asiakaspalvelutyössä korostuu vuorovaikutusosaaminen eli vuorovaikutukseen liittyvät tiedot, taidot ja motivaatio (Spitzberg & Cupach, 2011). Selkeä, ymmärrettävä ja tarkka vuorovaikutus asiakkaan kanssa rakentaa onnistuneen asiakaspalvelutilanteen, jossa asiakasta kuunnellaan ja hän saa ongelmansa ratkaistuksi (Mönkkönen, 2018).

Tarkastelemme artikkelissamme, millaista saavutettavuusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat niin asiakkaiden verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina kuin niiden ennaltaehkäisijöinä. Ymmärrys saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksista ja vuorovaikutuksellisesta luonteesta on tärkeää, sillä se auttaa pankkeja kehittämään saavutettavia verkkopankkipalveluja, asiakasvuorovaikutusta sekä saavutettavuusosaamista, josta hyötyvät kaikki asiakkaat. Saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksien jäsentäminen luo tärkeän pohjan myös pankkien ja asiakaspalvelijoiden jatkuvan oppimisen tukemiselle (ks. Schuchmann & Seufert, 2015).

## Saavutettavuus monitieteisessä tarkastelussa

Saavutettavuutta on tutkittu jo runsaasti eri tieteenaloilla. Tietotekniikan tutkimuksessa saavutettavuutta on tarkasteltu etenkin ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutustutkimuksen (*HCI, Human-Computer Interaction*) sekä käytettävyystutkimuksen *(usability)* lähtökohdista (ks. Ovaska ym., 2005; Suojanen ym., 2012). Näiden alojen tutkimus on havainnollistanut, että teknisen saavutettavuuden lisäksi verkkopalvelujen suunnittelu-, toteutus- ja kehittämistyössä on huomioitava käyttäjien erilaiset tarpeet (Övermark, 2019). Saavutettavuutta on tutkittu myös transformatiivisen kuluttaja- ja palvelututkimuksen näkökulmasta, jolloin tavoitteena on ollut ymmärtää haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien haasteita, joita he kohtaavat erilaisissa palveluympäristöissä (Rosenbaum ym., 2017). Tehty tutkimus valottaa muun muassa digiosallisuuden käsitettä, jolla tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknologian kautta tapahtuvaa aktiivista osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan (Kaarakainen & Saikkonen, 2023; Kuusisto ym., 2022).

Saavutettavuustutkimusta on tehty jonkin verran myös kielentutkimuksen ja teknisen viestinnän näkökulmista. Kielentutkimuksessa on tarkasteltu esimerkiksi selkokielestä hyötyvien palvelun käyttäjien tarpeita (Arle & Frondén, 2022; Onikki-Rantajääskö, 2024) sekä luotu saavutettavien verkkotekstien heuristiikkoja (Mäkipää & Isohella, 2022). Teknisellä viestinnällä tarkoitetaan palvelun tai tuotteen käyttäjille tarkoitetun informaation suunnittelemista ja tuottamista (Suomen teknisen viestinnän yhdistys, 2021). Sen avulla voidaan muokata tarjottavaa tietoa palvelun käyttäjien tarpeiden mukaan (Koponen ym., 2016). Teknisen viestinnän tutkimuksessa tarkastelun kohteena on ollut esimerkiksi erikoisalaviestinnän yleistajuistaminen ja palvelujen kognitiivinen saavutettavuus (Koskela ym., 2023). Selkokielestä on tehty myös useita oppaita (ks. Kervinen & Niemi, 2022; Leskelä, 2019; Willerton, 2016; Öörni, 2024), ja monet organisaatiot ovat edistäneet näkyvästi selkokielen asemaa: esimerkiksi Satasairaalalla on selko-ohjeet potilaille (Satakunnan hyvinvointialue, 2025) ja Helsin-

gin kaupungilla oma saavutettavuusmalli (Helsingin kaupunki, 2025).

Viime aikoina saavutettavuustutkimus on laajentunut kielentutkimuksen ohella yhä enemmän viestinnän ja vuorovaikutuksen tarkasteluun. Viestinnällinen saavutettavuus toteutuu, kun viestintä ei muodostu palvelujen käyttämisen esteeksi eikä sulje ketään pois (Hirvonen ym., 2020). Verkkopalvelut ovat synnyttäneet uudenlaisen viestintä- ja vuorovaikutustilanteen, jossa palveluntarjoajan ja käyttäjän välinen kosketuspinta on esimerkiksi verkkosivu, chat-palvelu tai mobiilisovellus (Arminen, 2016; Raevaara, 2022). Vuorovaikutustutkimus havainnollistaa verkkopalvelujen viestinnällisen saavutettavuuden merkitystä, jonka tavoitteena on, että mahdollisimman moni palvelun käyttäjä ymmärtää, miten palvelua käytetään (Lyytinen, 2019; Onikki-Rantajääskö, 2024). Vuorovaikutuksen näkökulmasta saavutettavuutta on tarkasteltu myös asiakaspalvelussa – niin kasvokkain tapahtuvissa asiakaskohtaamisissa kuin erilaisilla digitaalisilla palvelukanavilla (Arminen, 2016; Grönroos, 2009; Mönkkönen & Roos, 2023). Vuorovaikutustutkimus laajentaa ymmärrystä saavutettavuuden olemuksesta ja toteutumisen edellytyksistä palveluntarjoajien ja asiakkaiden näkökulmasta.

## Saavutettavuuden lähikäsitteet ja 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 (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). Huono käytettävyys voi hankaloittaa palvelun käyttöä tai estää sen kokonaan (Hyppönen ym., 2023). Käytettävyyden ohella puhutaan verkkopalvelujen *käyttäjälähtöisestä* ja *käyttäjäkeskeisestä* suunnittelusta (Hirvonen ym., 2020).

Verkkopalvelujen saavutettavuutta voidaan tarkastella useiden eri osa-alueiden kautta. Avaamme ja kuvaamme näitä taulukossa 1 eri lähteitä yhdistellen. Osa-alueet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne limittyvät ja nostavat esille erilaisia saavutettavuuteen liittyviä osaamisalueita.

Saavutettavuuden osa-alueet näkyvät verkkopankkipalveluissa eri tavoin. Digipalvelulain (306/2019) edellyttämä WCAG-ohjeistus nosti esiin *teknisen saavutettavuuden*, joka toteutuu, kun verkkopankkisovellus noudattaa WCAG-ohjeistusta ja on helppokäyttöinen. *Fyysinen saavutettavuus* (ks. Hyvärinen ym., 2019; Leskelä, 2019) toteutuu, kun asiakkaalla on käytössään laite ja tietoliikenneyhteys, joiden avulla hän pystyy käyttämään pankkisovellusta. Lisäksi fyysinen saavutettavuus edellyttää, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus asioida pankissa fyysisesti. *Aistinvarainen saavutettavuus* (ks. Nierling & Maia, 2020; Saltouridou & Poulios, 2024) toteutuu, kun esimerkiksi sokea tai näkövammainen asiakas voi asioida verkkopankissa ruudunlukuohjelman avulla. *Tilannekohtainen saavutettavuus* (WCAG,

**Taulukko 1. Saavutettavuuden osa-alueet**

| Osa-alue | Kuvaus | Lähteet |
|---|---|---|
| **Tekninen** | Verkkopalvelu on teknisesti toteutettu digipalvelulain ja WCAG-ohjeistuksen mukaisesti. | • Digipalvelulaki 306/2019<br>• WCAG 2.1, 2019<br>• WCAG 2.2, 2024 |
| **Fyysinen** | Toimintaympäristö, sen toiminnot, palvelut ja tuotteet on toteutettu siten, että ne ovat mahdollisimman monen saavutettavissa ja käytettävissä. | • Hyvärinen ym., 2019<br>• Leskelä, 2019 |
| **Aistinvarainen** | Verkkopalvelua voidaan käyttää aistirajoitteista huolimatta erilaisten ohjaimien ja apuvälineiden avulla. | • Nierling & Maia, 2020<br>• Saltouridou & Poulios, 2024 |
| **Tilanne-kohtainen** | Palveluntarjoaja huomioi käyttäjien tilapäiset rajoitteet, kuten käden loukkaantumisen, ja muuttuvat tarpeet erilaisissa käyttötilanteissa, kuten palvelun käyttämisen kirkkaassa auringonvalossa tai palvelujen käyttöön liittyvissä häiriötilanteissa. | • Mäki-Penttilä ym., 2025<br>• WCAG 2.1, 2019<br>• WCAG 2.2, 2024 |
| **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<br>• Maaß, 2020<br>• Moreno ym., 2023<br>• Onikki-Rantajääskö, 2024<br>• Raevaara, 2022 |
| **Viestinnällinen ja sisällöllinen** | Tuo esille viestinnän näkökulman, jolloin verkkopalvelun sisältö on esitetty mahdollisimman ymmärrettävästi ja yleisesti käytetyt viestinnän tavat on muutettu erityisryhmille tai kielellisille vähemmistöille saavutettavaan muotoon. Lisäksi verkkopalvelun sisältöä on täydennetty avustavilla toiminnoilla, kuten eri kielivaihtoehdoilla, tekstityksellä, terminologian selityksillä, kuvituksilla ja tekstin kuuntelumahdollisuudella. | • Hirvonen ym., 2020<br>• Koponen ym., 2016<br>• Maaß, 2020<br>• Onikki-Rantajääskö, 2024<br>• Suojanen ym., 2012 |
| **Sosiaalinen** | Liittyy yhdenvertaiseen, ketään syrjimättömään asiakaspalveluun. Tuo esille palveluntarjoajan arvot ja asenteet käyttäjiä ja heidän tarvitsemaansa tukea sekä erilaisia avustavan teknologian mahdollistamia ratkaisuja kohtaan. | • Kaarakainen & Saikkonen, 2023<br>• Leskelä, 2019<br>• Nemer, 2015<br>• Persson ym., 2015<br>• Tamminen, n.d. |
| **Emotionaalinen** | Kohdistuu asiakkaan emotionaalisten odotusten toteutumiseen palvelujen käytössä. Edellyttää asiakkaiden tunteiden huomioon ottamista. | • de la Cuesta-González ym., 2021<br>• Hyppönen ym., 2023<br>• Maijala, 2018<br>• Rajaobelina, 2022 |

2019; 2024) tuo sen sijaan esille palvelujen käyttöön liittyviä hetkellisiä haasteita. Esimerkiksi pankkisovelluksen käyttö kirkkaassa valaistuksessa edellyttää, että tekstin ja taustan välillä on riittävä kontrasti, jotta tekstiä voi lukea.

*Kognitiivinen, kielellinen* ja *tiedollinen* saavutettavuus (ks. Onikki-Rantajääskö, 2024; Raevaara, 2022) auttavat palvelun käyttäjiä ymmärtämään, miten verkkopankkipalveluja käytetään ja miten esimerkiksi laskujen maksaminen, tiliotteen tarkastelu tai muut perustoiminnot tapahtuvat. *Viestinnällisen* ja *sisällöllisen saavutettavuuden* kautta hahmottuvat palvelussa käytetyn viestinnän selkeys ja sen tukemiseen käytetyt avustavat toiminnot (ks. Hirvonen ym., 2020; Koponen ym., 2016). Pankkien verkkosivut ovat tärkeitä viestintäkanavia ja sisältävät runsaasti tekstimuotoista tietoa. Sivujen viestinnällinen saavutettavuus edellyttää, että pankkipalvelujen käyttäjien erilaiset tarpeet ja tiedonkäsittelytaidot otetaan huomioon. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi viestintätapojen mukauttamista erityisryhmille tai kielivähemmistöille, kuten tekstin muuttamista puheeksi, toiselle kielelle tai toiseen kielimuotoon.

Verkkopalvelujen saavutettavuus nojaa yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteeseen, joka tuo esille *sosiaalisen saavutettavuuden* (ks. Nemer, 2015; Persson ym., 2015). Se toteutuu, kun pankkien asiakaspalvelu on kaikille yhdenvertaista ja pankin arvot ja asenteet palvelun käyttäjiä sekä heidän tarvitsemaansa tukea ja erilaisia avustavan teknologian mahdollistamia ratkaisuja kohtaan ovat kaikkia kunnioittavia ja tukevat moninaisuutta. Vähemmän tarkasteltu saavutettavuuden osa-alue on *emotionaalinen saavutettavuus* (ks. Hyppönen ym., 2023; Maijala, 2018), joka näkyy verkkopankkipalveluissa esimerkiksi siten, että pankkisovellus ja asiakaspalvelu eivät aiheuta turhautumista ja epävarmuutta vaan vahvistavat asiakkaan myönteisiä tunteita hallinnasta ja luottamuksesta palveluun.

## Verkkopankkipalvelut ja asiakasvuorovaikutus

Vuonna 2023 suomalaisista internetin käyttäjistä 90 prosenttia oli käyttänyt verkkopankkipalveluja viimeisen kolmen kuukauden aikana (Statista, 2024). Verkkopankkipalveluja käyttäessään asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa pankin kanssa muun muassa verkkosivujen tai mobiililaitteelle asennetun pankkisovelluksen kautta. Aiemmissa tutkimuksissa on kiinnitetty usein huomiota juuri tähän ihmisen ja tietokoneen väliseen vuorovaikutukseen (ks. Mäkipää, 2022). Saavutettavuustutkimuksen edetessä on alettu ymmärtää, että tämä vuorovaikutus ei ole pelkästään teknistä vaan edellyttää myös muiden saavutettavuuden osa-alueiden, kuten viestinnällisen ja emotionaalisen saavutettavuuden, toteutumista (Hirvonen ym., 2020; Hyppönen ym., 2023; Rajaobelina, 2022).

Asiakkaiden tarpeet olla vuorovaikutuksessa pankkien asiakaspalvelijoiden kanssa voivat liittyä esimerkiksi teknisiin ongelmiin, unohtuneisiin käyttäjätunnuksiin tai salasanoihin, joita palvelun käyttöön tarvitaan. Lisäksi syyt voivat liittyä esimerkiksi puutteisiin asiakkaiden osaamisessa, jolloin tarvitaan neuvoja ja rohkaisua opetella käyttämään uutta tapaa hoitaa raha-asioita. Saavutettavuuden toteutumista edistää, jos pankit tunnistavat ja ymmärtävät asiakkaiden erilaisia tarpeita ja reagoivat tietoon, jota asiakkaiden kokemukset pankkipalvelujen käytössä tuottavat (Filipe ym., 2023; Puustinen, 2013).

Pankeilla on velvollisuus turvata henkilökohtainen asiakaspalvelu niille, jotka eivät käytä

verkkopalveluja (Valtiovarainministeriö, 2024). Verkkopankkipalvelujen yleistyminen ei ole korvannut henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarvetta, vaan siitä on muodostunut kilpailukeino pankeille. Esimerkkinä tästä on joidenkin pankkien palveluautokonsepti, jossa pankkipalvelut viedään autolla asiakkaan luokse (Hyppönen & Salmela, 2024).

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden edistämistä voidaan kuvata yhtenä asiakaspalvelun muotona, jossa pankit huomioivat erilaisten asiakkaiden tarpeet ja kehittävät palveluja niiden mukaisesti (Linnera, 2024). Pankkien ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi synkronisesti ja asynkronisesti, puhuttuna ja kirjoitettuna sekä kasvokkain että erilaisilla digitaalisilla palvelukanavilla. Asiakaspalvelutilanteet ovat niin asiakkaille kuin pankeillekin tärkeitä tiedonsaannin kanavia ja väylä, jonka kautta asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset välittyvät pankille.

Asiakaspalvelijat työskentelevät kivijalkakonttoreiden lisäksi pankkien palvelupisteissä esimerkiksi kauppakeskuksissa. Kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa asiakas ja asiakaspalvelija ovat fyysisesti läsnä, jolloin kielellistä viestintää tukee ei-kielellinen viestintä, kuten eleet, ilmeet, äänenpainot ja -sävyt (Sundaram & Webster, 2000). Nämä elementit ovat rajoittuneempia digitaalisilla palvelukanavilla vuorovaikutuksessa, joka tapahtuu esimerkiksi tekstipohjaisen, reaaliaikaisen chat-palvelun kautta, jossa korostuu kielen ja reagointikyvyn merkitys (Rajaobelina ym., 2022). Myös puhelin- ja sähköpostiviestinnässä asiakaspalvelijan äänensävy ja viestinnän selkeys vaikuttavat siihen, miten hänen viestinsä tulkitaan (Korkiakoski & Gerdt, 2016; Stevanovic, 2016). Kaikissa asiakkaiden ja pankin asiakaspalvelijoiden välisissä vuorovaikutustilanteissa on tavoitteena, että osapuolet ymmärtävät toisiaan, sillä viestintä rakentaa merkityksiä osana laajempaa kokonaisuutta ja sitä tulkitaan ja ymmärretään senhetkisen ympäristön, tilanteen ja toiminnan puitteissa (Raevaara, 2022; Segler-Heikkilä, 2024). Erilaiset palvelukanavat lisäävät asiakaspalvelijoiden vuorovaikutusosaamiseen liittyviä vaatimuksia. Samalla ne nostavat esille kysymyksen, toteutuuko saavutettavuus näissä vuorovaikutustilanteissa.

## Vuorovaikutusosaaminen saavutettavien verkkopankkipalvelujen tukena

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviä tietoja ja ymmärrystä, onnistuneen vuorovaikutuksen mahdollistavia vuorovaikutustaitoja sekä motivaatiota ja asennetta viestiä vuorovaikutustilanteissa tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla (Spitzberg & Cupach, 2011). Vuorovaikutusosaaminen tulee näkyväksi erilaisissa asiakaspalvelun työtehtävissä, joiden kautta myös ylläpidetään asiakassuhdetta ja asiakkaan luottamusta palveluntarjoajaan (ks. Isotalus ym., 2013). Pankkien saavutettavuustyössä vuorovaikutusosaamista voidaan tarkastella sekä organisaatiotasolla esimerkiksi verkkosivujen ja pankkisovelluksen vuorovaikutusratkaisujen kautta että yksilötasolla esimerkiksi asiakaspalvelijoiden vuorovaikutusosaamisen kautta. Näillä molemmilla on merkittävä vaikutus asiakaskokemuksen syntymiseen (Leskelä, 2019; Segler-Heikkilä, 2024). Asiakaspalvelijoiden asiantuntemus, kyky suunnitella ja reflektoida viestintää sekä empaattisuus ja ystävällisyys synnyttävät asiakastyytyväisyyttä ja luottamusta palveluja kohtaan (Heinonen, 2024; Leskelä, 2019; Segler-Heikkilä, 2024). Kyky vastata asiakkaiden odotuksiin parantaa myös asiakaskokemusta ja vaikuttaa palveluntarjoajan maineeseen (Rajaobelina, 2018; Schwager & Meyer,

2007) sekä sitouttaa asiakkaita pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen (Hennig-Thurau ym., 2002; Ylikoski ym., 2006).

Asiakaspalvelijan vuorovaikutusosaamiseen kuuluu kaikissa asiakaspalvelutilanteissa kyky vastavuoroiseen ja ideoivaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa sekä viestinnän, kuten puherytmin ja sanavalintojen, mukauttaminen siten, että yhteisen ymmärryksen syntyminen helpottuu (Mönkkönen, 2018; Segler-Heikkilä, 2024). Myös pankkien asiakaspalvelijat tarvitsevat kykyä tunnistaa asiakkaiden erilaiset tarpeet verkkopalvelujen käytössä ja kohdata heidät asiantuntevasti, jotta heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Pankkialalla tehdyissä tutkimuksissa on tuotu esille, että asiakaspalvelijat tarvitsevat monipuolista vuorovaikutusosaamista niin kasvokkaisissa asiakaspalvelutilanteissa kuin erilaisilla digitaalisilla palvelukanavilla (Komulainen & Makkonen, 2018; Rajaobelina, 2018). Vaikka aiempi tutkimus antaa jo viitteitä, millaista vuorovaikutusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat, vuorovaikutusosaamista ei ole aiemmin tarkasteltu nimenomaan osana saavutettavia verkkopankkipalveluja tai saavutettavuusosaamista.

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 ulottuvuuksia. 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 tutkimusaihettamme pankin asiakaspalvelijoiden ja verkkopankkipalvelujen saavutettavuudesta vastaavien asiantuntijoiden kokemana ja kuvaamana. Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat: 1) Millaista saavutettavuusosaamista pankit tarvitsevat palveluntarjoajina? 2) Millaista saavutettavuusosaamista pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat työnsä vuorovaikutustilanteissa? Tutkimuksemme pohjautuu kolmeen aineistoon (taulukko 2), joiden avulla pystyimme tavoittamaan tutkimuskohteen eri ulottuvuuksia ja lisäämään analyysin syvyyttä. Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja keräsi tutkimusaineistot.

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 puolistrukturoituja teemahaastat-

**Taulukko 2. Tutkimusaineistot, menetelmät ja osallistujat**

| Aineistot | Menetelmät | Osallistujat |
|---|---|---|
| 1. (2022) | Haastattelu | 7 saavutettavuusasiantuntijaa (S1–S7) kolmesta pankista |
| 2. (2023) | Kysely | 10 asiakaspalvelijaa (K1–K10) neljästä pankista |
| 3. (2023) | Haastattelu | 2 asiakaspalvelijaa (A1–A2) kahdesta pankista |

teluja, joiden teemoina olivat *saavutettavuus käsitteenä*, *arvot ja etiikka*, *saavutettavuuden osa-alueet*, *verkkopankkipalvelujen kognitiivinen saavutettavuus* sekä *arviointi ja menetelmät*.

Toinen aineisto koostuu pankin asiakaspalvelijoille suunnatusta verkkokyselystä, johon vastasi kymmenen asiakaspalvelijaa neljästä pankista. Kyselyllä 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 liittyvät verkkopankkipalvelujen saavutettavuushaasteisiin. Keskitymme tutkimuksessamme näihin avointen kysymysten tekstivastauksiin, joita kertyi yhteensä 5 sivua (875 sanaa).

Kolmas aineisto muodostuu asiakaspalvelijoiden Teams/Zoom-haastatteluista, joilla syvennettiin ymmärrystä asiakaspalvelutilanteissa esille tulevista saavutettavuusongelmista. Haastatteluihin osallistui kaksi asiakaspalvelijaa kahdesta pankista. Haastattelut kestivät 45 ja 49 minuuttia, ja litteroituna haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 21 sivua (9 838 sanaa). Tarkastelun kohteena olivat ruohonjuuritason asiakaspalvelutilanteet. Haastattelut olivat 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 kaikilta tutkimukseen osallistuneilta omakohtaisen tutkimussuostumuksen. Informoimme osallistujia aineiston käyttötarkoituksesta, säilytyksestä ja muista tutkimuksen yksityiskohdista. Kerroimme myös, että osallistujien ja heidän taustaorganisaatioidensa tiedot anonymisoidaan, koska tarkastelun kohteena on pankkisektori yksittäisten pankkien sijaan.

Analysoimme aineistot aineistolähtöisesti laadullisen sisällönanalyysin keinoin (Krippendorff, 2019; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Lähtökohtanamme oli kerätty aineisto, jota luimme, järjestelimme, ryhmittelimme ja kuvasimme etsien tekstiin sisältyviä merkityksiä. Päädyimme valitsemaan laadullisen sisällönanalyysin menetelmäksemme, sillä se tarjoaa joustavan mutta jäsennellyn tavan hahmottaa aineiston keskeisiä sisältöjä ja suhteita sisältöjen välillä (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Aloitimme analyysin saavutettavuusasiantuntijoiden haastatteluaineiston litteroinnilla (ai-

neisto 1). Luimme 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 ratkaisussa tarvittavaa osaamista. Seuraavaksi pelkistimme vastauksia ja merkitsimme aihealueet koodeilla (esim. kuunteleminen, kysymysten kysyminen, selkeä ohjeistaminen), jonka jälkeen ryhmittelimme ne, yhdistimme luokiksi ja nimesimme sisältöä kuvaavasti (esim. asiakkaan kohtaaminen). Analysoimme vastaavalla tavalla asiakaspalvelijoiden litteroidut haastatteluaineistot (aineisto 3) keskittyen asiakkaiden saavutettavuushaasteisiin sekä niiden ennaltaehkäisemisessä ja ratkaisemisessa tarvittavaan osaamiseen.

Analysoimme myös kyselyaineiston (aineisto 2) avoimet vastaukset laadullisen sisällönanalyysin avulla. Vastauksissa kuvattiin asiakaspalvelijoiden tietoutta saavutettavuuden osa-alueista ja asiakaspalvelutilanteita, joita he kohtaavat työssään. Aloitimme analyysin lukemalla vastaukset huolella läpi ja etsimällä niistä johtoajatuksia tutkimuskysymyksiemme ohjaamina. Aineiston järjestelyn ja pelkistämisen kautta vastauksista erottui toistuvia merkityksiä, jotka merkitsimme tämän jälkeen koodeilla (esim. palveluasenne, päättelytaito, ratkaisukeskeisyys). Lopuksi ryhmittelimme ne, yhdistimme luokiksi ja nimesimme sisällöllisesti (esim. ongelmanratkaisu).

Luimme aineistoja huolellisesti useaan kertaan, jolloin oli mahdollista tunnistaa kohdat, joissa osallistujat kuvasivat vuorovaikutustilanteita ja konkreettisia käytännön keinoja, joilla asiakkaiden kohtaamia saavutettavuushaasteita ratkaistaan ja ennaltaehkäistään. Analysoimme ensin kaikkia kolmea aineistoa omina entiteetteinään, mutta kun havaitsimme, että ne kaikki sisälsivät yhteneväisiä saavutettavuusosaamiseen liittyviä näkökulmia, jatkoimme analyysiä kokonaisuutena. Sen tuloksena löysimme viisi saavutettavuusosaamisen ulottuvuutta, joita kaikki kolme aineistoa tukivat. Tämä mahdollisti saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksien esittelyn tuloksissa aineistotyypistä riippumatta. Huomasimme myös, että samat viisi saavutettavuusosaamisen ulottuvuutta olivat yhteisiä sekä pankeille että pankin asiakaspalvelijoille, joskin ne ilmenivät heidän toiminnassaan eri tavoin. Molemmat artikkelin kirjoittajat osallistuivat analyysiin, ja tulokset syntyivät yhteisten keskustelujen ja aineiston jäsentämisen kautta.

## Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaaminen

Tuloksemme havainnollistavat, että saavutettavuus edellyttää monipuolista osaamista sekä laaja-alaista ja tavoitteellista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. Analyysin perusteella esitämme, että verkkopankkipalveluihin liittyvä saavutettavuusosaaminen sisältää viisi ulottuvuutta: (1) asiakasymmärrys, (2) asiakkaan kohtaaminen, (3) ongelmanratkaisu, (4) ennakoiva suunnittelu ja (5) jatkuva oppiminen (taulukko 3). Nämä samat viisi osaamisen ulottuvuutta koskevat sekä pankkeja että asiakaspalvelijoita, mutta ne konkretisoituvat eri tavoin heidän toiminnassaan. Saavutettavuusosaamisen ulottuvuudet eivät sulje toisiaan pois, vaan ne esiintyvät arjessa limittäin ja rakentuvat toistensa varaan. Jokaisessa saavutettavuusosaamisen ulottuvuudessa korostuu vuorovaikutusosaamisen merkitys.

Kuvaamme seuraavaksi tarkemmin näitä saavutettavuusosaamisen viittä ulottuvuutta, joita

**Taulukko 3. Pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen ulottuvuudet**

| Osaamisen ulottuvuus | Tutkimuskysymys 1: Millaista saavutettavuusosaamista pankit tarvitsevat palveluntarjoajina? | Tutkimuskysymys 2: Millaista saavutettavuusosaamista pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat työnsä vuorovaikutustilanteissa? |
|---|---|---|
| **Asiakas-ymmärrys** | Digipalvelulain ja WCAG-ohjeistuksen noudattaminen<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Saavutettavuuden eri osa-alueiden huomiointi palvelutuotannossa<br>• Asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden huomiointi | Tekninen osaaminen<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden huomiointi<br>• Vuorovaikutuksen suunnittelu<br>• Palvelutahto<br>• Arvot ja etiikka |
| **Asiakkaan kohtaaminen** | Palvelujen oikea-aikaisuus ja oikeapaikkaisuus<br>Saavutettavuuden eri osa-alueiden toteuttaminen erilaisilla palvelukanavilla<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Tavoitteellinen ja tarkoituksenmukainen palveluista kertominen | Tekninen osaaminen<br>Vuorovaikutusosaaminen kasvokkaisessa asiakaspalvelussa ja palvelukanavilla:<br>• Kuunteleminen<br>• Kysymysten kysyminen<br>• Selkeä ohjeistaminen<br>• Viestinnän mukauttaminen<br>• Empaattinen ja supportiivinen viestintä<br>• Pitkäjänteisyys |
| **Ongelman-ratkaisu** | Saavutettavuusselosteen ylläpitäminen<br>Ongelmien korjaaminen<br>Innovointi<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Tiedottaminen (esim. uhkat, häiriöt)<br>• Ohjeistaminen<br>• Asiakaspalautteen käsittely<br>• Yhteistyö pankin osastojen välillä | Tekninen osaaminen<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Palveluasenne<br>• Päättelytaito<br>• Ratkaisukeskeisyys<br>• Yhteistyö pankin osastojen välillä |
| **Ennakoiva suunnittelu** | Yhteiskunnallisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin muutoksiin varautuminen ja reagoiminen<br>Ongelmien ennaltaehkäisy<br>Henkilöstön osaamistarpeiden kartoitus<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Pankin viestinnän suunnittelu ja kehittäminen<br>• Yhteistyö pankin osastojen välillä | Tekninen osaaminen<br>Vuorovaikutusosaaminen:<br>• Asiakasrajapinnassa tapahtuvien muutosten tunnistaminen<br>• Ennakoivan neuvonnan suunnittelu<br>• Yhteistyö pankin osastojen välillä |
| **Jatkuva oppiminen** | Organisaation kehittäminen<br>Saavutettavuusosaamiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen (esim. tekninen ja vuorovaikutusosaaminen)<br>Motivaation ylläpitäminen | Saavutettavuusosaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen (esim. tekninen ja vuorovaikutusosaaminen)<br>Omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistaminen<br>Motivaatio kehittää omaa osaamista |

pankit tarvitsevat palveluntarjoajina ja asiakaspalvelijat yksilöinä.

## Asiakasymmärrys

*Pankit*

Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttää pankeilta asiakasymmärrystä. Tutkimukseen osallistuneet kuvasivat, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuusvaatimus sisältyy niin uusien kuin olemassa olevien palvelujen kehitystyöhön ja ulkoisten toimijoiden tuottamiin palveluihin. Pankkeja velvoitetaan palveluntarjoajina noudattamaan kohdemaan lainsäädäntöä ja WCAG-ohjeistusta. Pankkien saavutettavuusosaaminen vaatii asiakasymmärrystä siitä, että verkkopankkipalveluja käyttävien asiakkaiden kyvyt ja taidot vaihtelevat ja että joukossa on esimerkiksi iäkkäitä henkilöitä, näkövammaisia sekä asiakkaita, joilla on haasteita lukemisessa, ymmärtämisessä ja ohjeiden noudattamisessa.

Analyysimme perusteella asiakasymmärryksen rakentaminen edellyttää pankeilta vuorovaikutusosaamista eri sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutusosaamista tarvitaan asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistamiseen ja ymmärtämiseen siten, että ne voidaan huomioida niin palvelujen suunnittelu-, toteutus- kuin kehittämistyössä. Asiakasymmärryksen merkitys tulee aineistossa esille lähtökohtana, johon verkkopankkipalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueiden kehitystyön on perustuttava, kuten seuraavasta aineistoesimerkistä käy ilmi:

> [Saavutettavuus] on sitä, että mahdollisimman monet voisi käyttää meidän mobiilisovellusta tai verkkosivua mahdollisimman hyvin rajoitteestaan huolimatta. (S5)

*Asiakaspalvelijat*

Tuloksemme havainnollistavat, että saavutettavuusosaaminen vaatii myös asiakaspalvelijoilta erilaisiin asiakkaisiin sekä verkkopankin käyttötilanteisiin liittyvää asiakasymmärrystä. Verkkopankkisovelluksen kautta asiakas voi hoitaa peruspankkipalveluja ajasta ja paikasta riippumatta niin pankin verkkosivuilla kuin mobiililaitteilla. Pankkisovelluksiin sisältyy erilaisia palvelukanavia, joiden kautta asiakas voi olla myös reaaliaikaisesti yhteydessä pankkiin. Alla olevissa esimerkeissä asiakaspalvelijat kuvaavat, että saavutettavuuteen liittyviä haasteita voi olla kaikilla asiakkailla ikään katsomatta:

> Nuori asiakas ja sirpaleina näyttö – eikä varaa hankkia uutta. (A1)

> Vanhempi väestö tulee usein pankkiin, koska ei osaa tai kykene käyttämään verkkopankkia. (K3)

Analyysimme perusteella asiakasymmärrys edellyttää asiakaspalvelijoilta ensinnäkin teknistä osaamista, sillä asiakkaiden laitteet, niiden käyttöjärjestelmät ja pankkisovellukset ovat erilaisia. Asiakasymmärrys edellyttää asiakaspalvelijoilta myös monipuolista vuorovaikutusosaamista: heidän on ymmärrettävä asiakkaiden erilaisia taustoja ja tarpeita sekä osattava tarjota kullekin asiakkaalle tarkoituksenmukaisia vaihtoehtoja vastatakseen palvelutarpeisiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi verkkopalvelujen vaikeaselkoiseen kieleen. Palvelutarpeiden huomiointi voi liittyä myös ymmärrykseen siitä, onko verkkopankki asiakkaalle ylipäätään soveltuvin tapa hoitaa raha-asioita, kuten asiakaspalvelija kuvaa:

> Henkilön osaamistaidot ja vanhat laitteistot eivät mahdollista asiakaspalvelua [verkossa]. (A2)

Tuloksemme havainnollistavat, että asiakasymmärrys tulee esille myös taitona asettua toisen

asemaan, kykynä suunnitella vuorovaikutusta ja hahmottaa, millä tavoin annettu ohjeistus hyödyttää kutakin asiakasta parhaiten. Osalle riittää puhuttu ohjeistus, osa tarvitsee kirjallisen tulosteen ja osalle riittää ohjeistuksen näyttäminen. Tavoitteena on, että asiakas osaa toimia jatkossa itsenäisesti.

Analyysimme perusteella monissa tilanteissa kasvokkainen asiakaspalvelu on asiakkaalle välttämättömyys. Mikäli saavutettavuusongelmien syynä ovat asiakkaan rajalliset digitaaliset taidot tai vähäinen verkkopalvelujen käyttökokemus, ongelmanratkaisuun voidaan tarvita myös ulkopuolista apua. Kaikkinensa saavutettavuusosaamiseen liittyvä asiakasymmärrys tuo esille asiakaspalvelijoiden palvelutahdon, arvot ja eettiset valinnat, sillä jokainen asiakaspalvelutilanne on ainutkertainen.

## Asiakkaan kohtaaminen

*Pankit*

Saavutettavuusosaaminen vaatii pankeilta asiakkaan kohtaamiseen liittyvää osaamista. Tutkimukseen osallistuneiden mukaan pankkien on osattava kertoa asiakkailleen tarjoamistaan palveluista tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti sekä huolehtia siitä, että palvelut ja henkilökohtainen asiakaspalvelu ovat saatavilla asiakkaille otollisissa elämänyhteyksissä: oikea-aikaisesti ja -paikkaisesti. Tätä ilmentää seuraava aineistoesimerkki:

> Me ei toimita vain verkossa rahoituslaitoksina, meillä on laaja konttoriverkosto, jossa asiakas tarvittaessa saa apua suoraan ihmiseltä. (S6)

Analyysimme perusteella pankkien on myös huolehdittava palveluaikoihin ja -paikkoihin liittyvien yksityiskohtien kertomisesta asiakkaille. Asiakaspalvelua tarjotaan pankkikonttoreiden lisäksi esimerkiksi markettien asiakaspalvelupisteissä, ja osalla pankeista on käytössä palveluautot, joilla pankkipalvelut viedään asiakkaan luokse. Asiakaskohtaaminen voi tapahtua puhelimitse tai verkkopankkisovelluksen palvelukanavilla, joissa saavutettavuuden eri osa-alueiden ja sujuvan vuorovaikutuksen tulee myös toteutua.

*Asiakaspalvelijat*

Tuloksemme havainnollistavat, että saavutettavuusosaaminen edellyttää asiakaspalvelijoilta kykyä kohdata asiakkaat pankin erilaisilla palvelukanavilla. Tämä korostaa teknistä osaamista sekä asiakaspalvelijoiden vuorovaikutusosaamisen merkitystä. Aineistomme mukaan asiakkaan yhteydenoton syynä on usein jokin laitteen tai pankkisovelluksen toimintaan tai käyttöön liittyvä kysymys. Asiakaskohtaamisessa ongelman selvittely vaatii asiakaspalvelijoilta taitoa kuunnella asiakasta ja esittää kysymyksiä. Annetun ohjeistuksen tulee olla selkeää. Asiakaspalvelijan on myös osattava kohdata eri tavoin viestiviä asiakkaita, kuten hitaammin puhuvia ja selkokieltä tarvitsevia, ja mukauttaa viestintäänsä, jotta asiakkaat ymmärtävät heille annettavaa ohjeistusta. Tätä kuvaa seuraava esimerkki:

> Puheenparsi hidastuu ja yritän neuvoa asiakasta, että hän näkee ja kuulee. Yritän hakea sanan, joka on mahdollisimman yksinkertainen kuvaamaan kohdetta. (A1)

Tulostemme mukaan asiakkaan kohtaamiseen liittyvä vuorovaikutusosaaminen tuo esille myös tarpeen tunnistaa asiakkaan emotionaalisen tuen tarpeet sekä hyödyntää empaattisen ja supportiivisen viestinnän osaamista. Asiakaspalvelijoiden on osattava rakentaa positiivista asiakaskokemusta ja viestittävä niin, etteivät

asiakkaat joudu saavutettavuusongelmiensa kanssa epämukavaan tilanteeseen. Lisäksi heidän on kyettävä rohkaisemaan asiakkaita heidän tuntiessa epävarmuutta, kuten seuraava esimerkki ilmentää:

> Vanhempi asiakas kertoi, ettei luota sähköisiin palveluihin ja kokee kynnyksen korkeaksi yrittää. Ohjauksella ja avustuksella saatiin verkkopankki käyttöön. (K5)

Tutkittavien mukaan asiakkaat saattavat tarvita annettua ohjeistusta toistuvasti. Alla olevassa esimerkissä asiakaspalvelija kertoo, että ohjaustilanteet vievät paljon työaikaa, sillä osaa asiakkaista on neuvottava hyvin yksityiskohtaisesti. Asiakkaiden kohtaaminen ja saavutettavuusongelmien ratkaiseminen edellyttävätkin asiakaspalvelijoilta myös kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä:

> Iäkkäämpi asiakas saapuu laskun maksamiseen tai minkä tahansa verkkopankkiongelman kanssa pisteelle. Autamme häntä ”kädestä pitäen”. Tämä vie palvelumyyjien aikaa valtavasti työajasta. (K5)

## Ongelmanratkaisu

### *Pankit*

Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen vaatii pankeilta esille tulleiden saavutettavuusongelmien ratkaisemista. Tutkimukseen osallistuneet toivat esille pankkien lakisääteisen velvollisuuden päivittää verkkosivustoillaan saavutettavuusselostetta, jossa saavutettavuusongelmista tiedotetaan. 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 verkkopalvelujen saavutettavuudesta, ja aineistomme mukaan myös palautteiden käsittely edellyttää vuorovaikutusosaamista niin pankin sisällä kuin asiakkaiden kanssa.

Tutkimukseen osallistuneiden mukaan tieto asiakkaan saavutettavuusongelmasta voi tulla palvelutuotantoon myös asiakaspalvelun tai muun henkilöstön kautta. Yksinkertaisemmat saavutettavuusongelmat liittyvät esimerkiksi pankkisovelluksen tekstin ja taustan välisen tummuuskontrastin riittävyysmäärittelyyn, jonka korjaamisella parannetaan tekstin erottumista ja luettavuutta. Seuraava aineistoesimerkki havainnollistaa, että 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:

> Kuunneltava, ruudunlukijan kautta annettava tiliote vaatii uudelleensuunnittelun. Mitä tietoa annetaan, miten esitetään. (S6)

### *Asiakaspalvelijat*

Saavutettavuusosaaminen edellyttää myös asiakaspalvelijoilta ongelmanratkaisukykyä niin asiakaspalvelutilanteissa kuin yhteistyössä pankin eri osastojen välillä. Tulostemme mukaan tämä edellyttää teknisen osaamisen ohella vahvaa vuorovaikutusosaamista ja ilmenee palvelutilanteissa muun muassa myönteisenä palveluasenteena, jolla asiakaspalvelijat voivat osoittaa pankin vastuuta asiakkaan raha-asioiden hoidossa. Asiakaspalvelijan kuvauksesta käy ilmi, että ongelmanratkaisussa tarvittava päättelytaito korostaa myös ratkaisukeskeisyyttä ja ymmärrystä asiakkaan saavutettavuusongelmasta:

> Me yritetään ratkaista, mikä estää sovelluksen käytön. Miten asiakas ottaa sovelluksen käyttöön? Minkälainen ongelma on kirjautumisessa? (A1)

## Ennakoiva suunnittelu

*Pankit*

Tuloksemme havainnollistavat, että neljäs saavutettavuusosaamisen ulottuvuus on ennakoiva suunnittelu. Tutkimukseen osallistuneet kuvasivat, 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. Ennakoiva suunnittelu edellyttää pankin eri osastojen välistä yhteistyötä ja liittyy esimerkiksi esille tulleisiin tietoturvauhkiin. Saavutettavuusongelmien ennaltaehkäisy ja niistä kertominen vaatii pankeilta vuorovaikutusosaamista viestinnän suunnittelussa ja kehittämisessä niin organisaation sisällä kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa. Pankkien on myös osattava kartoittaa ja ennakoida työntekijöidensä koulutustarpeita, sillä esimerkiksi vuorovaikutusosaaminen vaikuttaa saavutettavuuden ohella pankkien maineeseen ja kilpailukykyyn. Ennakoivan suunnittelun tarvetta kuvaa seuraava aineistoesimerkki, jossa painotetaan koulutustarpeiden huomioimista:

> Suhtaudumme erittäin vakavasti siihen, missä suunnittelijoita koulutetaan, sillä osa suunnittelijoista koulutetaan ja sertifioidaan saavutettavuussuunnitteluun. (S2)

*Asiakaspalvelijat*

Saavutettavuusosaaminen edellyttää ennakoivaa suunnittelua ja asiakasrajapinnassa tapahtuvien muutosten tunnistamista myös asiakaspalvelijoilta. Aineistossa mainittiin tästä esimerkkinä 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. Kuten asiakaspalvelija kuvaa, ennakointi voi tarkoittaa esimerkiksi jalkautumista mobiilineuvontaan:

> Meillä on jalkauduttu ja työtehtävänä on mobiilineuvonta, jolloin asiakkaan kynnys on matala lähestyä ja saada apua yleisen tason kysymyksiin. (A1)

Analyysimme perusteella asiakaspalvelijat tarvitsevat asiakaspalvelutilanteissa niin teknistä osaamista kuin vuorovaikutusosaamista ohjata asiakas tarvittaessa asiakaspalvelupisteeseen saadakseen apua ongelmaansa. Puhelin- ja chat-kanavilla ennakoivaan suunnitteluun liittyy asiakkaan tunnistautuminen jo yhteydenoton alussa, jolloin asiakaspalvelijalla 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 esimerkiksi asiakkaan saamaan huijausviestiin voidaan reagoida ajoissa.

### Jatkuva oppiminen

*Pankit*

Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttää pankeilta jatkuvaa uuden oppimista ja myös poisoppimista. Tutkimukseemme osallistuneiden mukaan verkkopankkipalvelut perustuvat pankkien laajoihin tietojärjestelmiin, joita päivitetään jatkuvasti. Tämä luo vaateen ylläpitää teknistä osaamista ja seurata lainsäädäntöä sekä saavutettavuussalan kehitystä laajemminkin. Saavutettavuusosaaminen edellyttää pankeilta jatkuvaa organisaation kehittämistä sekä työntekijöiden osaamisen vahvistamista ja koulutuksien järjestämistä. Analyysimme perusteella asiakkaat yhdistävät pankkien saavutettavuusosaamisen palvelujen laatuun ja pankit myös ymmärtävät tähän liittyvän kehitystyön ja koulutuksen merkityksen. Esimerkkinä saavutettavuusosaamiseen liittyvästä koulutuksesta aineistossa mainittiin viestinnän kehittäminen:

> 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)

*Asiakaspalvelijat*

Tuloksemme havainnollistavat, että saavutettavuusosaaminen edellyttää myös asiakaspalvelijoilta jatkuvaa oppimista, sillä heidän on muun muassa osattava käyttää verkkopankkisovelluksia ja hallittava eri palvelukanavat. 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 nämä, jotta asiakkaan neuvominen on mahdollista. Tulostemme mukaan saavutettavuusosaaminen edellyttää asiakaspalvelijoilta myös jatkuvaa vuorovaikutusosaamisen kehittämistä: asiakasvuorovaikutukseen liittyvien tietojen, taitojen ja motivaation vahvistamista, kuten seuraava aineistoesimerkki havainnollistaa:

> Organisaatiossa on tärkeää kouluttaa henkilöstöä kohtaamaan erilaisia henkilöitä ja antamaan saavutettavampaa, selkokielisempää viestintää. Asiakaspalvelija voi olla hyvä työssä, mutta huono kirjoittamaan tai sanallinen anti voi olla heikkoa. (A2)

Verkkopankkipalvelujen käytön yleistyminen ja saavutettavuusongelmat vaativat lisäksi asiakaspalvelijoilta omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistamista sekä motivaatiota kehittää osaamistaan niin työssä oppimalla kuin kouluttautumalla.

## Pohdinta

Tutkimuksemme keskittyy jäsentämään, millaista saavutettavuusosaamista pankit ja pankin asiakaspalvelijat tarvitsevat niin asiakkaiden verkkopankkipalveluihin liittyvien saavutettavuusongelmien ratkaisijoina kuin niiden ennaltaehkäisijöinä. Saavutettavuusosaamisen lähestyminen pankkien ja asiakaspalvelijoiden näkökulmasta tuo tarpeellisen lisän saavutettavuustutkimukseen, ja edellä esittämämme viisi saavutettavuusosaamisen ulottuvuutta auttavat kehittämään verkkopankkipalveluja ja asiakasvuorovaikutusta entistä saavutettavammaksi. Tutkimuksemme mukaan vuorovaikutusosaaminen on tärkeä osa saavutettavuusosaamista ja saavutettavuusosaaminen perustuu asiakasymmärrykseen.

Pankkien ja asiakaspalvelijoiden on ymmärrettävä ja osattava huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet verkkopankkipalvelujen käytössä, jotta palvelujen saavutettavuus toteutuu, asiakkaat osataan kohdata asiantuntevasti ja heidän saavutettavuusongelmansa saadaan ratkaistuksi. Asiakasymmärryksen, asiakkaan kohtaamisen ja ongelmanratkaisun lisäksi saavutettavuusosaaminen edellyttää tulostemme mukaan ennakoivaa suunnittelua ja jatkuvaa oppimista.

Tutkimustuloksemme auttavat ymmärtämään ja jäsentämään niin pankkien kuin asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksia ja laajentavat aiempaa ymmärrystä saavutettavuudesta. Myös aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esille *asiakasymmärryksen* merkitystä saavutettavien verkkopalvelujen suunnittelu-, toteutus- ja kehitystyössä (Helin, 2005), ja käyttäjälähtöisyys ja -keskeisyys ovat olleet jo pitkään keskeisiä lähtökohtia saavutettavien verkkopalvelujen rakentamisessa (Ovaska ym., 2005). Kuitenkin tutkimuksissa on keskitytty asiakasymmärryksen ja saavutettavien verkkopalvelujen tarkasteluun lähinnä teknisistä lähtökohdista (ks. Inal ym., 2020) tai rajatummin vaikkapa vain kielen näkökulmasta (ks. Leskelä & Uotila, 2020; Maaß, 2020). Tutkimuksemme laajentaa tätä näkökulmaa tuomalla esille tarpeen tarkastella asiakasymmärrystä myös vuorovaikutuksen ja vuorovaikutusosaamisen näkökulmista.

Tutkimuksissa on tarkasteltu jo jonkin verran *asiakkaiden kohtaamisen* ja asiakaspalvelutilanteiden edellyttämää osaamista saavutettavien verkkopalvelujen edistämisessä (ks. Arminen, 2016; Valkama, 2012). Tuloksemme syventävät kuitenkin ymmärrystä saavutettavuudesta asiakaspalvelutilanteissa vuorovaikutuksen näkökulmasta ja korostavat, että ymmärrystä erilaisista asiakkaista ja heidän saavutettavuushaasteistaan tulisi jatkossa vielä vahvemmin hyödyntää asiakaspalvelun kehittämisessä (ks. lisäksi Peräkylä & Stevanovic, 2016).

Tulostemme mukaan *ongelmanratkaisu* ja *ennakoiva suunnittelu* ovat keskeisiä saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksia. Näitä ei ole kuitenkaan tuotu aiemmassa saavutettavuusosaamisen tutkimuksessa juurikaan esille (ks. Bong & Chen, 2024). Sen sijaan myös aiemmissa tutkimuksissa on korostettu, että pankit ja asiakaspalvelijat tarvitsevat *jatkuvaa oppimista* sekä osaamisen kehittämistä, jota muun muassa muuttuvan työelämän tarpeet, teknologian nopea kehitys sekä automatisoinnin ja tekoälypohjaisten ratkaisujen lisääntyminen korostavat (Finanssiala ry, 2018, 2023; Välimäki, 2021).

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuutta lähestytään usein suppeasti vain teknisenä tai aistinvaraisena saavutettavuutena, joiden toteutumisen palveluntarjoaja voi varmistaa noudattamalla WCAG-ohjeistusta (WCAG, 2019; 2024). Tutkimustuloksemme havainnollistavat kuitenkin, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuus edellyttää myös muiden saavutettavuuden osa-alueiden toteutumista (ks. taulukko 1) ja siten niihin liittyvää saavutettavuusosaamista. Verkkopankkipalvelujen suunnittelu-, toteutus- ja kehittämistyössä on ensinnäkin tärkeää huomioida *kognitiivinen, kielellinen* ja *tiedollinen saavutettavuus* (ks. Maaß, 2020; Moreno ym., 2023), sillä kielellisten vaikeuksien lisäksi esimerkiksi erilaiset haasteet oppimisessa, muistamisessa, ymmärtämisessä ja hahmottamisessa voivat vaikeuttaa verkkopankkipalvelujen käyttöä. Tulostemme mukaan on tärkeää huomioida myös *viestinnällinen* ja *sisällöllinen saavutettavuus* (ks. Hirvonen ym., 2020), sillä saavutettavuus ei toteudu, ellei myös viestintä ole selkeää ja ymmärrettävää kaikille käyttäjille.

Tuloksemme havainnollistavat niin ikään *sosiaalisen saavutettavuuden* (ks. Kaarakainen

& Saikkonen, 2023) merkitystä ja tuovat esille, että saavutettavuus edellyttää pankeilta myös kykyä tarjota yhdenvertaista asiakaspalvelua, jossa arvostetaan asiakkaiden moninaisuutta ja tuetaan erilaisen avustavan teknologian integrointia palveluihin. Tuloksemme tuovat esille myös *emotionaalisen saavutettavuuden* (ks. de la Cuesta-González ym., 2021; Hyppönen ym., 2023) merkityksen ja korostavat, että ollakseen saavutettavia verkkopankkipalvelujen on ehkäistävä asiakkaiden kokemaa emotionaalista kuormaa sekä turhautumista ongelmatilanteissa, joita he eivät osaa ratkaista. Ehdotammekin, että tutkimuksissa ja saavutettavuusohjeistuksissa, kuten WCAG-ohjeistuksessa, huomioitaisiin jatkossa entistä laajemmin saavutettavuuden eri osa-alueet.

Tutkimuksemme valottaa asiakasvuorovaikutuksen ja vuorovaikutusosaamisen merkitystä saavutettavuusosaamisessa. Tulostemme mukaan saavutettavuusongelmien ratkaiseminen ja ennalta ehkäiseminen edellyttävät laaja-alaista ja jatkuvaa yhteistyötä pankin eri osastojen välillä sekä eri sidosryhmien kanssa ja vaativat vuorovaikutusosaamista niin pankeilta organisaatioina kuin asiakaspalvelijoilta yksilöinä. Lisäksi tutkimustuloksemme havainnollistavat, että vuorovaikutusosaaminen sisältyy kaikkiin viiteen saavutettavuusosaamisen ulottuvuuteen: asiakasymmärrykseen, asiakkaan kohtaamiseen, ongelmanratkaisuun, ennakoivaan suunnitteluun ja jatkuvaan oppimiseen.

Asiakasvuorovaikutuksen ja vuorovaikutusosaamisen merkitys saavutettavuudessa on jäänyt tutkimuksissa, saavutettavuusohjeistuksissa ja arjen käytännöissä melko vähälle huomiolle (ks. Leskelä, 2019). Kuitenkin tuloksemme viittaavat siihen, että verkkopankkipalvelujen saavutettavuutta ja asiakasvuorovaikutusta tukee, mikäli asiakaspalvelija osaa suunnitella viestintäänsä ja havainnoida vuorovaikutustilanteita, kuunnella taitavasti, kysyä relevantteja kysymyksiä ja antaa selkeitä ohjeistuksia, viestiä empaattisesti, supportiivisesti ja pitkäjänteisesti sekä mukauttaa viestintäänsä esimerkiksi käyttämällä yksinkertaisia käsitteitä, joita asiakas ymmärtää. Tietojen ja taitojen ohella tarvitaan palvelutahtoa, sillä asiakaspalvelijoiden asenteet, arvot ja eettisyys luovat saavutettavuuden edistämiselle tärkeän pohjan. Jatkossa olisikin olennaista, että vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen huomioitaisiin entistä vahvemmin myös virallisissa saavutettavuusohjeistuksissa sekä pankkien asiakaspalvelijoiden saavutettavuuskoulutuksissa.

Tutkimustuloksemme ovat monilta osin yhteneväisiä aiempien vuorovaikutusosaamisen tutkimusten kanssa. Näissä on tuotu muun muassa esille, että asiakaspalvelutilanteissa vuorovaikutusosaaminen syntyy asiakaskeskeisestä neuvonnasta, suhteen luomisesta, kysymisestä, kuuntelemisesta ja tiedon välittämisestä (Isotalus ym., 2013) ja että tietojen ja taitojen ohella vuorovaikutusosaaminen edellyttää motivaatiota, asennetta ja eettisyyttä (Spitzberg & Cupach, 2011). Tässä tutkimuksessa pyrittiin syventämään ymmärrystä pankkien ja pankkien asiakaspalvelijoiden tarvitsemasta saavutettavuusosaamisesta, ja vuorovaikutusosaaminen nousi esiin aineiston analyysissa sen sijaan, että se olisi ollut aineistonkeruun lähtökohta. Tämän vuoksi jatkossa olisi aiheellista jatkaa saavutettavuuden tarkastelua nimenomaan vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta. Myös saavutettavuus- ja vuorovaikutusosaamisen yhteyksien teoreettinen jatkoanalyysi olisi perusteltua.

Tutkimuksemme tuo uutta ymmärrystä saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksista pankkien ja asiakaspalvelijoiden näkökulmasta, mutta siinä on myös rajoitteita. Aineisto on kerätty haastatteluilla ja kyselyllä, jolloin kysymysten-

asettelu on voinut vaikuttaa vastauksiin ja tutkijoiden tiedostamattomat oletukset aineiston analyysiin (Eskola & Suoranta, 2014). Vastaajamäärä on rajallinen, eikä tuloksista voida tehdä päätelmiä pankkien tai asiakaspalvelijoiden osaamisen tasosta. Laajempi aineisto antaisi mahdollisuuden tarkastella saavutettavuusosaamisen ulottuvuuksia kattavammin. Aineistomme on kuitenkin kerätty tutkimuskohteen kannalta keskeisiltä asiantuntijoilta.

Keskityimme tarkastelemaan pankkien ja asiakaspalvelijoiden saavutettavuusosaamista. Saavutettavuuden toteutuminen edellyttää kuitenkin myös asiakkailta osaamista, kuten digitaalisia taitoja (Kaarakainen & Saikkonen, 2023; Kuusisto ym., 2022). Jatkossa olisikin kiinnostavaa tarkastella myös asiakkaiden tarvitsemaa osaamista tai asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa rakentuvaa yhteistä vuorovaikutusosaamista (Horila, 2018). Saavutettavuusongelmat, jotka johtuvat esimerkiksi asiakkaan rajallisista digitaalisista taidoista tai puutteellisista tietoliikenneyhteyksistä, eivät ole pankin ratkaistavissa tai vastuulla. 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. Erilaiset teknologiat, kuten tekoäly, muuttavat pankkien toimintaympäristöä, toimintaa ja asiakaspalvelutilanteita (Larivière ym., 2017; Sheth ym., 2022; van Doorn ym., 2017) ja siten saavutettavuusosaamista tulevaisuudessa. Verkkopankkipalvelujen tarkastelun lisäksi tarvitaan tutkimusta vuorovaikutusosaamisesta myös osana muunlaisten verkkopalvelujen saavutettavuutta, jotta voidaan arvioida, missä määrin tuloksemme ovat pankkialalle spesifejä ja missä määrin samat saavutettavuusosaamisen ulottuvuudet ovat relevantteja myös muissa konteksteissa.

Saavutettavuus- ja vuorovaikutusosaamisen näkökulma verkkopankkipalveluihin on ajankohtainen, sillä teknologinen kehitys muuttaa välineitä ja tapoja, joilla verkkopalveluja tarjotaan ja käytetään. Saavutettavuusosaaminen vaatii tavoitteellista yhteistyötä ja 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 muodostaa kokonaisuuden, joka tekee verkkopankkipalvelujen käyttämisestä mahdollista ja mielekästä.

---

Artikkeli perustuu ensimmäisen kirjoittajan väitöskirjatutkimukseen, jonka pääohjaajana toimi professori Merja Koskela Vaasan yliopistosta.

## 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/fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-tarkeaa (29.10.2024).

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

Arminen, I. (2016). Teknologiset ympäristöt. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Vastapaino, luku 1.9.

Bong, W. K. & Chen, W. (2021). Increasing faculty's competence in digital accessibility for inclusive education: A systematic literature review. *International Journal of Inclusive Education, 28*(2), 197–213. https://doi.org/10.1080/13603116.2021.1937344

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

Eskola, J. & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

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).

Grönroos, C. (2009). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 4. painos. WSOY.

Heinonen, J. (2024). *Caring Matters: Co-creational Elements of Caring in Chat-Based Service Encounters*. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 333.

Helin, L. (2005). Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.) *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1, 237–242. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7

Helsingin kaupunki. (2025). *Helsingin saavutettavuusmalli*. [verkkojulkaisu]. https://saavutettavuusmalli.hel.fi (12.8.2025).

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*. Gaudeamus, luku 1.

Horila, T. (2018). *Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 344.

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

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 M. Kivilehto, L. Lahti, T. Pitkänen, E. Pitkäsalo, & M. Tervola (toim.) *AFinLAn vuosikirja 2024*. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 46–77.

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 terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet*. Versio 2.0. [verkkojulkaisu]. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121948919 (15.5.2025).

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, 1–11. https://doi.org/10.1145/3419249.3420119

Isotalus, P., Ala-Kortesmaa, S., Gerlander, M., Hyvärinen, M.-L., Koponen, J. & Välikoski, R. (2013). Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus lääkärin, farmaseutin ja juristin professioissa. *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja, 9*(1), 7–28. https://doi.org/10.33352/prlg.95885

Jablin, F. M. & Sias, P. M. (2001). Communication competence. Teoksessa F. M. Jablin & L. L. Putnam (toim.) *The New Handbook of Organizational Communication.* (s. 819–864). Sage.

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

Kervinen, M. & Niemi, L. (2022). *Saavutettavan kielen työkalupakki.* [verkkojulkaisu]. https://www.saavutettavakieli.fi (12.8.2025).

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

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

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus.* Alma Talent.

Koskela, M., Nissilä, N. & Nuopponen, A. (2023). Viestinnän ammattilainen erikoisalojen maailmassa – asiantuntijana asiantuntijatietoa välittämässä. Teoksessa T. Waaramaa & N. Nissilä (toim.) *Digitalisoituva viestintä muuttuvassa maailmassa.* Vaasan yliopiston raportteja 41, 3–14. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-076-4

Krippendorff, K. (2019). *Content analysis: An introduction to its methodology.* 4. painos. Sage.

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.* Valtioneuvoston kanslia. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7

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., Wünderlich, 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.* Kehitysvammaliitto ry.

Leskelä, L. & Uotila, E. H. (2020). Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä.* Gaudeamus, luku 13.

Linnera, E. (2024). *Asiakaspalvelulla on väliä myös digiaikana.* [verkkojulkaisu]. https://www.paytrail.com/blog/verkkokaupan-asiakaspalvelu-on-kilpailuetu (16.4.2025).

Lyytinen, S. (2019). KUVAKO-hankkeella kohti kielellistä saavutettavuutta. Teoksessa M. Eskel & E. Anttonen (toim.) *KUVAKO: Kuvakommunikaatio arjen tukena vastaanottokeskuksissa.* Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 88, 66–75.

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. Frank & Timme GmbH, 26–47. https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/42088

Maijala, R. (2018). *Empatiaa kehittämässä.* Osa 1 – työkaluja empatian kehittämiseen. [verkkojulkaisu]. https://www.palvelupolkuja.fi/empatia/tyokaluja-empatian-kehittamiseen-osa-1/ (1.7.2025).

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

Mäki-Penttilä, S., Kytö, S. & Mikkonen, M. (2025). Saavutettava, monikielinen ja yhdessä kehitetty viranomaisviestintä tavoittaa kulttuurisesti moninaisen väestön. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta, 16*(2). https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-maaliskuu-2025/saavutettava-monikielinen-ja-yhdessa-kehitetty-viranomaisviestinta-tavoittaa-kulttuurisesti-moninaisen-vaeston

Mäkipää, J.-P. (2022). *Towards design theory for accessible artefacts*. Vaasan yliopisto. Acta Wasaensia 497. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-046-7

Mäkipää, J.-P. & Isohella, S. (2022). Designing heuristics for accessible online text production. *Scandinavian Journal of Information Systems, 34*(1), 165–198. https://aisel.aisnet.org/sjis/vol34/iss1/5

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.

Mönkkönen, K. & Roos, S. (2023). *Työyhteisötaidot digiajassa*. Gaudeamus.

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

Nierling, L. & Maia, M. (2020). Assistive technologies: Social barriers and socio-technical pathways. *Societies 2020, 10*(2), 41. https://doi.org/10.3390/soc10020041

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

Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (2005). *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1, 12–13. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7

Palmgren, J. (2021). *"Yhdenvertaisuuden huomiointi on paitsi oikein myös liiketoiminnallisesti järkevää"*. [verkkojulkaisu]. https://www.finanssiala.fi/uutiset/yhdenvertaisuuden-huomiointi-on-paitsi-oikein-myos-liiketoiminnallisesti-jarkevaa/ (30.9.2024).

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

Peräkylä, A. & Stevanovic, M. (2016). Kehollinen läsnäolo. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Vastapaino, luku 1.1.

Puustinen, P. (2013). *Vaihdantavallankumous – finanssipalvelun uusi logiikka*. Talentum.

Raevaara, L. (2022). Verkkopalvelun saavutettavuus on tiedon ja toiminnan ymmärrettävyyttä. *Virallinen lehti*. [verkkojulkaisu]. https://www.virallinenlehti.fi/fi/sahkoinenlehti/2022-025.pdf (4.9.2024).

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. *Journal of Financial Services Marketing, 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. *Journal of Financial Services Marketing, 23*, 141–152. https://doi.org/10.1057/s41264-018-0051-z

Rosenbaum, M. S., Seger-Guttmann, T. & Giraldo, M. (2017). Commentary: Vulnerable consumers in service settings. *Journal of Services Marketing, 31*(4/5), 309.

Saltouridou, D. & Poulios, 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, 731–738. https://doi.org/10.1007/978-3-031-51038-0_79

Satakunnan hyvinvointialue (2025). *Selkokieli*. [verkkojulkaisu]. https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/selkokieli/ (7.7.2025).

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

Schwager, A. & Meyer, C. (2007). Understanding customer experience. *Harvard Business Review, 85*(2), 116–126. https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience

Segler-Heikkilä, L. (2024). *Kielellinen saavutettavuus osana vuorovaikutuseettistä toimintaa*. [verkkojulkaisu]. https://dialogi.diak.fi/2024/06/10/kielellinen-saavutettavuus-osana-vuorovaikutuseettista-toimintaa (14.3.2025).

Sheth, J. N., Jain, V., Roy, G. & Chakraborty, A. (2022). AI-driven banking services: The next frontier for personalised experience in the emerging market. *International Journal of Bank Marketing, 40*(6), 1248–1271. https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2021-0449

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. 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).

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* (s. 114–136). AFinLA-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia, 11. https://doi.org/10.30660/afinla.68981

Sundaram, D. S. & Webster, C. (2000). The role of nonverbal communication in service encounters. *Journal of Services Marketing, 14*(5), 378–391. https://doi.org/10.1108/08876040010341008

Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2012). *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature. Series B1, 15–18. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9

Suomen teknisen viestinnän yhdistys (2021). *Mitä on tekninen viestintä?* [verkkojulkaisu]. https://stvy.fi/tietoa-meista/tietopankki/ (5.2.2025).

Tamminen, T. (n.d.). *Esteettömyys ja saavutettavuus asiakaspalvelussa – 5 vinkkiä*. [verkkojulkaisu]. https://avaava.fi/esteettomyys-ja-saavutettavuus-asiakaspalvelussa-5-vinkkia/ (10.4.2025).

Traficom (2025). *Vahvat sähköiset tunnistuspalvelut*. [verkkojulkaisu]. https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen#9968-0 (17.3.2025).

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

Ukkola, I. (2004). Oppivia ihmisiä vai oppivia organisaatioita? *Aikuiskasvatus, 24*(1), 80–81. https://doi.org/10.33336/aik.93545

Valkama, K. (2012). *Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. Vaasan yliopisto. Acta Wasaensia 267. http://osuva.uwasa.fi/handle/10024/8040

Valtiovarainministeriö (2024). Pankkipalvelujen ja luottolaitossäädännön arviointi. Arviomuistio sääntelyn ajantasaisuudesta ja muutostarpeista. Valtiovarainministeriö, rahoitusmarkkinaosasto. *Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2024:14*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi

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

Välimäki, T. (2021). *Häiriöt pankkipalveluissa hankaloittavat muutakin kuin pankkiasiointia – kenellä on vastuu varautumisesta?* [verkkojulkaisu]. https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2021/hairiot-pankkipalveluissa-hankaloittavat-muutakin-kuin-pankkiasiointia-kenella-on-vastuu-varautumisesta/ (16.4.2025).

WCAG (2019). *Web Content Accessibility Guidelines 2.1*. [verkkojulkaisu]. https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/ (14.9.2024).

WCAG (2024). *Web Content Accessibility Guidelines 2.2*. [verkkojulkaisu]. https://www.w3.org/TR/2023/REC-WCAG22-20231005/ (14.9.2024).

Willerton, R. (2016). The ethics of plain language: A technical communicator's perspective. *Michigan Bar Journal, 95*(10), 46–49.

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

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

Öörni, E. (2024). *Selkeä kieli, toimivat tekstit – opas asiakastekstien käytettävyyteen*. Helsingin seudun kauppakamari.

---

TITLE AND KEYWORDS IN ENGLISH:

**Accessibility of online banking services: The importance of interaction in accessibility expertise**

KEYWORDS: accessibility, accessibility expertise, customer interaction, customer service, interpersonal communication competence, online banking service