



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Veera Røyttä

Saavutettavuus viestintäammattilaisten työssä

ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisten näkemyksiä
saavutettavuuden toteuttamisesta

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2025

Sisälllys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	8
1.2	Aineisto	11
1.3	Tutkimuskohteet ELY-keskus ja TE-toimisto	14
1.4	Menetelmä	16
2	Viestinnän saavutettavuus	19
2.1	Saavutettavuuden osa-alueet	22
2.2	Lainsäädäntö ja tausta	24
2.3	Saavutettavuusohjeistus	26
2.4	Saavutettavuusohjeiden soveltaminen viestinnässä	27
2.5	Saavutettavuuden osaaminen ja koulutus työpaikoilla	30
2.6	Saavutettavuustyön haasteet	32
3	Viestintä valtion virastoissa	34
3.1	Viestintäympäristön erityispiirteet	35
3.2	Viestinnän rooli organisaatiossa	36
3.3	Viestintäammattilaisten erilaisia rooleja	38
3.3.1	Päällikkö- ja teknikkoroolit	39
3.3.2	Roolien monimuotoisuus ja erilaiset vastuut	39
3.4	Keskeiset piirteet viestintäammattilaisten työssä	40
3.5	Viestinnän tavoitteet	41
3.6	Kohderyhmät ulkoisessa viestinnässä	43
3.7	Viestintäkanavat	44
4	Saavutettavuus ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestinnässä	46
4.1	Kyselyn toteuttaminen ja analyysin eteneminen	46
4.2	Vastaajien taustatiedot	47
4.3	Näkemykset saavutettavuusosaamisesta	52
4.3.1	Osaamisen rajoitteet ja WCAG-ohjeiston tuntemattomuus	53
4.3.2	Ohjelmistojen ja tiedostomuotojen saavutettavuus	55

4.3.3	Käytännönläheisen osaamisen ja kertaamisen tarve	57
4.4	Kokemukset saavutettavuusvaatimusten toteuttamisesta viestintätyössä	59
4.4.1	Ajan, osaamisen ja muiden resurssien riittämättömyys	60
4.4.2	Saavutettavuuden priorisointi eri tilanteissa	62
4.4.3	Virkakieli ja työyhteisön sisäiset haasteet	66
4.5	Työnantajan ohjeistus ja tuki	67
4.5.1	Monipuolisen koulutuksen tarve	69
4.5.2	Ajantasainen ohjeistus ja informointi	72
4.5.3	Vastuun jakaminen ja työnantajan sitoutuminen	75
4.6	Yhteenveto tuloksista	77
5	Päätäntö	79
	Lähteet	84
	Liitteet	92
	Liite 1. Kyselylomake	92

Kuviot

Kuvio 1. Saavutettavuuden ja käytettävyyden suhde toisiinsa ja eri käyttäjäryhmiin.	22
Kuvio 2. Analyysin tuloksena syntyneet teemat.	47
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma.	48
Kuvio 4. Vastaajien kokemusvuodet.	49
Kuvio 5. Vastaajien tehtävänimikkeet.	50
Kuvio 6. Vastaajien koulutusasteet.	50
Kuvio 7. Vastaajien pääaineet.	51
Kuvio 8. Vastaajien näkemys siitä, tarvitsevatko he lisää saavutettavuusosaamista.	52
Kuvio 9. Saavutettavuustyön herättämät tunteet.	64
Kuvio 10. Mistä vastaajat ovat hankkineet saavutettavuusosaamisensa.	68

Taulukot

Taulukko 1. KEHA-keskuksen virastoille tekemät saavutettavuusohjeet.	13
Taulukko 2. Tekstin muotoiluun liittyvät heuristiikat (Mäkipää & Isohella, 2022).	28
Taulukko 3. Tekstin rakenteeseen liittyvät heuristiikat (Mäkipää & Isohella, 2022).	28
Taulukko 4. Tekstin sisältöön liittyvät heuristiikat (Mäkipää & Isohella, 2022).	29
Taulukko 5. Muut pääaineet luokiteltuna ryhmiin.	51
Taulukko 6. Vastaajien arvio saavutettavuusosaamisestaan.	54
Taulukko 7. Vastaajien kokemus eri sisältömuotojen saavutettavuusvaatimusten osaamisesta.	56
Taulukko 8. Kuinka usein vastaajat huomioivat saavutettavuusvaatimusten toteutumisen.	59

1 Johdanto

Saavutettavuus on nykyään yhä keskeisempi osa viestintää. Vuonna 2019 Suomessa astui voimaan ns. digipalvelulaki, joka velvoittaa julkisia organisaatioita verkkosisältöjen saavutettavuuteen (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Etenkin valtionhallinnon viestinnässä saavutettavuudesta onkin vakiintunut viime vuosien aikana joka-päiväinen aihe, jonka vaatimukset kaikkien viestintäämmattilaisten tulisi tuntea. Vuonna 2023 Valtionvarainministeriön toteuttamasta kyselystä selviää kuitenkin, että saavutettavuus ei vielä toteudu kaikissa julkisten organisaatioiden palveluissa (Valtiovarainministeriö, 2023b).

Viestintäämmattilaiset ovat henkilöitä, jotka työskentelevät viestinnän parissa ja vastaavat organisaation suhteista sidosryhmiin. Mykkäsen (2018, s. 130) mukaan viestintäämmattilaisten keskeinen tehtävä on välittää tietoa organisaation sisältä sen ulkopuolelle, ja tuoda sitä myös ulkopuolelta sisään organisaatioon. Åberg (2012, s. 39) toteaa viestintäämmattilaisten osaamisvaatimusten laajentuvan jatkuvasti. Hänen mukaansa niihin kuuluvat muun muassa viestinnän suunnittelu, johtaminen ja toteutus, johdon ja muun henkilöstön konsultointi viestintäasioissa sekä viestintäkentän muutosten ennakointi ja sen osa-alueiden tuntemus.

Viestinnän saavutettavuudella huolehditaan siitä, että viestintä ei jätä ketään ulkopuolelle tai ole kenellekään esteenä (Hirvonen ja muut, 2020, s. 18). Käytännössä siis viestinnän sisällön tulee olla käyttäjien rajoitteista huolimatta kaikkien löydettävissä, ymmärrettävissä ja käytettävissä, jotta kaikkia kansalaisia palvellaan yhdenvertaisesti (Selovuo, 2019, s. 13). Yhteiskunnan palveluiden täytyy olla kaikkien ihmisten käytettävissä rajoitteista riippumatta, joten palveluntuottajina julkisten organisaatioiden täytyy varmistaa niitä koskevan viestinnän saavutettavuus (Hirvonen ja muut, 2020, s. 18). Rajoitteita voivat olla yhtäläillä erilaiset vammat ja kognitiiviset vaikeudet, mutta myös esimerkiksi lapset, ikäihmiset ja vieraskieliset kohderyhmät tarvitsevat saavutettavaa viestintää (Selovuo, 2019, s. 14–15). Saavutettavuus hyödyttää samalla myös keskivertokäyttäjää, sillä

1.1 Tavoite

Tavoitteeni on selvittää, miten saavutettavuutta toteutetaan valtion virastojen viestinnässä. Tavoitteeseen päästäkseni tutkin ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisten omia kokemuksia saavutettavuusosaamisestaan ja saavutettavuustyöstä. Tässä tutkielmassa tarkoitan osaamisella yksilön tietoa ja taitoa jossakin tilanteessa toimimiseksi (ks. esim. Huusko & Sivunen, 2022). Kokemukset puolestaan ovat ihmisten subjektiivinen tapa muodostaa käsityksiä ja merkityksiä todellisuudesta (Kukkola ja muut, 2014, s. 14). Kokemusten avulla voidaan tutkia yhteiskunnallisia käytäntöjä, sillä yhteiskunnalliset käytännöt ovat olemassa ihmisten antamien merkitysten kautta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 37) Paras tapa selvittää ihmisten ajatuksia on kysyä niitä heiltä itseltään (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 84). On kuitenkin tärkeää huomioida, että yksilön kokemukset eivät välttämättä kerro totuutta todellisuudesta, ja että kokemusten suhteen voi myös erehtyä (Kukkola ja muut, 2014, s. 15; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 84).

Koska juuri viestintäammattilaiset tekevät organisaatioiden viestintää käytännössä, heidän kokemuksensa tarjoavat tietoa niistä taustalla olevista tekijöistä, jotka vaikuttavat lopulliseen viestinnän saavutettavuuteen. Tutkimukseni ei käsittele virastojen valmiita viestinnän tuotoksia, vaan pyrin kyselyn avulla muodostamaan laajemman, viestintäammattilaisten kokemuksiin perustuvan käsityksen saavutettavan viestinnän nykytilasta organisaatioissa. Tarkentavia tutkimuskysymyksiä on kolme:

1. Millainen on viestintäammattilaisten näkemys saavutettavuusosaamisestaan?
2. Miten viestintäammattilaiset kokevat saavutettavuusvaatimusten toteuttamisen työssään?
3. Miten virastojen saavutettavuusohjeita voisi kehittää ja millaisille tukitoimille olisi jatkossa tarvetta?

Koska osaaminen muodostaa pohjan toiminnalle, lähden tutkimuksessani liikkeelle siitä. Aloitan siis selvittämällä, millaista viestintäammattilaisten saavutettavuusosaaminen on siitä näkökulmasta, miten he esimerkiksi kokevat tuntevuensa saavutettavuuden eri osa-

alueet ja millaista osaamista he kokevat työssään tarvitsevänsä. Saavutettavuusosaamisella tarkoitan tietoa ja taitoa saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseksi viestintätyössä. Se voi sisältää esimerkiksi taitoa tuottaa saavutettavia tiedostoja tai käyttää saavutettavuutta tukevia työkaluja.

Tämän jälkeen tarkastelen saavutettavuuden toteuttamista viestintäammattilaisten työssä, ja miten he kokevat siihen olevan mahdollisuuksia. Kiinnitän huomiota siihen, mitkä osa-alueet koetaan toteutettavan hyvin, sekä missä on mahdollisia haasteita ja mistä ne voivat johtua. Tämä on tärkeää, jotta saan selville monipuolisesti erilaisia taustatekijöitä saavutettavuuden toteuttamisessa. Jos huomaan, että esimerkiksi vastaajien iällä tai kokemusvuosilla on vaikutusta vastauksiin, pohdin tuloksia mahdollisuuksien mukaan myös näiden tekijöiden näkökulmasta.

Saavutettavuustyön mielekkyys ja toteutusmahdollisuudet voivat parantua, jos käytössä olevat ohjeet ovat helposti saatavilla, vastaavat käyttäjien tarpeita ja ovat näin aidosti apuna arjen työtilanteissa. Lopuksi vertaankin saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä nousevia havaintoja viestintäammattilaisten käytössä olevien työnantajan laatimien saavutettavuusohjeiden kanssa. Teen havaintoja ohjeiden sisällöistä suhteessa kyselyn pohjalta nouseviin viestintäammattilaisten tarpeisiin, ja annan tulosten pohjalta ehdotuksia ohjeiden kehittämiseen. Oletuksenani on, että olemassa olevia ohjeita voi olla tarpeen muokata. Selvitän myös, nouseeko kyselyn vastauksista tarvetta nykyisten ohjeiden lisäksi myös uusille ohjeille tai muulle saavutettavuustyön tuelle, esimerkiksi koulutuksille, ja jos kyllä, niin millaiselle.

Saavutettavuutta (eng. web accessibility) on tutkittu paljon erityisesti ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen (eng. Human-Computer Interaction, HCI) tieteenalalla. Joukossa on tutkimuksia muun muassa saavutettavuuden määritelmistä (Petrie ja muut, 2015) ja eri kohderyhmien, esimerkiksi näkörajoitteisten (Babu ja muut, 2010) ja kognitiivisesti rajoittuneiden (Berget ja muut, 2016) tarpeista saavutettavaa sisältöä kohtaan.

Tiivistettynä voisikin sanoa, että saavutettavuutta on tutkittu hyvin monista lähtökohdista jo pitkään. Myös saavutettavuuden parissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia on tutkittu ympäri maailman. Näkökulmana ovat olleet esimerkiksi heidän kohtaan haasteet tai esteet saavutettavuuden toteuttamiselle. Näitä tutkimuksia käsittelem tarkemmin luvussa 2.6.

Eri ammattiryhmien käsityksiä ja osaamista saavutettavuudesta on tutkittu Suomessa useissa opinnäytetöissä 2020-luvulla. Tutkimuksen kohteena ovat olleet THL:n henkilöstön (Häkkinen, 2023) ja kuntien sisällöntuottajien (Vainio, 2022) saavutettavuusosaaminen, sekä kirjastotyöntekijöiden (Muittari, 2021) ja yliopiston henkilökunnan (Similä, 2021) käsitykset saavutettavuudesta. Myös kielellistä saavutettavuutta on tutkittu sisällöntuottajien näkökulmasta (Kervinen, 2020). Kaikissa näissä opinnäytetöissä tulokset ovat pääpiirteittäin kertoneet, että saavutettavuuden ymmärrys ja osaaminen ovat pääosin hyvällä tasolla, ja saavutettavuutta pidetään tärkeänä. Vaihtelevia kehityskohteita on kuitenkin löytynyt. Sisällöntuottajien näkökulmia on tutkittu useissa opinnäytetöissä, mutta oma kyselyni on suunnattu kohdevirastojen viestintää tekeville viestintäammattilaisille, mikä tarjoaa aiheeseen uutta ja vähemmän tutkittua näkökulmaa. Lisäksi kahden viraston tutkiminen yhdessä muodostaa tutkielmalleni aiempaa laajemman kontekstin.

Valtiovarainministeriö on selvittänyt saavutettavuuden edistymistä julkisissa organisaatioissa vuosina 2020, 2021, 2022 ja 2023 digipalvelulain toimeenpanon seurantakyselyillä. Näissä kyselyissä on pääasiassa selvitetty, kuinka kattavasti saavutettavuus on huomioitu vastaajajoukon palveluissa. Vuonna 2023 alle 20 % kyselyn vastaajista oli virastoja, ja niiden osuutta yksittäisistä vastauksista ei eritelty. Tarkemmalle tutkimukselle saavutettavuuden toteuttamisesta nimenomaan virastoissa on siis tarvetta. Valtiovarainministeriön tutkimus ei tarjoa myöskään tarkempaa tietoa siitä, millä osa-alueilla saavutettavuuden toteuttamisessa on haasteita, sillä saavutettavuutta on käsitelty kyselyissä vain yhtenä isona kokonaisuutena. Tämä on yksi tutkimusaukoista, johon pyrin vastaamaan.

1.2 Aineisto

Tutkimusaineistoni koostuu ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille suuntaamani kyselyn vastauksista ja heidän käyttämistään työnantajan laatimista saavutettavuusohjeista. Vuonna 2024 Suomessa toimii 15 ELY-keskusta ja 15 TE-toimistoa. Näissä virastoissa työskentelee yhteensä noin 80 viestintäammattilaista, ja kyselyni oli suunnattu valtakunnallisesti kaikille heille. Tavoitteenani oli varmistaa, että saan kyselyyn riittävästi ja kattavasti vastauksia koko Suomesta. Lähetin pyynnön kyselyyn vastaamisesta kaikille vastaajille sähköpostitse, minkä lisäksi kyselyyn vastaamisesta muistutettiin myös organisaatioiden sisäisissä viestintäkanavissa. Keräsin vastaukset kyselyyn huhtikuussa 2024.

Rakensin kyselyn huolellisesti, jotta sain vastaajilta tarvittavat tiedot tutkimuskysymyksiin vastaamista varten. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että kysymykset olivat selkeitä, ohjasivat huolelliseen vastaamiseen ja kattoivat kaikki tutkielman tutkimuskysymykset. Kysely koostui kolmesta osasta: vastaajan taustatiedoista, saavutettavuusosaamiseen keskittyvistä kysymyksistä ja saavutettavuuden toteuttamiseen keskittyvistä kysymyksistä. Kysymyksiä oli yhteensä 21. Kaikki kysymykset löytyvät tutkielman liitteestä 1.

ELY-keskus ja TE-toimisto valikoituivat mukaan tutkittaviksi virastoiksi, sillä niiden toimialueet risteävät keskenään elinkeinojen osalta, minkä johdosta niissä tehdään paljon yhteistyötä yli organisaatorajojen. Myös viestintää toteutetaan toisinaan yhdessä molempien virastojen toimesta, minkä takia kummankin viraston mukaan ottaminen tutkimukseen on perusteltua. Tutkimuskohteen valintaan vaikutti myös se, että olen itse työskennellyt molemmissa organisaatioissa viestintätehtävissä. Työkokemukseni kautta tunnen organisaatioiden viestinnän, mistä oli hyötyä vastaajille aidosti relevanttien kyselykysymysten laatimisessa, kun tiedän esimerkiksi käytössä olevat sovellukset ja ohjelmistot. Toisaalta organisaatioiden tuntemisesta saattoi olla haittaa, jos en tunnistanut tuloksista joitakin seikkoja sen takia, että ne ovat työkokemukseni kautta minulle arkipäiväisiä.

Aineistoni toinen osa muodostuu ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskuksen (1.1.2025 alkaen ainoastaan ELY-keskusten kehittämis- ja hallintokeskus) eli KEHA-keskuksen laatimista saavutettavuusohjeista. KEHA-keskus vastaa keskitetysti mm. virastojen osaamisen, palvelujen ja prosessien kehittämisestä, ja siksi sillä on saavutettavuusasioissa ELY-keskuksia ja TE-toimistoja ohjeistava rooli. KEHA-keskuksessa laaditaan siis yhteisiä ohjeita virastojen käyttöön, minkä johdosta molemmilla tutkimuskohteena olevilla virastoilla on saatavilla samat ohjeet saavutettavuustyöhönsä. KEHA-keskus on tehnyt ohjeistusta niistä aiheista, joista muiden tahojen tuottamia yleisiä ohjeita ei ole saatavilla tai jotka vaativat erityistä huomiointia juuri ELY-keskusten ja TE-toimistojen hallinnonalalla.

Sain KEHA-keskukselta tutkimukseeni mukaan neljä kirjallista ohjetta, jotka esittelen tarkemmin taulukossa 1. Käytin ohjeita analyysin tukena niin, että vertasin niiden sisältöjä vastaajien kokemuksiin saavutettavuusosaamisestaan ja tein tulkintoja ohjeiden ja kokeusten välisestä suhteesta. Ohjeet eivät kuitenkaan yksinään olleet varsinaisena tutkimuskohteena. Kriteerit ohjeiden valintaan olivat, että jokaisen niistä tulee muodostaa yksinään riittävän laaja kokonaisuus, olla julkaistu erillisenä ohjeena ja käsitellä nimenomaan saavutettavuusvaatimusten toteuttamista eri konteksteissa. Kaikki ohjeet on julkaistu PDF-muodossa virastojen yhteisessä sisäisessä viestintäkanavassa, intranet Taimissa. Taulukossa 1 esitetyt sisältölistaukset perustuvat ohjeiden omiin sisällysluetteloihin, ja olen esittänyt ne alkuperäisessä järjestyksessään. Kahdessa ohjeessa ei ollut valmista sisällysluetteloa, joten näiden kohdalla kokosin sisällön itse otsikkotasojen mukaan.

Taulukko 1. KEHA-keskuksen virastoille tekemät saavutettavuusohjeet.

Nimi	Sisältö	Esitysmuoto	Sivumäärä
Julkaisujen saavutettavuus Adobe InDesign ja Acrobat -ohjelmilla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä saavutettavuudesta <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Sisällön saavutettavuus 1.2. Tekninen saavutettavuus 1.3. Lue lisää saavutettavuudesta 2. InDesign <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Käytä tyylejä johdonmukaisesti 2.2. Ankkuroi kuvat, taulukot ja graafit tekstiin 2.3. Lisää kuville vaihtoehtoinen teksti 2.4. Taulukot 2.5. Lisää sisältö Articles-paneeliin 2.6. Lisää tiedoston metatiedot 2.7. Tarkista PDF-asetukset 3. PDF-tiedoston tarkistukset <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Työkalut Acrobat Prossa 3.2. Tiedoston ominaisuudet 4. Saavutettavuuden tarkistus <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Yleisimmät korjaustarpeet PDF-full Checkin jälkeen 4.2. Reading order ja Tags 4.3. Taulukon vaihtoehtoinen teksti 	Tekstiä ja kuvakaappauksia ohjelmistojen toiminnoista	9
Saavutettavuusohjeet, Word-pohjat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä saavutettavuudesta 2. Saavutettavan asiakirjan tuottaminen <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Sisällön saavutettavuus 2.2. Tekninen saavutettavuus <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Kirjoita kuville vaihtoehtoinen teksti 2.2.2. Tee taulukot aina Wordin Lisää taulukko -komennon avulla 2.2.3. Viimeistele dokumentin ominaisuudet 2.2.4. Tarkista lopuksi dokumenttisi 2.2.5. PDF-dokumentin tallentaminen 	Tekstiä ja kuvakaappauksia ohjelmiston toiminnoista	3
Saavutettavuuden ohjepaketti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä 2. Selkeä kieli 3. Tiedostot <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Word ja Kameleon 3.2. PDF 3.3. PowerPoint 3.4. Excel 4. Verkkopalvelut 5. Kuvat 6. Videot ja äänitallenteet 7. Sosiaalinen media 8. Hankinnat 	Tekstiä ja lisättä linkkejä muihin ohjeisiin (sekä sisäisiin että ulkoisiin)	7
Saavutettavuustarkistuksen ohjelista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jäsentely ja kieli 2. Otsikot 3. Linkit 4. Taulukoiden purkaminen 5. Liitetiedostot 6. Kuvat 7. Videopotukset 8. Saavutettavuusaiheisten WWW-varttien ja Quarttien esitysmateriaali 9. Lisätietoa 	Tekstiä	3

Kaksi ensimmäistä ohjetta ("Julkaisujen saavutettavuus Adobe InDesign ja Acrobat -ohjelmilla" ja "Saavutettavuusohjeet, Word-pohjat") ovat tyyliltään samanlaiset, sillä niissä käydään havainnollistavasti ja esimerkkikuvien avulla läpi saavutettavuustoiminnot valituissa ohjelmistoissa. Kaksi muuta ohjetta ("Saavutettavuuden ohjepaketti" ja "Saavutettavuustarkistuksen ohjelista") eroavat näistä, sillä ne on koottu enemmän muistilistamaisesti ja sisältö on tiivistetympää. "Saavutettavuuden ohjepaketti" on KEHA-keskuksen mukaan tarkoitettu myös muille asiantuntijoille kuin viestijöille, kun taas "Saavutettavuustarkistuksen ohjelista" on suunnattu verkkopalveluiden saavutettavuuteen verkkosivujen päivittäjille. Sisältöjen osalta kaikille ohjeille on yhteistä, että niissä puhutaan jollain tasolla PDF-tiedostojen saavutettavuudesta, saavutettavasta kielestä sekä kuvien saavutettavuudesta ja alt-teksteistä.

1.3 Tutkimuskohteet ELY-keskus ja TE-toimisto

Elinkeino-, ympäristö- ja liikennekeskukset eli ELY-keskukset ovat aluehallintoviranomaisia, jotka hoitavat alueillaan valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., c). Työ- ja elinkeinoministeriö ohjaa ELY-keskusten toimintaa yhdessä maa- ja metsätalousministeriön, ympäristöministeriön, sisäministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön sekä Väyläviraston kanssa (ELY-keskus, 2024). Käytännössä ohjaaminen tarkoittaa esimerkiksi ELY-keskusten tulosta ohjaavien asiakirjojen laatimista poikkihallinnollisesti. Lisäksi ELY-keskukset edistävät Maahanmuuttoviraston ja Business Finlandin tavoitteiden saavuttamista (ELY-keskus, 2024). ELY-keskukset on perustettu vuonna 2010 (ELY-keskus, 2021b).

ELY-keskuksia on yhteensä 15, ja niiden toiminta-alueet ovat jakautuneet pääasiassa maakunnittain. Suurin osa ELY-keskuksista hoitaa alueellaan kaikkia kolmea vastuualuetta, eli elinkeino-, liikenne- ja ympäristöasioita. Osa on kuitenkin vain yhden tai kahden vastuualueen keskuksia, jolloin jokin toinen ELY-keskus vastaa puuttuvasta vastuualueesta (ELY-keskus, 2024). Kahden vastuualueen ELY-keskuksia ovat Etelä-Savon, Hämeen, Kainuun ja Pohjois-Karjalan ELY-keskukset. Yhden vastuualueen ELY-keskuksia ovat Pohjanmaan ja Satakunnan ELY-keskukset (ELY-keskus, 2024).

ELY-keskusten tehtäviä ovat muun muassa yritysten kehittämispalvelut, työvoimakoulutus ja osaamisen edistäminen, maaseutu- ja kalatalousasiat, teiden kunnossapito ja joukkoliikenne sekä luonnonsuojelu ja ympäristön tilan seuranta (ELY-keskus, 2021a). Pääasiassa asiakkaat ovat yhteydessä ELY-keskuksiin erilaisissa rahoitus-, neuvonta- ja lupa-asioissa. Asiakkaita voivat olla esimerkiksi eri alojen yrittäjät, yhdistykset, tavalliset kansalaiset ja viranomaiset.

ELY-keskusten toimintaan on tulossa muutoksia lähivuosina, kun valtion aluehallinnon uudistuksen myötä ympäristövastuualueen tehtävät siirtyvät uudelle valtakunnalliselle virastolle, johon yhdistyvät myös Valvira ja aluehallintovirastot (Valtiovarainministeriö, 2023a). Tämä uudistunut aluehallinto aloittaa toimintansa viimeistään vuonna 2026. Samalla ELY-keskusten kaksi jäljelle jäävää vastuualuetta, elinkeinot ja liikenne, muodostavat uudet alueelliset elinvoimakeskukset (Valtiovarainministeriö, 2023a).

Työ- ja elinkeinotoimistot eli TE-toimistot toimivat ELY-keskusten yhteydessä ja alaisuudessa (ELY-keskus, 2021b; Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., a). TE-toimistojen ja ELY-keskusten 15 toiminta-aluetta ovat keskenään samat, ja monissa tehtävissä tehdään yhteistyötä virastojen välillä. Niillä on myös yhteinen kehittämis- ja hallintokeskus, KEHA-keskus (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., a). TE-toimistot ovat osa työ- ja elinkeinoministeriön johtamia ja ohjaamia julkisia työvoima- ja yrityspalveluita eli TE-palveluita, joita tuottavat TE-toimistojen lisäksi useat muutkin organisaatiot, kuten yritykset, oppilaitokset, kunnat ja kolmannen sektorin toimijat (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., a). Nykyiset TE-toimistot perustettiin vuonna 2013. (ELY-keskus, 2021b).

TE-toimistojen tehtäviin kuuluu sekä työnhakijoiden että työnantajien palveleminen. Työnhakijoita autetaan työnhaussa tarjoamalla työpaikkoja, koulutusta, valmennusta ja ohjausta. Työnantajille ja yrittäjille on saatavilla esimerkiksi rekrytointiin, yrityksen perustamiseen ja henkilöstön kouluttamiseen liittyviä palveluita (TE-palvelut, 2022). Asiak-

kaita palvellaan verkossa ja TE-toimistojen asiointipisteissä, joita on Suomessa useimilla paikkakunnilla. Esimerkiksi Pirkanmaan TE-toimistolla on yhteensä 15 asiointipistettä ympäri maakuntaa (TE-palvelut, 2024). TE-toimistojen fyysisten toimipaikkojen lisäksi TE-palveluilla on sähköinen asiointipalvelu sekä valtakunnalliset puhelinpalvelut.

1.1.2025 TE-palveluiden järjestämistä vastuu vaihtuu valtiolta kunnille (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., a). Tämän seurauksena nykyiset TE-toimistot lakkautetaan ja niiden henkilöstö siirtyy kuntien palvelukseen (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., b). Uudistuksen tavoitteena on tuoda työllisyyspalvelut lähemmäksi asiakkaita, ja näin ollen nopeuttaa työllistymistä sekä alueellisten työllisyyskysymysten tunnistamista ja ratkaisemista (Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d., b).

1.4 Menetelmä

Aineistonkeruumenetelmäni on sähköinen kyselylomake, jonka toteutan Webropol-ohjelmalla. Kysely sopii menetelmäksi tutkimukseeni, koska se mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen ja sillä voidaan kysyä sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 195–199). Koska potentiaalinen vastaajajoukko on maantieteellisesti hajallaan ympäri Suomen ja muodostuu noin 80 henkilöstä, on kysely menetelmänä hyvin perusteltu. Menetelmän etu on myös se, että kyselystä saamani vastaukset ovat jo valmiiksi sähköisessä muodossa, mikä vähentää virheitä lopullisessa aineistossa (Valli & Perkkilä, 2018, s. 118).

Kyselytutkimusta tehdessäni minun tulee varautua myös sen mahdollisiin haittoihin. Kyselyissä on tyypillistä, että vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi, olennaisia kysymyksiä voi jäädä kysymättä ja vastausten huolellisuudesta ja rehellisyydestä ei voida saada varmuutta (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 195; Valli, 2018, s. 93). Näihin haasteisiin voi kuitenkin varautua kyselyn ja kysymysten huolellisella suunnittelulla, aiheen tuntemuksella ja varmistamalla, että kysely tuntuu vastaajasta henkilökohtaiselta ja siltä, että hänen vastauksillaan on merkitystä (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 198; Valli, 2018, s. 95).

Käytännössä aloitan saavutettavuusohjeisiin liittyvän vertailuanalyysin luokittelemalla aiheeseen liittyvät vastaukset ryhmiin. Sen jälkeen järjestän ne helposti vertailtavaan muotoon, kuten taulukoihin. Lopuksi etsin järjestetyistä vastauksista eroja ja yhtäläisyyksiä KEHA-keskuksen tekemien ohjeiden välillä ja esitän näkemykseni siitä, miten löydökset voidaan ottaa huomioon tulevaisuudessa ohjeiden kehittämisessä. Saavutettavuuskoulutukseen liittyvässä vertailuanalyysissä etsin ensin kyselyvastauksista koulutukseen liittyviä huomioita, jonka jälkeen vertaan niitä luvussa 2 esittämäni teoriaan. Nostan esiin myös vastausten luokittelussa löytyneitä muita saavutettavuustyön tukitarpeita, jotka eivät suoraan liity aineistona oleviin ohjeisiin.

2 Viestinnän saavutettavuus

Perssonin ja muiden (2014) mukaan saavutettavuuden käsite vaihtelee eri ammattien, kulttuurien ja intressiryhmien kesken. Heidän oman määritelmänsä mukaan saavutettavuus tarkoittaa sitä, että tuotteita, järjestelmiä, palveluita, ympäristöjä ja tiloja voi käyttää väestö laajimmalla mahdollisella ominaisuuksien ja esimerkiksi fyysisten, kognitiivisten, taloudellisten, sosiaalisten tai kulttuuristen kykyjen kirjolla saavuttaakseen tietyn tavoitteen tietyissä kontekstissa. Yksi yhtenäinen määritelmä saavutettavuudelle tarjoaisi heidän mukaansa paremmat puitteet alan kehittämiseksi ja säätelylle, mutta vaarana on, että yksi ainoa määritelmä olisi liian laaja ollakseen toimiva. Siksi tarkastelen seuraavaksi muitakin saavutettavuuden määritelmiä.

Nieminen (2020, s. 287) määrittelee, että laajasti ymmärrettynä saavutettavuus on erilaisten sisältöjen ja välineiden rakentamista ja välittämistä sopivaksi erilaisille ihmisryhmille. Näkemys vastaa pitkälti Perssonin ja muiden tekemää määritelmää, sillä molemmat nostavat keskiöön ihmiset ja heidän moninaisuutensa huomioimisen. Nieminen painottaa kuitenkin Perssonista ja muista poiketen, että olennaista saavutettavuudessa on nimenomaan jonkin asian ”rakentaminen ja välittäminen”, eli toisin sanoen tekeminen saavutettavaan muotoon. Tämä ero on tärkeä huomioida, sillä kuten Niemisen määritelmästä voi ymmärtää, saavutettavaan lopputulokseen pääseminen vaatii vaivannäköä, asiantuntemusta ja työtä.

Suomen kielessä saavutettavuuden käsite on pitkälti vakiintunut koskemaan etenkin verkkosivujen kautta tarjottavia palveluita eli verkkopalveluita (Leskelä, 2019, s. 48). Petrie ja muut (2015) muodostavat tutkimuksessaan yhtenäistetyn määritelmän verkkopalveluiden saavutettavuudelle (englanniksi *web accessibility*) perustuen 50 eri määritelmään kirjallisuudesta. Heidän mukaansa saavutettavuus on sitä, että kaikki ihmiset, erityisesti vammaiset ja ikääntyneet, pystyvät käyttämään verkkosivustoja eri käyttöyhteyksissä sekä yleisellä että avustavalla teknologialla, ja sitä varten verkkosivustojen on oltava suunniteltu ja kehitetty tukemaan käytettävyyttä näissä eri yhteyksissä. Selovuon (2019,

s. 12) mukaan avustava teknologia tarkoittaa tietokoneohjelmia, selainten ominaisuuksia, fyysisiä ohjainlaitteita ja muita apuvälineitä, joita käyttäjät voivat tarvita käyttäkseen verkkosivujen sisältöjä.

Niemisen (2020) ja Petrien ja muiden (2015) määritelmiä yhdistelemällä tarkoitan tässä tutkielmassa saavutettavuudella sekä toimintaa että palvelun ominaisuutta. Toimintana saavutettavuus on verkkopalveluiden ja niiden sisältöjen tuottamista sellaiseksi, että kaikki ihmiset rajoitteista riippumatta pystyvät käyttämään ja ymmärtämään niitä. Tähän viittaa myös jatkossa puhuessani saavutettavuustyöstä. Saavutettavuudessa on näin ollen otettava huomioon sekä avustavan teknologian käyttäjät, että myös sellaiset käyttäjät, joilla on esimerkiksi erilaisia kognitiivisia tai kulttuurisia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat verkkopalveluiden sisältöjen omaksumiseen. Perssonin ja muiden (2014) mukaisesti ymmärrän tässä tutkielmassa saavutettavuuden ominaisuutena toteutuneen silloin, kun käyttäjä pystyy saavuttamaan tietyssä kontekstissa tavoitteensa, eli käytölle tai ymmärtämiselle ei ole verkkopalvelussa esteitä tai haasteita.

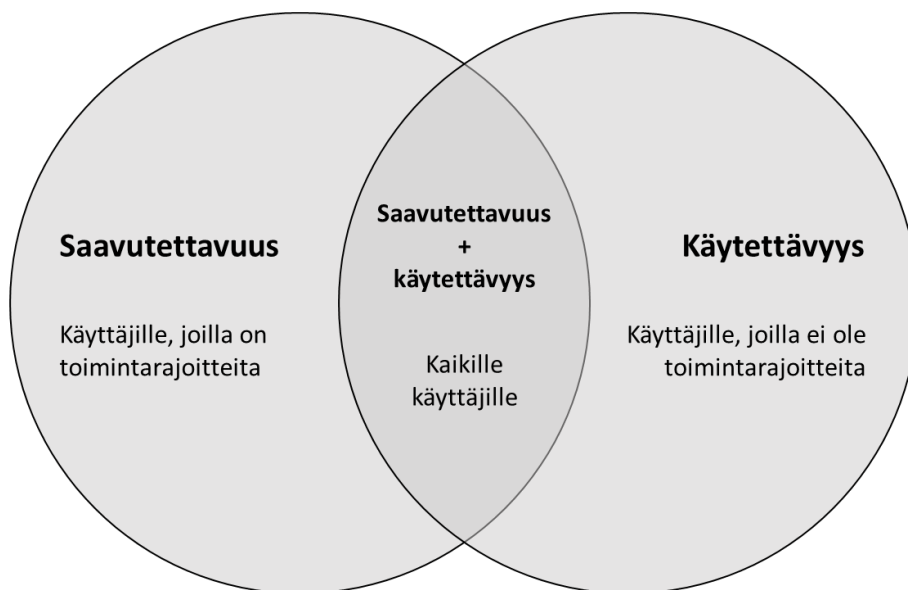
Petrie ja muut (2015) huomauttavat, että ikäihmiset mainitaan saavutettavuuden määritelmässä harvoin, vaikka vanhukset ovat tärkeä ja jatkuvasti kasvava verkkopalveluiden käyttäjäryhmä. Ikäihmisten lisäksi saavutettavuus on tärkeää myös laajasti muille kohde-ryhmille, sillä Suomessa arviolta 1,5–2,5 miljoonaa ihmistä hyötyy verkkopalveluiden saavutettavuudesta (Selovu, 2019, s. 15). Tähän joukkoon kuuluvat henkilöt, joilla on näkemiseen, kuulemiseen, hahmottamiseen tai muistamiseen liittyviä vaikeuksia, motorisia ongelmia tai vaikeuksia ymmärtää suomen kieltä, sekä iäkkäät ihmiset ja lapset (Selovu, 2019, s. 14). Lisäksi esimerkiksi tapaturmasta tai ympäristöstä johtuvat tilapäiset rajoitteet voivat vaikuttaa keneen tahansa (Hirvonen ja muut, 2020, s. 17). Leskelä (2019, s. 98–102) listaa tarkemmin syitä erityisesti saavutettavan kielen eli selkokielen tarpeelle. Näitä ovat kehitysvammat, autismikirjo, puhevammat, kielellinen erityisvaikeus, ADHD, lukivaikeus, muistisairaudet, afasia eli aivovaurion aiheuttama kielellinen häiriö, mielen-terveysongelmat ja muun kielen tai viestintämenetelmän käyttäminen.

Aluehallintoviraston (n.d., a) mukaan saavutettavuus kytkeytyy olennaisesti suunnittele kaikille -periaatteeseen (englanniksi *design for all* tai *universal design*), jonka mukaan erilaiset käyttäjät tulee ottaa huomioon jo suunnittelun alkuvaiheessa. Tällöin tavoitteena on luoda yksi yhtenäinen palvelu, jota kaikki ihmiset voivat käyttää eri lähtökohdista riippumatta. Myös Perssonin ja muiden (2014) artikkelissa todetaan, että termejä *universal design* (kaikille sopiva suunnittelu) ja *design for all* (suunnittelu kaikille -periaate) voidaan käyttää vastaamaan toisiaan. Heidän kokoamistaan määritelmistä voi tunnistaa, että käsitteiden ytimessä on suunnittelu laajasti kaikenlaisille ihmisille, jotta erilistä soveltamista eri kohderyhmille ei tarvita. Artikkelin mukaan *design for allin* ja *universal designin* periaatteen tavoittelemisen on keskiössä myös sosiaalisesti kestävän yhteiskunnan kehittämisessä.

Hirvonen ja muut (2020, s. 18–19) toteavat käytettävyyden ja esteettömyyden käsitteiden liittyvän läheisesti saavutettavuuteen. Heidän mukaansa esteettömyyttä käytetään sekä saavutettavuuden synonyymina että alakäsitteenä. Myös Leskelän (2019, s. 48) mukaan saavutettavuudella ja esteettömyydellä viitataan usein samaan asiaan, vaikka saavutettavuus on laajempi käsite kuin esteettömyys. Esteettömyys on saavutettavuuden alakäsite silloin, kun sillä viitataan fyysiseen saavutettavuuteen (Hirvonen ja muut, 2020, s. 19), eli esimerkiksi liikuntarajoitteisten mahdollisuuteen liikkua tilassa esteettä (Selovu, 2019, s. 11). Englannin kielessä termi *accessibility* viittaa usein juuri esteettömyyteen, kun taas verkkopalveluiden saavutettavuudelle on oma terminsä, *web accessibility* (ks. esim. Petrie ja muut, 2015).

Esteettömyyden tapaan yksi saavutettavuuden alakäsitteistä on käytettävyys, joka voidaan nähdä myös yhtenä saavutettavuuden osa-alueena (Hirvonen ja muut, 2020, s. 19). Selovu (2019, s. 12) määrittelee käytettävyyden tarkoittavan sitä, kuinka helppoa sivuston tai sovelluksen ja sen toimintojen käyttäminen on. Persson ja muut (2014) selittävät saavutettavuuden ja käytettävyyden välisen suhteen siten, että käytettävyys tarkoittaa palvelun laatua käyttäjän näkökulmasta ja saavutettavuus puolestaan sitä, kuinka laajalle käyttäjäkunnalle palvelun käyttö on mahdollista.

Bai (2019, s. 4) toteaa monien tutkimusten osoittaneen, että saavutettavuutta parantamalla parannetaan itse asiassa samalla myös käytettävyyttä. Hänen mukaansa saavutettavuuden parantamisesta on tällöin etua toimintarajoitteisten käyttäjien lisäksi kaikille muillekin käyttäjille, joille saavutettavuus ei välttämättä ole ratkaisevan tärkeää (Bai, 2019, s. 13). Toisaalta Jylhä (2020, s. 68) huomauttaa, että vaikka verkkopalvelun tekninen toteutus olisi tehty saavutettavasti, se ei automaattisesti tee palvelusta käytettävää, jos esimerkiksi sivuston rakenne on siitä huolimatta hankala. Niinpä saavutettavuus ja käytettävyys voivat olla olemassa myös ilman toisiaan, mutta molempien toteutuminen hyödyttää kaikkia käyttäjiä. Havainnollistan tätä saavutettavuuden ja käytettävyyden suhdetta kuviossa 2.



Kuvio 1. Saavutettavuuden ja käytettävyyden suhde toisiinsa ja eri käyttäjäryhmiin.

2.1 Saavutettavuuden osa-alueet

Hirvosen ja muiden (2020, s. 19–20) mukaan saavutettavuuteen liitetään usein erilaisia osa-alueita, joista keskeisimpiä ovat tekninen saavutettavuus, kognitiivinen saavutetta-

Vaikka selkokieli on kielen saavutettavin muoto, lain mukaan selkeä yleiskieli riittää saavutettavissa sisällöissä (Saavutettavakieli.fi, n.d., a). Selkeä yleiskieli on helposti ymmärrettävää yleiskieltä, joka eikä sisällä vaikeita lauserakenteita ja koostuu vain tavanomaisesta ja helposti ymmärrettävästä sanastosta (Saavutettavuuskirjasto Celia, 2024). Selkeälle yleiskielelle on myös keskeistä edetä laajoista kokonaisuuksista yksityiskohtiin, kirjoittaa auki lyhenteet sekä välttää lauseenvastikkeita ja passiivin käyttöä (Saavutettavuuskirjasto Celia, 2024). Selkokieltä tulee kuitenkin käyttää silloin, kun kohderyhmässä on ihmisiä, joille selkeä yleiskieli on liian vaikeaa, tai jos viestittävä palvelu koskee kaikkia kansalaisia (Saavutettavakieli.fi, n.d., b).

2.2 Lainsäädäntö ja tausta

Suomessa verkkopalveluiden saavutettavuutta koskeva keskeisin lainsäädäntö eli laki digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta astui voimaan 1.4.2019. Se velvoittaa pääasiassa julkista sektoria noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia digitaalisissa palveluissaan ja niiden sisällöissä (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Lain keskeinen sisältö painottaa, että digitaalisten palveluiden tulee noudattaa eurooppalaisen standardin EN 301 549 mukaisia saavutettavuusvaatimuksia, palveluista tulee löytyä saavutettavuusseloste ja käyttäjillä tulee olla mahdollisuus palautetta palvelun saavutettavuudesta (Aluehallintovirasto, n.d., b). Lain toteutumista valvoo valtakunnallisesti Etelä-Suomen aluehallintovirasto, jonka tehtäviin kuuluu tarkastaa saavutettavuusvaatimusten noudattamista ja tarvittaessa antaa rikkomuksista korjauskehotus tai uhkasakko (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 12 §, 14 §).

Saavutettavuutta ohjataan lisäksi myös muissa yhdenvertaisuuteen liittyvissä säädöksissä, kuten perustuslaissa, yhdenvertaisuuslaissa, hallintolaissa, kielilaeissa, laissa sähköisen viestinnän palveluista ja laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (Selovu, 2019, s. 17; Aluehallintovirasto, n.d., c). Esimerkiksi yhdenvertaisuuslaissa määrätään, että viranomaisen täytyy arvioida, miten yhdenvertaisuus toteutuu sen toiminnassa (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 5§). Perustuslain mukaan ketään ei saa asettaa

eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella (Suomen perustuslaki 731/1999, 6 §). Vaikka saavutettavuutta sääteleviä lakia on Suomessa monia, Leskelän (2019, s. 50–51) mukaan kognitiivinen saavutettavuus on jäänyt lainsäädännössä pienelle huomiolle.

Digipalvelulaki pohjautuu ja toimeenpanee Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin, eli Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (Selovu, 2019, s. 17; Aluehallintovirasto, n.d., b). Saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan vuonna 2016 ja siinä asetetaan vähimmäisvaatimukset verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102). Digipalvelulain taustalla on saavutettavuusdirektiivin lisäksi myös Euroopan unionin esteettömyysdirektiivi sekä YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimus (Aluehallintovirasto, n.d., b).

EU:n saavutettavuusdirektiivi pohjautuu eurooppalaiseen saavutettavuusstandardiin EN 301 549, jossa määritellään tieto- ja viestintätekniikan tuotteille, palveluille ja sisällöille saavutettavuutta koskevat toiminnalliset vaatimukset (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102). Saavutettavuusstandardi perustuu puolestaan kansainväliseen WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) -ohjeistoon, ja Selovuon (2019, s. 20) mukaan näiden kahden sisältö onkin pitkälti lähes sama. WCAG-ohjeiston sisältö on muodostunut erityisen keskeiseksi saavutettavuuden kriteeristöksi muodostaessaan perustan muulle säätelylle ja lainsäädännöille. Perehdyn siihen lisää seuraavassa luvussa.

Sekä EU:n saavutettavuusdirektiivissä että Suomen digipalvelulaissa on maininta kohtuuttomasta rasitteesta eli syystä, jonka nojalla saavutettavuusvaatimuksista voi poiketa tilapäisesti. Aluehallintoviraston (n.d., e) mukaan tämä tarkoittaa käytännössä, että vaatimusten toteuttamisen tulisi aiheuttaa organisaatiolle kohtuutonta taloudellista tai toiminnallista kuormitusta. Perustetta voi soveltaa vain osaan sisällöistä ja suunnitellusti,

perustuen ennakkoon tehtyyn saavutettavuusarviointiin ja sen pohjalta tehtyihin perusteluihin rasitteesta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 9 §). Kohtuuttomaan rasitteeseen vetoaminen ja siitä aiheutuvat puutteet on ilmoitettava verkkopalveluiden saavutettavuusselosteessa (Aluehallintovirasto, n.d., e).

2.3 Saavutettavuusohjeistus

Kansainvälinen World Wide Web -konsortio (W3C) on laatinut ympäri maailmaa käytössä olevan WCAG 2.1 -ohjeiston, joka kattaa joukon suosituksia verkkosisällön saavutettavuuden parantamiseksi (Aluehallintovirasto, n.d., d; W3C, 2019). WCAG-ohjeisto muodostuu neljästä ylätasoon periaatteesta, joita ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Periaatteiden alla on yhteensä 13 ohjetta, joilla kullakin on kolmella tasolla testattavat onnistumiskriteerit. Tasoja ovat A-, AA- ja AAA-tasot, joista A on matalin ja AAA korkein (W3C, 2019). Mitä korkeamman tason kriteerit täytetään, sitä parempi saavutettavuuden taso on (Aluehallintovirasto, n.d., d).

Lainsäädännössä tavoitteena on AA-tason saavuttaminen, sillä se on useimmissa tilanteissa kohtuudella toteutettavissa (Selovuo, 2019, s. 23). WCAG-ohjeistossa mainitaan, että korkeimmakaan tason (AAA) kriteereitä noudattava verkkopalvelu ei kuitenkaan ole saavutettava kaikille, sillä kaikkien käyttäjien tarpeita ei ole pystytty kattamaan täydellisesti (W3C, 2019). Aluehallintovirasto (n.d.; d) huomauttaa lisäksi, että osa WCAG-ohjeiston kriteereistä on tulkinnanvaraisia, jolloin kriteerien täyttymisestä verkkopalveluissa voi olla eriäviä mielipiteitä.

Loppuvuonna 2023 julkaistiin WCAG-ohjeiston uusin versio, WCAG 2.2. Päivitys tuo mukanaan yhdeksän uutta kriteeriä, joista A- ja AA-tason kriteerejä on kuusi. Aluehallintovirasto arvioi, että ohjeiston uusi versio tulee osaksi suomalaista lainsäädäntöä aikaisintaan syksyllä 2024. Viive johtuu siitä, että WCAG:n saavutettavuusvaatimukset tulevat digipalvelulakiin EU:n saavutettavuusdirektiivin ja siinä mainitun EN-standardin kautta, jonka päivittäminen vie aikaa. Vaikka uusien kriteerien noudattamista ei vielä veloiteta

lailla, Aluehallintovirasto kehottaa silti huomioimaan ne jo nyt erityisesti uusien palveluiden kehittämisessä. (Aluehallintovirasto, 2023).

2.4 Saavutettavuusohjeiden soveltaminen viestinnässä

Saavutettavuusohjeita tulee lain mukaan soveltaa suurimpaan osaan verkkosivujen sisällöstä ja toiminnoista (Aluehallintovirasto, n.d., f). Sisältöihin lukeutuvat teksti, kuvat, grafiikat, videot, podcastit ja sivustolle tallennetut tiedostot, esimerkiksi pdf- ja Word-tiedostot (Aluehallintovirasto, n.d., f). Toimintoja ovat esimerkiksi navigointi ja käyttöliittymä, linkit, verkkolomakkeet, ajanvarauspalvelut, chat-palvelut ja tapahtumakalenterit (Aluehallintovirasto, n.d., f). Näille kaikille on määritetty WCAG-ohjeistossa toimenpiteitä saavutettavuuden toteutumiseksi.

Viestintätyön ja sisältöjen saavutettavuuden kannalta tärkeitä A- ja AA-tason kriteereitä WCAG-ohjeistossa (W3C, 2019) ovat kuville ja grafiikoille lisättävät tekstivastineet eli alt-tekstit, videotallenteiden tekstitys ja kuvailutulkkaus, audioiden eli äänisisältöjen tekstimuotoiset vastineet ja tekstin ja taustan sekä graafisten elementtien välisten värien riittävä kontrastisuhte. Lisäksi sisällöissä ei saa käyttää vilkkuvia tai välähteleviä elementtejä, linkkien on oltava selkeitä ja ymmärrettäviä pelkän linkkitekstin perusteella, ja otsikkoja on hyödynnettävä oikein.

Mäkipään ja Isohellan (2022, s. 29) mukaan WCAG-ohjeiston kriteereissä ei oteta riittävästi huomioon tekstin saavutettavuuteen liittyviä yksityiskohtia, esimerkiksi selkeän kielen merkitystä. Lisäksi he toteavat alan tutkimuksissa nousseen esiin, että sisällöntuottajat kokevat WCAG:n usein vaikeaselkoisena ja haastavana toteuttaa. Syynä on erityisesti ohjeistuksen teknisyys. Mäkipää ja Isohella ovat vastanneet selkeämmän ohjeistuksen tarpeeseen luomalla 15 heuristiikan listan tekstien saavutettavuuden tarkistamiseen.

Mäkipään ja Isohellan (2022) heuristiikoista seitsemän liittyy tekstin muotoiluun ja määrittelee esimerkiksi kirjainkoon, fonttityypin ja värien välisen kontrastin (taulukko 2). Kolme heuristiikkaa liittyy tekstin rakenteeseen ja koskee otsikkotasojen käyttöä, kuvien

Taulukko 4. Tekstin sisältöön liittyvät heuristiikat (Mäkipää & Isohella, 2022).

Heuristiikka	Ohje	Selitys
11	Käytä selkeää ja yksinkertaista kieltä.	Käytä tuttuja, jokapäiväisiä sanoja. Vältä ammattisanastoa aina kun mahdollista.
12	Avaa tai selitä lyhenteet ja lyhennesanat ensimmäisellä kerralla.	Poikkeuksena ovat vakiintuneet lyhenteet, joita ei välttämättä edes tunnusteta auki kirjoitettuina (esimerkiksi dvd).
13	Kerro tärkein informaatio ensin. Jos tekstisi on pitkä, laadi siitä lyhyt tiivistelmä sivun alkuun.	Kun tärkein asia on ensimmäisenä, on sivun sisällön hahmottaminen helpompaa.
14	Suosi lyhyitä lauseita ja vältä monimutkaisia lauserakenteita.	Lyhyet lauseet auttavat lukijaa sisällön ymmärtämisessä. Ilmaise yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa.
15	Jos puhuttelet lukijaa, käytä sinä-muotoa.	Näin lukija tuntee, että teksti on tarkoitettu hänelle.

Vaikka saavutettavuus mielletään helposti koskemaan vain organisaatioiden verkkosivustoja, todellisuudessa digipalvelulaki velvoittaa sen huomioimista myös kaikissa muissa verkkosisällöissä aina sosiaalisen median julkaisuista liitetiedostoihin (Aluehallintovirasto, n.d., f). Selovuon (2019, s. 13) mukaan saavutettavuus tulisi ymmärtää vieläkin laajemmin kaikkea viestintää koskevaksi periaatteeksi, sillä samat asiat tulisi huomioida myös esimerkiksi painetussa materiaalissa tai Power Point -esityksissä. Vaikka digipalvelulaki koskeekin vain verkossa olevaa sisältöä, muuhun saavutettavuuteen virastoja velvoittavat esimerkiksi Suomen perustuslaki ja yhdenvertaisuuslaki.

Hirvosen ja muiden (2020, s. 18) mukaan saavutettavuudessa on otettava huomioon viestinnän sisällöt, muodot, käytännöt ja ympäristöt. Heidän mukaansa näiden tekijöiden monipuolistaminen laajentaa vastaanottajien joukkoa. Esimerkiksi viestinnän eri muotojen eli tekstin, puheen, viittoman tai kuvaamisen monipuolinen käyttö tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä verrattuna tilanteeseen, jossa käytössä olisi vain esimerkiksi yksi näistä muodoista.

2.5 Saavutettavuuden osaaminen ja koulutus työpaikoilla

Lewthwaiten ja muiden (2023, s. 6) mukaan saavutettavuuden tulisi olla kaikkien jollain tasolla digitaalista viestintää tekevien organisaation jäsenten vastuulla. He toteavat, että käytännössä kuitenkin vastuu saavutettavuustyöstä jää usein vain yhdelle tai muutamalle henkilölle, joilla on eniten asiantuntemusta ja osaamista aiheesta. Tällainen käytäntö voi johtaa siihen, että muut työntekijät eivät tunnista omaa rooliaan saavutettavuuden toteuttamisessa, kun organisaatio alkaa luottaa siihen, että tämä henkilö tekee saavutettavuustyön aina muiden puolesta (Lewthwaite ja muut, 2023, s. 6).

Drye ja muut (2023) ovat tutkineet Yhdysvalloissa yritysten työntekijöiden ymmärrystä liiketoiminnan asiakirjojen saavutettavuudesta. Kyselyssään he pyysivät työntekijöitä määrittelemään saavutettavuuden sekä kuvailemaan työvaiheita, joita he suorittaisivat tehdäkseen dokumentin saavutettavaksi. Tuloksista selvisi, että kolmasosa vastaajista ei osannut määritellä saavutettavuutta, ja lähes puolet vastaajista ei osannut kuvailla oikeita työvaiheita saavutettavan asiakirjan muodostamiseksi. Tietämys oli sitä heikompa, mitä vähemmän koulutettu tai mitä vanhempi vastaaja oli.

Ohjelmistokehittäjien suhtautumista saavutettavuuteen on tutkittu muun muassa Turkissa ja Iso-Britanniassa. Turkin tutkimukseen osallistuneista 65 % oli valtion organisaatioissa työskenteleviä henkilöitä, ja he olivat yksityisen sektorin vastaajiin verrattuna tietoisempia siitä, että saavutettavuudella on vaikutusta käyttäjäkokemukseen (Durdu & Altuntaş, 2020). Iso-Britannian tutkimus osoitti, että ohjelmistokehittäjät pitivät saavutettavan sisällön tuottamista tärkeänä, mutta saavutettavuus otettiin huomioon useimmiten vasta suunnittelun testaus- tai kehitysvaiheessa, ja noin 30 % vastaajista hyödynsi WCAG-ohjeistusta työssään vain silloin tällöin (Gilbertson, 2015).

Lewthwaiten ja muiden (2023, s. 3) mukaan suurin osa korkeakouluopiskelijoista siirtyykin työelämään ilman tarpeellista tietoisuutta, ymmärrystä ja taitoa saavutettavuudesta tai edes sen perusteista, koska saavutettavuuden opetusta ei ole yleisesti sisällytetty akateemisiin ohjelmiin. Heidän mukaansa nykytiedon valossa suurin osa saavutettavuuden

oppimisesta tapahtuu työelämässä ja työpaikoilla. Tämän takia työnantajien olisi hyvä järjestää työntekijöilleen saavutettavuuskoulutusta, jotta organisaatiossa on tarvittavat resurssit saavutettavan materiaalin suunnitteluun ja tuottamiseen (Lewthwaite ja muut, 2023, s. 6).

Parthasarathy ja Swaroop (2024) tutkivat saavutettavuuskoulutusta suuressa monikansallisessa ohjelmistoyrityksessä. He jakoivat tutkimukseen osallistuvat työntekijät kahteen joukkoon, joista toinen kävi saavutettavuuskoulutuksen itseopiskeluna ja toinen osallistui yhteisöllisen oppimisen (CoP, Communities of Practice) ryhmään. Itseopiskelukoulutuksessa osallistujat katsoivat omatoimisesti opetusvideoita ja lukivat artikkeleita organisaation verkko-oppimisympäristössä. Yhteisöopiskelijat puolestaan opettivat vuorollaan toisiaan, keskustelivat aiheesta, tekivät yhdessä käytännönläheisiä harjoituksia ja lopuksi refleктоivat ryhmässä oppituntia. Tutkimustuloksista selvisi, että yhteisöllisen ryhmän oppimistulokset, osallistumisaktiivisuus ja tyytyväisyys koulutukseen olivat keskimäärin parempia kuin itseopiskeluryhmällä. Vaikka myös itseopiskelu tarjoaa etuja (kuten joustava ajankäyttö), yhteisöllinen koulutuksen jälkeen osallistujat jopa jatkoivat oppimistaan hyödyntäen koulutuksessa luotuja verkostoja (Parthasarathy & Swaroop, 2024, s. 7).

Lewthwaite ja muut (2023) haastattelivat tutkimuksessaan kokeneita kouluttajia, jotka opettivat saavutettavuutta ohjelmistokehitysyrityksissä ympäri maailman. He nostivat esiin haasteen kouluttaa työntekijöitä, joilla ei ole kunnollista perusosaamista saavutettavuudesta. Tämän takia koulutuksessa tulisikin ensin lähteä liikkeelle saavutettavuuden taustoista ja kohderyhmistä, jotta ihmiset hahmottavat asian tärkeyden ja siten sitoutuvat koulutukseen paremmin (Lewthwaite ja muut, 2023, s. 10). Parthasarathy ja Swaroop (2024, s. 7) toteavat omassa tutkimuksessaan täysin saman asian ja lisäävät, että saavutettavuutta tarvitsevien kohderyhmien osallistuminen konkreettisesti mukaan koulutukseen lisää osallistujien empatiaa ja motivaatiota aihetta kohtaan entisestään.

Molemmat tutkimukset pitävät tärkeänä, että koulutus käsittelee ensisijaisesti käytännönläheistä työtä ja erityisesti organisaatiokohtaisia esimerkkejä yleisten sijaan, sillä ne parantavat käytäntöjen omaksumista (Lewthwaite ja muut, 2023, s. 10; Parthasarathy & Swaroop, 2024, s. 6). Lewthwaite ja muut (2023, s. 7) toteavat lisäksi hyvän koulutuksen olevan vapaaehtoista (pakollisuus laskee motivaatiota) sekä toistuvaa, jotta se pysyy alan kehityksen tahdissa ja osaaminen pysyy yllä organisaatiossa henkilöstön vaihtumisesta huolimatta. Heidän mukaansa koulutuksen on hyvä olla myös lyhyt ja ytimekäs, koska työelämässä ihmisillä on rajallinen määrä aikaa osallistua.

Koulutettavien ryhmien kokoonpanosta Lewthwaiten ja muiden (2023) sekä Parthasarathyn ja Swaroopin (2024) tutkimuksissa oli hieman eriäviä tuloksia. Lewthwaite ja muut (2023, s. 8) korostavat tarvetta eri rooleissa työskentelevien henkilöiden yhteiselle koulutukselle. Kun erilaista työtä tekevät henkilöt ovat samaan aikaan samassa huoneessa, he ymmärtävät paremmin henkilökohtaiset vastuunsa, miten ne risteävät toisten kanssa ja miten he voivat työskennellä yhdessä. Parthasarathyn ja Swaroopin (2024, s. 7) mukaan yhteinen koulutus ei kuitenkaan riitä, sillä koska roolit ovat erilaiset ja kaikki tulevat koulutukseen omista lähtökohdistaan, on mahdotonta tarjota kaikille relevanttia sisältöä, kun ihmiset ovat lähtökohtaisesti kiinnostuneita vain itseään koskevista aiheista.

2.6 Saavutettavuustyön haasteet

Jonssonin ja muiden (2023) Ruotsissa toteuttama tutkimus terveydenhuollon verkkosivuista osoitti, että yksikään tutkimuksen 37 sivustosta ei ollut täysin saavutettava, ja lähes kaikissa saavutettavuusselostuksissa oli puutteita. Heidän mukaansa tulokset ovat linjassa aiempien tutkimusten kanssa, joita on toteutettu 2020-luvulla lukuisissa maissa. Tämä kertoo, että saavutettavuustyössä yhä kohdataan haasteita, jotka vaikuttavat saavutettavuuden toteutumiseen ratkaisevasti. Tässä luvussa teen lyhyen katsauksen tutkimuksissa esiin nousseisiin haasteisiin.

Lazar ja muut (2004) tutkivat webmastereiden, eli verkkosivustoja ylläpitävien henkilöiden näkemyksiä saavutettavuudesta jo kaksikymmentä vuotta sitten. Tutkimuksessa selvitettiin, miksi webmasterit eivät hyödyntäneet olemassa olevia työkaluja ja ohjeita tehdäkseen verkkosivuja saavutettaviksi. Tulosten mukaan saavutettavuuden toteuttamisen puutteet johtuivat pääasiassa ajan, koulutuksen ja osaamisen puutteesta, johdon tuen puutteesta ja riittämättömistä ohjeistuksista. Syynä oli joissain tapauksissa myös piittaamattomuus aiheesta ja se, että saavutettavuutta ei vaadittu lainsäädännössä.

Hong ja muut (2015) selvittivät tutkimuksessaan 30 verkkosivujen kehittäjän mielipiteitä siitä, mitkä tekijät estävät verkkopalvelujen saavutettavuuden toteutumista. Lazarin ja muiden (2004) tutkimuksen tavoin tuloksissa nousivat esiin tietoisuuden ja koulutuksen puute sekä johdon kiinnostuksen puute. Johdon välinpitämättömyyden nähtiin johtavan esimerkiksi taloudellisen tuen vähyyteen, joka puolestaan vaikuttaa saavutettavuustyön resursseihin. Siksi rakenteellinen tuki ja esimerkiksi alan lainsäädäntö edistäisivät saavutettavuuteen panostamista. Hong ja muut (2015, s. 33) nostivat esiin myös oletuksen siitä, että saavutettavuusvaatimusten noudattaminen johtaisi yksinkertaiseen tai tylsään verkkopalveluiden muotoiluun, minkä takia sitä saatetaan vältellä.

Acosta ja muut (2020, s. 55301) kokoavat artikkelissaan yhteen alan tutkimuksissa esiin nousseita saavutettavuustyön esteitä. Keskeisimmiksi syiksi palveluiden saavutettavuusongelmien takana ovat nousseet verkkopalveluiden ylläpitäjien ajan, sitoutumisen ja kokemuksen puute. Hongin ja muiden (2015) sekä Lazarin ja muiden (2004) tutkimuksista poiketen Acosta ja muut mainitsevat syyksi myös epätietoisuuden niistä haasteista, joita esimerkiksi vanhukset ja vammaiset, eli saavutettavuuden kohderyhmät, kohtaavat verkkopalveluja käyttäessään. Muuten haasteet vaikuttavat pysyneen samoina jo yli 15 vuotta, vaikka lainsäädäntö ja tietoisuus saavutettavuudesta ovat kehittyneet huomattavasti.

3 Viestintä valtion virastoissa

Julkisen sektorin viestintä on tavoitteellista viestintää julkisen organisaation sisällä sekä organisaation ja sen sidosryhmien välillä, mikä mahdollistaa julkisen sektorin toiminnan niiden erityisissä kulttuurisissa ja poliittisissa ympäristöissä (Canel & Luoma-aho 2019, s. 33). Virastoilla on oltava viestintää, sillä viranomaisilla on Suomen lain mukaan velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa toiminnastaan ja palveluistaan (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Toiminnan avoimuuden toteuttamisesta vastataan viestinnän suunnittelulla ja järjestämisellä (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, 36 §).

Valtion tiedotuskomitea esitti vuonna 1965, että valtion tiedotustoimintaa on lisättävä, jotta kansalaiset voivat seurata paremmin hallinnon toimintaa. Näin palkattiin ensimmäiset valtionhallinnon tiedottajat. Sen jälkeenkin elettiin kuitenkin pitkään tilanteessa, jossa tieto ei tavoittanut tarpeeksi nopeasti ja laajasti niitä, joita päätökset koskivat. 1970-luvulla tiedottajia palkattiin lisää ja alettiin laatimaan virastokohtaisia tiedotusohjeita. Tällöin isolla osalla ministeriöitä ja virastoja oli jo omat tiedottajansa. Suhtautuminen tiedottajien lisääntymiseen ei ollut kuitenkaan mutkatonta, vaan tiedottajista pelättiin tulevan ”tiedotuskanavien tukkijoita”. (Kivistö, 2012, s. 76–77).

Nykyään valtioneuvoston kanslia ylläpitää valtionhallinnon organisaatioille suunnattua viestintäsuositusta, joka toimii pohjana virastojen omille viestintästrategioille ja viestintäohjeille. Siinä viestintä määritellään välttämättömänä osana julkisen organisaation strategista toimintaa ja johtamista. Valtionhallinnossa viestintä on olennainen osa jokaisen työntekijän työtä, mutta viestintäammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, koordinoinnista, toteutuksesta ja arvioinnista (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 14–15). Viestintäsuosituksen mukaan onnistuneen viestinnän edellytyksiä ovat ymmärrettävyys ja saavutettavuus (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 11). Suosituksessa korostetaan lisäksi kaikkien väestöryhmien huomioimista, avoimuutta sekä julkisen tiedon saatavuutta ja hyödynnettävyyttä.

Valtion virastojen viestinnän sisältö muodostuu toimintakentän ajankohtaisista asioista, opastuksesta ja tiedon jakamisesta. Viestimällä valtionhallinto antaa ulospäin kokonaiskuvan palveluistaan sekä kertoo tekemistään päätöksistä ja niiden vaikutuksista (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 12). Lisäksi viestinnän sisältöön vaikuttaa ajankuva: nykyään kaikkien organisaatioiden viestinnässä huomioitavia teemoja ovat yhteiskuntasuhteet, yhteiskuntavastuu, kestävä kehitys ja ympäristövastuu (Åberg, 2012, s. 35). Nämä teemat myös virastojen on huomioitava.

3.1 Viestintäympäristön erityispiirteet

Valtionhallinnon organisaatioiden ja näin ollen myös virastojen toimintaan liittyy omat erityispiirteensä, jotka vaikuttavat siihen, miten, milloin, missä ja miksi organisaatiot voivat tai niiden odotetaan viestivän. Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 150) mukaan julkiselle sektorille on tyypillistä poliittinen luonne, rajattu päätäntävalta, ongelmien käsittely, kritiikki, ristiriidat ja läpinäkyvyys. Heidän mukaansa yksi ristiriita voi olla viraston tehtävä tarjota apua kansalaisille, mutta samaan aikaan myös valvoa ja hallita heitä. Ristiriitoja viestinnässä voi aiheuttaa myös se, että virastojen täytyy ottaa huomioon suuri määrä sidosryhmiä (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Käsitellen virastojen viestinnän kohderyhmiä tarkemmin luvussa 3.5.

Poliittinen luonne muodostuu siitä, että julkiset organisaatiot ovat poliittisten päätösten tulosta ja niiden toiminta on säännelty laissa. Esimerkiksi budjetit ja prioriteetit määräytyvät poliittisen enemmistön toimesta, ja kun hallitus vaihtuu, niin myös julkisten organisaatioiden velvoitteet voivat vaihtua (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Poliittinen luonne on siis selkeästi ainakin yksi osasy siihen, miksi julkisilla organisaatioilla on Fredrikssonin ja Pallaksen mainitsema rajattu päätäntävalta ja ne kohtaavat paljon muutoksia.

Muutokset ovatkin nykyään uusi normaali julkisissa organisaatioissa, ja muutostilanteissa viestintä on avainasemassa, kun kansalaiset kaipaavat vastauksia tilanteen nostattamiin kysymyksiin (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 3–5). Myös tämän tutkimuksen kohdeorganisaatioissa ELY-keskuksessa ja TE-toimistossa ollaan kohtaamassa lähivuosina hyvin

laajamittaisiakin organisaatiomuutoksia, jotka vaikuttavat luonnollisesti myös niiden asiakkaisiin. Näistä muutoksista on kerrottu tarkemmin luvussa 1.3.

Myös Canel ja Luoma-aho (2019, s. 7) nostavat esiin poliittisen luonteen, joka heidän mukaansa voi vaikeuttaa julkisten organisaatioiden viestintää ja luo näin merkittävän eron julkisen ja yksityisen sektorin viestinnän välille. Kiinteästi politiikkaan liittyy myös julkisten organisaatioiden yksityisiä jäykemmät budjettijärjestelmät, jotka voivat aiheuttaa viestinnälle vähemmän liikkumavaraa ja hankaloittaa siten esimerkiksi uusien viestintätapojen käyttöönottoa (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 36). Myös viestinnän läpinäkyvyys liittyy politiikkaan, koska sitä veloitetaan lailla (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150), aivan kuten saavutettavuuttakin.

Yksi merkittävä julkisten organisaatioiden piirre on, että monet virastojen käsittelemistä ongelmista, esimerkiksi työttömyys, ovat sellaisia, joita ei oikeastaan voi lopullisesti ratkaista. Tämän takia aiheet ovat usein myös poliittisesti herkkiä ja jatkuvan julkisen keskustelun kohteena (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Myös Canelin ja Luoma-ahon (2019, s. 36) mukaan julkiset organisaatiot eivät voi koskaan miellyttää kaikkia, koska ne ovat viranomaisia ja säätelijöitä. Tämän takia julkisen sektorin viestinnän onkin jatkuvasti voitettava negatiiviset ennakkoluulot, joita vastaanottajilla on sitä kohtaan (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 39).

3.2 Viestinnän rooli organisaatiossa

Ympäristöministeriön tiedotussihteeri Mirja Ruokoranta sanoi vuonna 1986, että “kansalaiset suhtautuvat hallintoon epäluuloisesti ja ovat siitä vieraantuneita, koska viestintä ei toimi” (Kivistö, 2012, s. 82). Tämä kommentti kiteyttää osuvasti viestinnän roolin valtionhallinnossa, sillä kuten Zerfass ja Viertmann (2017, s. 72) toteavat, viestinnän tehtävä on rakentaa kestäviä suhteita organisaation sidosryhmiin ja samalla asemoida organisaatiota sen toimintaympäristössä. Viestintä voidaan siis nähdä siltana, joka rakentaa ymmärrystä ja luottamusta organisaation ja sidosryhmien välille.

Åbergin (2012, s. 39) mukaan viestintäyksiköllä on tärkeä rooli organisaation strategisen tason asiantuntijana. Tätä korostetaan myös valtioneuvoston viestintäsuosituksessa, jonka mukaan viestintä onnistuu parhaiten, kun se on liitetty osaksi organisaation strategista johtamista (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 8, 10). Viestintäyksikön tehtävä on suunnitella, johtaa, konsultoida, koordinoita ja toteuttaa organisaation viestintää (Åberg, 2012, s. 39). Valtioneuvoston viestintäsuosituksen mukaan viestinnän ratkaisut kuuluvat viestintäyksikön pohdittavaksi. Eli vaikka kaikki valtioneuvoston työntekijät ja eri alojen asiantuntijat viestivät päivittäin työssään, viestinnän ammattilaisten tehtävä on huolehtia ja arvioida, että viestintä on oikeellista (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 14–15).

Koska viranomaiset ovat alansa asiantuntijoita, he käyttävät täsmällisiä määritelmiä ja käsitteitä, jotka ovat oikeita mutta ulkopuolisille harvoin helposti ymmärrettäviä (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 8–9). Yksi tärkeä viestinnän tehtävä onkin toimia organisaatiossa erikoiskielen yleistajuistajana. Valtioneuvoston viestintäsuosituksessa todetaankin, että kun viestinnästä vastaavat ammattilaiset, saadaan aikaan suunnitelmallista viestintää, joka on ymmärrettävää, äänensävyiltään sopivaa ja eri kanaviin sovitettua. Viestinnällä onkin rooli myös organisaation sisäisenä konsulttina ja viestintävalmentajana (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 14).

Mykkänen (2018, s. 132) esittelee kolme tasoa, joilla viestintä toimii organisaatiossa. Ensimmäinen tasoista on strateginen, ja siinä viestintäammattilaiset antavat päätöksenteon tueksi tärkeää tietoa organisaation toimintaympäristöstä. Taktisella tasolla viestintä vastaa puolestaan tiedon keräämisestä ja sellaisista viestintätehtävistä, jotka liittyvät päätöksenteon sisäisiin toimintoihin. Kolmannella eli operatiivisella tasolla viestintä auttaa viemään päätöksiä käytäntöön sekä huolehtii siitä, että päätösten lopputuloksista viestitään eteenpäin.

3.3 Viestintäammattilaisten erilaisia rooleja

Åberg (2012, s. 35) nostaa esiin viestinnän alan nimikkeiden kirjavuuden. Viesti ry:n ja muiden (2023) toteuttamassa viestintäammattilaisille suunnatussa viestinnän alan tutkimuksessa yleisimpiä vastaajien nimikkeitä ovat viestinnän asiantuntija, viestinnän suunnittelija ja tiedottaja. Johtavassa asemassa yleisimmät nimikkeet ovat viestintä- ja/tai markkinointipäällikkö sekä viestintä- ja/tai markkinointijohtaja. Huomattavasti vähemmän käytössä olevia nimikkeitä ovat tutkimuksen mukaan esimerkiksi viestintäkoordinaattori, verkkoviestinnän asiantuntija, sisällöntuottaja ja viestintäassistentti. Tutkimuksen vastaajista 15 % työskentelee valtiolla, joten vastaukset eivät suoraan kerro virastojen viestintäammattilaisten nimikkeistä, mutta antavat kuitenkin suuntaa sille, että myös valtion organisaatioissa käytetään samoja nimikkeitä.

Viesti ry:n ja muiden (2023) tutkimuksessa vähän yli puolella vastaajista pääaine opinnoissa on ollut viestintä, kielet tai journalistiikka ja media-ala. Noin 40 % vastaajista työskentelee siis viestinnän parissa muista lähtökohdista. Esimerkiksi valtio-oppi, historia, politiikka, liiketalous, johtaminen ja markkinointi olivat tässä joukossa yleisiä pääaineita. Euroopassa (muun muassa Ruotsissa, Hollannissa ja Iso-Britanniassa) sekä Yhdysvalloissa tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet, että viestinnän hallinnasta vastaavien koulutustausta on ollut suurelta osin ei-viestinnällinen (Johansson & Ottestig, 2011, s. 157). Myös Åberg (2012, s. 35) toteaa, että historian saatossa viestintäammattiin on päädytty hyvin moninaisilla koulutustaustoilla. Hän kuitenkin lisää, että syynä on etenkin 1900-luvulla ollut selvästi alan koulutuksen puute.

Tärkeimmiksi työtehtävikseen vastaajat ovat nimenneet Viesti ry:n ja muiden (2023) tutkimuksessa sisällöntuotannon (60 %), media- ja sidosryhmäviestinnän sekä maineenhallinnan (41 %), sosiaalisen median (40 %), digi- ja verkkoviestinnän (36 %) ja työyhteisöviestinnän (30 %). Reilu 20 % vastaajista koki tärkeimpinä työtehtävinään myös brändityön ja työnantajamielikuvan, viestinnän johtamisen sekä strategiatyön ja kokonaisuuksien johtamisen. Åberg (2012, s. 33–35) toteaa, että viestinnän ammattilaisten tehtävät

ovat ajan saatossa muuttuneet huomattavasti teknisen kehityksen ja viestintään kohdistettujen odotusten muutosten myötä.

3.3.1 Päällikkö- ja teknikkoroolit

Johanssonin ja Ottestigin (2011, s. 146) mukaan yksi perinteisimmistä laajasti käytetyistä viestintäammattilaisten roolien määrittelyistä on kahtiajako päälliköihin ja teknikoihin. Tämä jako on heidän mukaansa saanut myös kritiikkiä muun muassa roolien monimutkaisuuden yksinkertaistamisesta. Fieseler ja muut (2015, s. 3) esittävät, että päällikön rooliin kuuluu viestinnän fasilitointia, viestinnän ongelmien havaitseminen, yhteistyö organisaation johdon kanssa ja vastuun ottaminen viestinnän onnistumisesta. Heidän mukaansa teknikon roolilla tarkoitetaan puolestaan suorittavaa työtä, johon kuuluu esimerkiksi julkaisujen tuottaminen, valokuvaaminen ja viestintämateriaalin kirjoittaminen.

Vaikka Johanssonin ja Ottestigin (2011) tutkimuksesta on jo yli kymmenen vuotta ja viestinnän ala muuttuu nopeasti, Mykkänen (2018, s. 132) nostaa omassa tuoreemmassa tutkimuksessaan esiin saman tyyppisen jaottelun viestintäpäälliköiden ja tiedottajien välillä. Tämä kertoo, että Johanssonin ja Ottestigin jaottelu on sovellettavissa alalle yhä nykyäänkin. Mykkäsen mukaan viestintäpäälliköt nähdään osana organisaation päätöksentekijöitä, ja päätöksistä kertominen jää tiedottajien tehtäväksi. Myös Mykkänen toteaa, että todellisuus näiden kahtiajakautuneiden roolien välillä on kuitenkin huomattavasti monimuotoisempi. Totta on kuitenkin se, että viestintäpäälliköiden rooli osana organisaation ylintä johtoa ja strategista päätöksentekoa on nykyään yhä merkittävämpi (Johansson & Ottestig, 2011, s. 151).

3.3.2 Roolien monimuotoisuus ja erilaiset vastuut

Beurer-Zullig ja muut (2009) ovat toteuttaneet Euroopassa kattavan tutkimuksen viestinnän alan ammatillisista rooleista. Käsitys muodostettiin aineistosta, jossa oli mukana yhteensä 30 eri maata. Tutkimuksessa tunnistettiin viisi eri roolia. *Negotiator* (neuvotteleva) vastaa organisaation sidosryhmäsuhteista, *brand officer* (brändivastaava) huolehtii

profiloinnista ja maineesta, *policy advisor* (neuvonantaja) opastaa johtoa ja valvoo viestintää, *internal communicator* (sisäinen viestijä) vastaa sisäisestä viestinnästä ja *press agent* (mediavastaava) huolehtii mediasuhteista. Beurer-Zulligin ja muiden mukaan *negotiator* ja *policy advisor* ovat enemmän päällikkörooleja, kun taas *brand officer*, *internal communicator*, ja *press agent* ovat teknikkorooleja. Nykyään teknikon roolit sisältävät kuitenkin myös johtamiseen liittyviä elementtejä, mikä pätee erityisesti mediavastaavan roolissa (Beurer-Zullig ja muut, 2009).

Verčičin ja muiden (2001, s. 380) mukaan viestintäammattilaisten rooleja organisaatiossa ovat johtaminen eli viestinnän strategisten ratkaisujen tekeminen, operatiivisuus eli viestintäprosessien käytännön toteuttaminen, reflektointi eli toimintaympäristön analysointi sekä koulutus eli kaikkien organisaation työntekijöiden viestinnän kehittäminen. Viestintäammattilaisten kyky tulkita toimintaympäristön muutoksia ja viestiä niistä organisaation sisällä päätöksentekijöille on yksi viestinnän tärkeimpiä tehtäviä (Mykkänen, 2018, s. 130).

Vaikka en käytä Beurer-Zulligin ja muiden (2009) tai Verčičin ja muiden (2001) roolijaottelua suoraan analyysissäni, ne tarjoavat näkökulman siihen, miksi saavutettavuustyö voi näyttäytyä eri tavoin eri viestintäammattilaisille. Työnkuvan eli roolin painottuminen esimerkiksi sisäiseen viestintään voi vaikuttaa siihen, kuinka keskeiseksi saavutettavuus omassa työssä koetaan tai millaista osaamista siihen liittyen odotetaan. Tässä tutkielmassa kyselyyn vastanneista vain 5 % toimi selkeästi päällikköasemassa, mikä viittaa siihen, että suurin osa vastaajista edustaa teknikkoroolia ja tekee saavutettavuustyötä käytännön tasolla.

3.4 Keskeiset piirteet viestintäammattilaisten työssä

Viestintäammattilaisten työ on asiantuntijatyötä, jolle on Saaren (2016) mukaan tyypillistä kiire, aikapaineet ja yllättävät muutokset. Tämä on johtanut siihen, että nykyajan

asiantuntijat joutuvat jatkuvasti priorisoimaan tärkeimpiä työtehtäviä. Tutkimuksen mukaan asiantuntijat kokevat, että jaksamisen ja ehtimisen vuoksi jotkut työtehtävät on pakko jättää vähemmälle huomiolle (Saari, 2016, s. 238–239).

Johansson ja Ottestig (2011, s. 159) nostavat esiin viestintäammattilaisten työhön vaikuttaneita muutoksia. Heidän mukaansa viestinnän arvon nousu on tuonut alalle enemmän resursseja, kun taas teknologinen kehitys ja organisaatiomuutokset ovat tuoneet haasteita. Heidän tutkimuksensa on toteutettu Ruotsissa haastatteleamalla viestintäpääliköitä. Suomessa Viesti ry:n ja muiden (2023) tutkimuksen mukaan viestintäammattilaiset kokevat työnsä kuormittavaksi kiireen, työmäärän, suunnittelun vaikeuden sekä työn sirpaleisuuden takia.

Viestintäteknologioiden kehitys on johtanut siihen, että etenkin isoissa organisaatioissa tiedon virta on nykyään jatkuvaa ja jopa ylitsevuotavaa. Tämä voi tuntua ahdistavalta, kuten esimerkiksi Johanssonin ja Ottestigin (2011, s. 156) tutkimuksessa haastattelemat viestintäjohtajat nostivat esiin. Haastateltujen mukaan työskentely tietoon ja viestintäasioihin liittyvien kysymysten parissa on monimutkaistunut, kun informaation määrä on lisääntynyt.

3.5 Viestinnän tavoitteet

Julkisen sektorin viestinnän tavoite on rakentaa ja ylläpitää yleistä etua sekä luottamusta kansalaisten ja viranomaisten välillä (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 33). Yleisellä edulla tarkoitetaan kaikille ihmisille yhteisiä tarpeita (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 77). Samaan tapaan valtionhallinnon viestintäsuosituksessa todetaan, että valtionhallinnon viestinnän tärkein tehtävä on tukea demokratiaa. Tämä toteutuu varmistamalla, että kaikki väestöryhmät pidetään yhteiskunnassa mukana ja kaikki saavat tietoa ymmärrettävästi (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 12). Julkisen organisaation viestinnän tärkein tavoite kiteytyykin siis kansalaisten palvelemiseen.

Viestintä tuottaa organisaatiolle arvoa toiminnan mahdollistamisella, aineetonta pääomaa rakentamalla, joustavuutta varmistamalla ja strategiaa mukauttamalla (Zerfass & Viertelmann 2017, s. 75–76). Tutkimuksen mukaan toiminnan mahdollistaminen tapahtuu edistämällä julkisuutta ja sitouttamalla sidosryhmiä ja henkilöstöä. Aineettoman pääoman rakentaminen tapahtuu maineen ja brändin hallinnan kautta. Joustavuutta epävarmuustilanteita varten luodaan vahvistamalla luottamuksellisia suhteita sidosryhmiin ja rakentamalla käsitystä organisaation legitimiyydestä. Strategian mukauttaminen tapahtuu toimintaympäristön mielipiteitä luotaamalla ja niihin reagoimalla.

Heiden ja muiden (2018, s. 455–456) mukaan viestinnällä on elintärkeä merkitys organisaation olemassaololle myös itsessään. Heidän mukaansa viestintä ei ole pelkästään keino saavuttaa organisaation tavoitteita, vaan myös perusta sen rakentumiselle ja ylläpidolle. Tämä ajatus juontuu *communicative constitution of organizations* (CCO) -näkökulmasta, eli suomeksi konstitutiivisen viestinnän näkemyksestä, jonka mukaan organisaatiot ovat itse asiassa viestintäprosessien tuotteita (Heide ja muut, 2018, s. 455–456).

Juholin ja Rydenfelt (2020) selvittivät tutkimuksessaan viestinnän tavoitteita suomalaisissa organisaatioissa, joista yli kolmasosa edusti julkishallintoa. Tutkimuksen mukaan viestinnän tavoitteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: organisaation strategisia tavoitteita tukevat tavoitteet, organisaation muodostumista ja ylläpitoa tukevat tavoitteet sekä viestintään itseensä kohdistuvat tavoitteet. Organisaation strategisia päämääriä tukevia viestinnän tavoitteita ovat tulostavoitteiden edistäminen, tietoisuuden lisääminen, strategian toteuttaminen, työnantajamielikuvan, tunnettuuden ja maineen parantaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja teemojen hallinta. Myös työhyvinvoinnin parantaminen, henkilöstön ja sidosryhmien sitouttaminen sekä markkinointi nähtiin yleisinä tavoitteina tässä kategoriassa (Juholin & Rydenfelt, 2020, s. 90).

Organisaation muodostumista ja ylläpitoa tukevia viestinnän tavoitteita ovat jatkuvuuden turvaaminen, toiminnan oikeutus, toiminnan kehittäminen ja uudistaminen sekä

identiteetin vahvistaminen. (Juholin & Rydenfelt, 2020, s. 91). Viestinnän itsensä tavoitteita ovat yhteisöllisyyden luominen, kansalaiskeskustelu ja vaikuttaminen, sitouttaminen organisaatioon sekä näkyvyys mediassa ja julkisuudessa (Juholin & Rydenfelt, 2020, s. 92). Saavutettavuuden kannalta viestinnän tärkein tavoite on, että sitä voivat ymmärtää ja käyttää kaikenlaiset ihmiset kaikista lähtökohdista (ks. Petrie ja muut, 2015; Persson ja muut, 2014).

3.6 Kohderyhmät ulkoisessa viestinnässä

Julkisten organisaatioiden viestinnän tärkein kohderyhmä ovat kansalaiset (Canel & Luoma-aho, 2019). Kansalaiset ovat monimuotoinen joukko erilaisia ihmisiä, joilla erilaiset taustat ja odotukset, ja he arvioivat viranomaisviestintää sen perusteella, vastaako se heidän omia tarpeitaan ja vastaako heidän kysymyksiinsä (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 6–7). Canelin ja Luoma-ahon mukaan julkisten organisaatioiden tulisikin ottaa viestintään kansalaiskeskeinen lähestymistapa. Kun kansalaiset ovat viestinnän keskiössä, monet sekä kansalaisten että julkishallinnon kokemat viestinnän haasteet voidaan selättää (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 11).

Valtioneuvoston kanslian (2023, s. 18–19) viestintäsuosituksessa on nimetty kolme valtionhallinnon viestinnän kohderyhmää: suuri yleisö, media ja asiakkaat. Suosituksen mukaan suuri yleisö on jakautunut ja jakautuu yhä eriytyneempiin kohderyhmiin, jonka takia viestinnän on oltava monikanavaista. Tämä on yhteydessä Canelin ja Luoma-ahon näkemykseen kansalasten monimuotoisuudesta. Media mainitaan viestintäsuosituksessa tärkeimmäksi yksittäiseksi sidosryhmäksi, koska sen avulla viesti voidaan välittää suurelle yleisölle tehokkaasti ja nopeasti. Asiakkaille viestitään asiakassuhteen aikana, jolloin viestintä on vuorovaikutteisempaa ja henkilökohtaisempaa kuin mediaa ja suurta yleisöä kohtaan. Siinä on tärkeää huomioida kohderyhmien erityispiirteet ja ihmislähtöisyys, jotta luodaan hyvä asiakaskokemus, joka lisää tyytyväisyyttä valtionhallintoon.

Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 150) mukaan kansalaisten joukosta voidaan tunnistaa erilaisia sidosryhmiä, jotka ovat kiinnostuneita julkisten organisaatioiden toiminnasta.

Näitä ovat muun muassa poliitikot, toiset julkiset organisaatiot, yritykset, yksityishenkilöt, tiedotusvälineet, järjestöt ja yhdistykset. Esimerkiksi poliitikot ja yrittäjät ovat samaan aikaan myös kansalaisia, eli kohderyhmillä voidaan nähdä olevan yhtä aikaa monenlaisia rooleja (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150) ja kansalaisia tuleekin ajatella laajemmin kuin vain yksityishenkilöinä.

ELY-keskukset ja TE-toimistot tekevät pääasiassa alueellista viestintää omalla alueella sijaitseville kohderyhmilleen. Valtakunnallinen, maantieteellisesti laajemmalle kohderyhmälle suunnattu viestintä tuotetaan KEHA-keskuksessa. Tämä jaottelu mahdollistaa sen, että viestintä voidaan räätälöidä paremmin paikallisten tarpeiden mukaan. ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestinnän tulee huomioida alueellisten kohderyhmien erityispiirteet, kuten paikallinen elinkeinorakenne ja käytössä olevat kielet.

3.7 Viestintäkanavat

Julkisten organisaatioiden viestinnän yksi haasteista ja tehtävistä on pysyä mukana kansalaisten viestintätapojen muutoksessa (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 5–6). Myös Kivistö (2012, s. 97) korostaa, että kansalaisten muuttuneiden tiedonkäyttötapojen seuraaminen on valtionhallinnolle välttämätöntä. Tapojen muutos edellisten vuosikymmenten aikana onkin ollut suuri. Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 8) todetaan, että viime vuosina perinteisen median rooli viestintäkanavana on heikentynyt, kun taas sosiaalisen median rooli on vahvistunut. Nykyaikana kohderyhmien tavoittamiseen tarvitaan monikanavaista viestintää (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 8).

Valtionhallinnon viestinnän varhaisessa vaiheessa tiedottajien työ koostui pääasiassa lehdistötiedotteiden laatimisesta. Myös yhtenäisen graafisen ilmeen hallinta oli jo tuolloin yksi viestintäammattilaisten työtehtävistä (Kivistö, 2012, s. 84). Nämä ovat edelleen osa viestinnän työtä, mutta lisäksi rinnalle on tullut paljon uutta. Kivistön (2012, s. 97) mukaan 2000-luvulla alettiin vastaamaan reaaliaikaisuuden ja vuorovaikutteisuuden tavoitteisiin, jonka myötä verkkoviestinnästä ja verkkosivustoista tuli tärkeä kanava. Myös

Johansson ja Ottestig (2011, s. 156) toteavat, että teknologian kehityksen myötä organisaatioiden verkkosivut ja intranetit ovat nykyään niiden tärkeimpiä viestintäkanavia.

Kivistön (2012, s. 97) mukaan 2010-luvulla sosiaalisesta mediasta tuli arkipäivää myös valtionhallinnossa. Hänen mukaansa ajalle on tyypillistä, että epävirallisen viestinnän ja aktiivisuuden merkitys korostuu myös julkisten organisaatioiden viestinnässä. ELY-keskukset ja TE-toimistot viestivät sosiaalisen median kanavissa erityisesti Facebookissa, Instagramissa, LinkedInissä ja viestipalvelu X:ssä. Myös YouTubea on virastot hyödyntävät videonjakoalustana. Muutamalla TE-toimistoista on käytössä TikTok. TikToken lisäksi eri kanavien käytössä on muitakin virastokohtaisia eroja, sillä esimerkiksi LinkedIn ei ole käytössä kaikissa virastoissa. Tieto perustuu omaan työkokemukseeni Pohjanmaan ELY-keskuksessa sekä lyhyeen katsaukseen virastojen sosiaalisen median kanavista maaliskuussa 2024. Laissa määritellyt saavutettavuusvaatimukset koskevat myös sosiaalisen median sisältöjä (Aluehallintovirasto, n.d., f).

Canel ja Luoma-aho (2019, s. 10) jaottelevat julkisten organisaatioiden käyttämät viestintäkanavat omistettuun, ansaittuun ja maksulliseen mediaan. Omistettuja medioita ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa ovat esimerkiksi virastojen omat verkkosivut, somekanavat, blogit, TE-live -rekryointilähetykset, uutiskirjeet ja fyysiset esitteet palveluista. Ansaittuja medioita ovat puolestaan lehdistötiedotteet ja virastojen aiheita koskevat uutisartikkelit lehdissä. Maksullisia medioita ovat muun muassa sosiaalisen median mainonta ja muut ostetut kampanjat. Canel ja Luoma-aho (2019, s. 10–11) toteavat, että näistä kanavista kaikki ovat pitkälti yksisuuntaisia, eivätkä siksi täysin vastaa kansalaisten nykykäsitystä mediasta, joka on moniulotteisempi ja vuorovaikutuksellisempi.

4 Saavutettavuus ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestinnässä

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymyksiini analysoimalla kyselyn tuloksia valituilla analyysimenetelmillä. Etsin tuloksista selittäviä tekijöitä ja käsittelen niitä myös suhteessa aiempiin tutkimuksiin ja teoriaan. Käyn ensin läpi kyselyn toteuttamisen taustat ja analyysimenetelmät ja kyselyvastaajien taustatiedot. Tämän jälkeen etenen analyysissa tutkimuskysymysten järjestyksessä eli saavutettavuusosaamisesta saavutettavuustyön tekemiseen ja lopuksi ohjeistukseen. Tulosten esittämisessä käytän esimerkkinä lainauksia avointen kysymysten vastauksista sekä havainnollistamisen apuna taulukkoja ja kuvia.

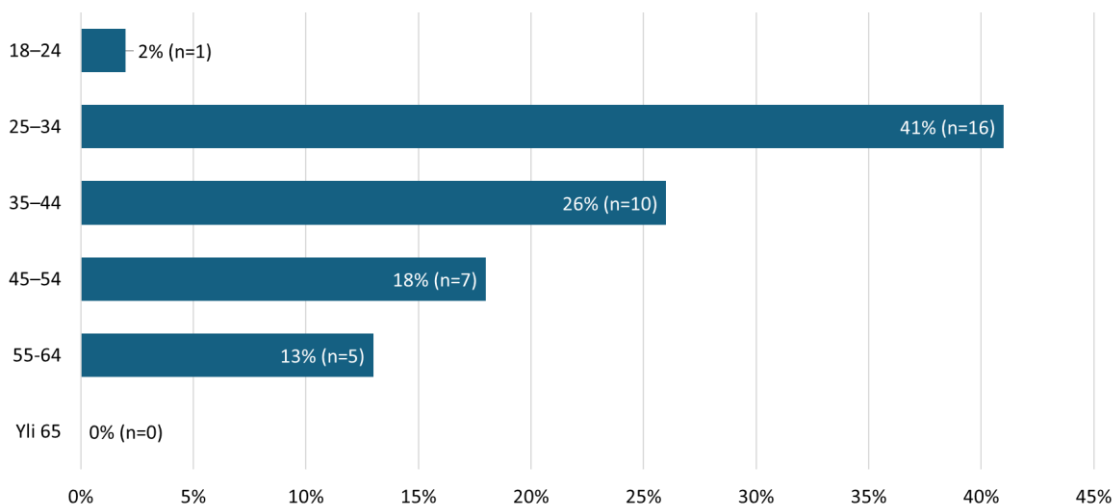
4.1 Kyselyn toteuttaminen ja analyysin eteneminen

Keräsin tutkimukseni aineiston standardoidulla kyselylomakkeella, jonka tein sähköisesti Webropol-ohjelmalla (liite 1). Kysely sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä, jotka jaottelin aihepiireittäin kolmeen eri osioon, joita olivat taustatiedot, saavutettavuusosaaminen ja saavutettavuustyö. Suunnittelin kysymykset niin, että ne tukivat mahdollisimman hyvin toisiaan ja pystyin saamaan avoimista kysymyksistä selityksiä suljettujen kysymysten vastauksiin. Samaan aikaan pyrin kuitenkin siihen, että kysymykset olisivat monipuolisia ja johdattavat vastaajaa pohtimaan ja kertomaan suhtautumisestaan saavutettavuuteen useista eri näkökulmista.

Pyysin kaikkien ELY-keskusten ja TE-toimistojen, eli yhteensä 30 viraston viestintähenkilöstöä vastaamaan kyselyyn. KEHA-keskus myönsi minulle tutkimusluvan maaliskuussa 2024. Tutkimusluvan nojalla sain KEHA-keskuksesta listan kohderyhmään kuuluvien sähköpostiosoitteista, joihin lähetin suoraan kutsun vastaamiseen ja linkin kyselyyn. Lisäksi kollegani Pohjanmaan ELY-keskuksessa ja TE-toimistossa jakoivat kutsua eteenpäin virastojen viestintäverkostojen sisäisissä kanavissa ja muistuttivat vastaamaan kyselyyn ennen vastausajan umpeutumista. Kysely oli auki kaksi viikkoa aikavälillä 16.–26.4.2024. Vastauksia kyselyyn tuli 39 kappaletta.

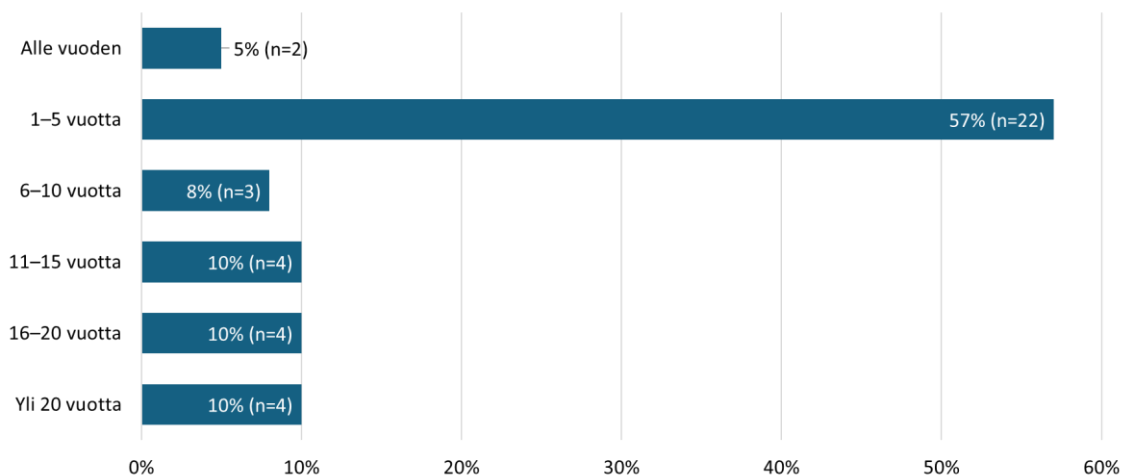
mahdollisesti vastaajien näkemyksiin saavutettavuusosaamisesta tai saavutettavuustyöstä. Näin pystyn analysoimaan ryhmien välisiä eroja ja arvioimaan, miten taustatekijät voidaan jatkossa huomioida entistä paremmin esimerkiksi osaamisen kehittämisessä ja tukimateriaalien suunnittelussa.

Kyselyyn vastasi yhteensä 39 henkilöä. Organisaatiot olivat edustettuina melko tasaisesti, sillä 56 % vastaajista työskenteli ELY-keskuksissa ja 44 % TE-toimistoissa. Iältään suurin osa vastaajista oli 25–34 -vuotiaita. Vain yksi oli 18–24 -vuotias, ja yli 65-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan. Yli 45-vuotiailta tuli huomattavasti vähemmän vastauksia kuin sitä nuoremmilta, kuten kuvion 3 ikäjakauma osoittaa.



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma.

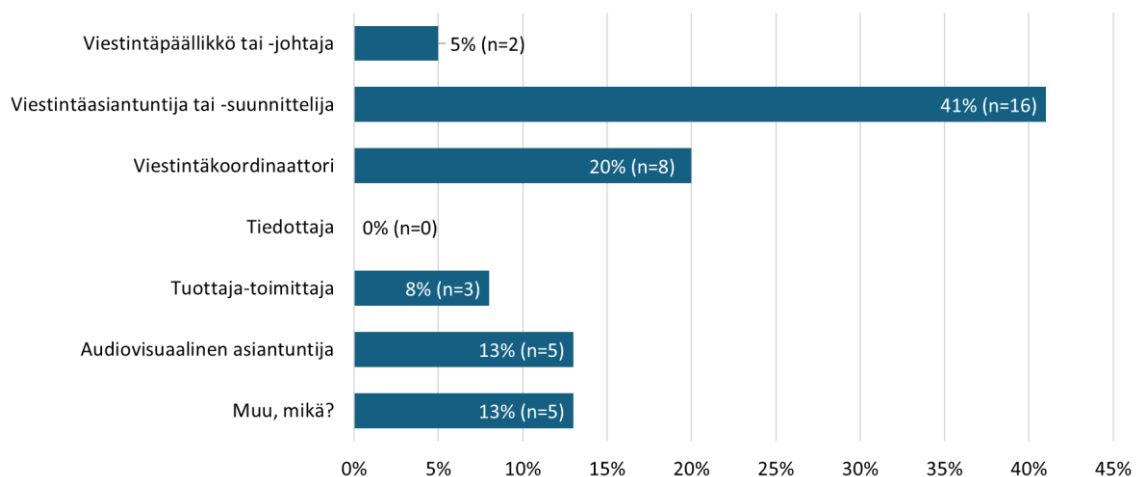
Vastaajien selvän enemmistön muodostivat 1–5 vuotta viestintätehtävissä työskennelleet henkilöt. Verrattain lyhyt työkokemus on yhteydessä vastaajien nuoreen ikään. Voi olla, että nuoret ovat innostuneet vastaamaan kyselyyn kokeneempia ja iäkkäämpiä kollegoitaan enemmän, tai vaihtoehtoisesti tulos voi kuvastaa laajemmin virastojen viestintämattilaisten nykyistä ikä- ja kokemusrakennetta. Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös jopa yli 20 vuotta viestinnän alalla työskennelleitä henkilöitä, kuten kuvioista 4 voi nähdä.



Kuvio 4. Vastaajien kokemusvuodet.

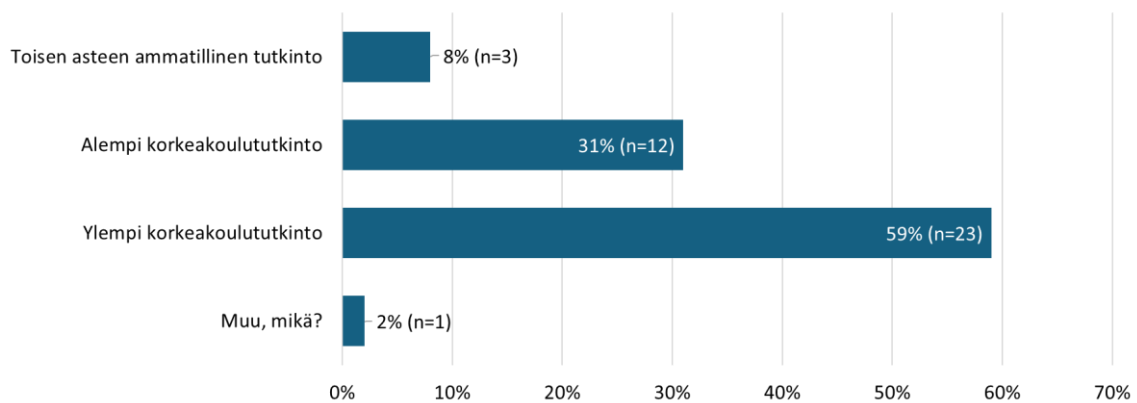
Yleisin tehtävänimike vastaajien keskuudessa oli viestintäasiantuntija tai -suunnittelija, joita oli vastaajista lähes puolet. Myös Viesti ry:n ja muiden (2023) tutkimuksessa nämä olivat yleisimpiä nimikkeitä. Kyselyyn vastasi vain kaksi viestintäpäällikön tai -johtajan roolissa työskentelevää henkilöä, mikä todennäköisesti osaltaan laskee vastaajien ikä- ja kokemusvuosia ja selittää näin ollen niiden osuuksia tässä tutkimuksessa. Vastaajien nimikkeistä käy ilmi, että he edustavat siis päällikköroolien sijaan pääasiassa teknikkorooleja. Johanssonin ja Ottestigin (2011) mukaan teknikkoroolit keskittyvät usein suorittavaan työhön, kuten julkaisujen tuottamiseen ja viestintämateriaalien kirjoittamiseen, mikä kertoo myös tämän tutkimuksen vastaajien tehtävistä.

Muita nimikkeitä olivat viestintäkoordinaattori, tuottaja-toimittaja ja audiovisuaalinen asiantuntija. Kuten kuviosta 5 ilmenee, viidellä vastaajista oli vastausvaihtoehtojen ulkopuoliset nimikkeet, joita olivat erikoisasiantuntija, erityisasiantuntija, johtava asiantuntija ja kaksi kertaa kehittämisasiantuntija.



Kuvio 5. Vastaajien tehtävänimikkeet.

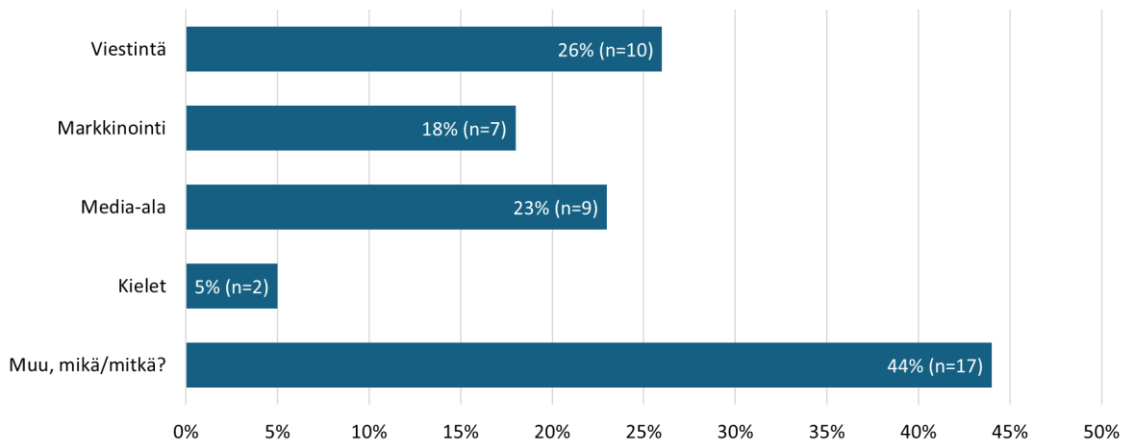
Lähes kaikki vastaajat olivat käyneet jonkin korkeakoulun: yli puolet vastaajista oli suorittanut ylempään korkeakoulututkintoon ja kolmasosa alemman korkeakoulututkintoon. Kuten kuviosta 6 voi nähdä, yksi vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”muu, mikä?” ja kertoi vastauksessaan suorittaneensa erikoisammattitutkinnon. Erikoisammattitutkinto vastaa tasoltaan toisen asteen ammatillista tutkintoa. Näin ollen vastaajista 10 %:lla oli korkeimpana koulutuksenaan toisen asteen koulutus.



Kuvio 6. Vastaajien koulutusasteet.

Viestintä oli opiskeluista pääaineista yleisin. Muita yleisiä pääaineita olivat markkinointi ja media-ala (kuvio 7). Suurin osa vastaajista oli opiskellut kuitenkin jotain muuta, sillä lähes puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon ”muu, mikä/mitkä?”. Annetuissa vastauksissa

nousi esiin vaihtelevasti erilaisia oppiaineita ja tieteenaloja, jotka luokittelin aihepiireittäin ryhmiin. Yhteiskunta ja politiikka -ryhmään luokittelemiani vastauksia olivat yhteiskuntatieteet, valtio-oppi ja suunnittelumaantiede. Viestintä ja kulttuuri -ryhmään kuuluivat journalismi, kulttuurienvälinen viestintä ja johtaminen, nykysuomi, graafinen suunnittelu sekä kulttuuri ja luovat alat. Johtaminen ja organisaatiot -ryhmään sijoittamiani pääaineita olivat johtaminen ja organisaatiot, viestinnän johtaminen sekä kulttuurienvälinen viestintä ja johtaminen. Lisäksi yksi vastaajista oli opiskellut tietojärjestelmätiedettä ja yksi matkailua. Olen koonnut ryhmät ja vastausmäärät yhteen taulukossa 5.



Kuvio 7. Vastaajien pääaineet.

Taulukko 5. Muut pääaineet luokiteltuna ryhmiin.

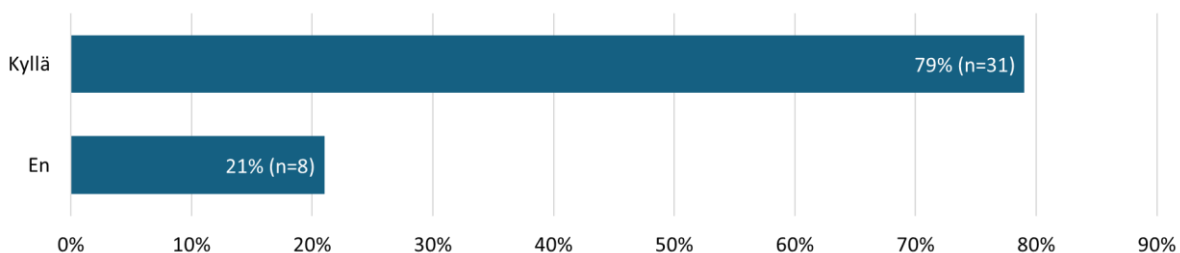
”Muu, mikä/mitkä?” -vastausvaihtoehtoon annetut pääaineet	Vastaajat (n)
Yhteiskunta ja politiikka	7
Viestintä ja kulttuuri	5
Johtaminen ja organisaatiot	3
Tietojärjestelmätiede	1
Matkailu	1

Tässä kysymyksessä vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja, jos heillä oli useampia tutkintoja tai koulutusta eri aloilta. Vastauksia tuli yhteensä 45 kappaletta 39

vastaajalta. Tämä saattaa osaltaan selittää, miksi muita kuin viestintäammattilaisten tyyppisimpiä pääaineita oli opiskeltu suhteessa paljon – monilta löytyi niiden rinnalla useamman alan opintoja. Tutkintojen laaja kirjo kertoo puolestaan siitä, että viestintätehtäviin päädytään hyvin erilaisista koulutuksellisista taustoista, ja esimerkiksi yhteiskuntatieteellinen tai johtamisen osaaminen nähdään alalla hyödyllisenä. Tämä on linjassa aiempien tutkimusten kanssa: myös Viesti ry:n ja muiden (2023) tutkimuksessa noin puolella vastaajista oli viestinnän sijaan koulutustausta esimerkiksi valtio-opista, politiikasta, liiketaloudesta tai johtamisesta.

4.3 Näkemykset saavutettavuusosaamisesta

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kysyin vastaajilta, kokevatko he tarvitsevansa lisää osaamista, jotta voivat vastata kaikkiin saavutettavuusvaatimuksiin työssään. Tulos antaa yleiskuvan siitä, kuinka moni vastaajista kokee oman osaamisensa kokonaisuudessaan riittäväksi tällä hetkellä. Kuten kuviosta 8 voi nähdä, lähes 80 % vastaajista uskoo tarvitsevansa lisää osaamista, ja vain 21 % kokee jo osaavansa kaikki työssään tarvitsemansa saavutettavuustaidot. Osaamisen kehittämiseksi on siis vastaajien joukossa selkeä tarve.



Kuvio 8. Vastaajien näkemys siitä, tarvitsevatko he lisää saavutettavuusosaamista.

Vastauksissa ilmeni eri ikäluokkien välisiä eroja. Nuorimmista (18–34 -vuotiaista) vastaajista lähes kaikki (94 %) kokivat tarvitsevansa lisää osaamista, vaikka muissa kyselyn osioissa arvioivissa kysymyksissä he arvioivat oman saavutettavuusosaamisensa keskimäärin paremmaksi kuin vanhemmat ikäryhmät. Sen sijaan 35–44 -vuotiaat arvioivat osaamisensa kyselyn muissa kysymyksissä muita ikäluokkia heikommaksi, mutta silti heistä

vain 60 % koki tarvitsevansa lisää osaamista. Yli 45-vuotiaat sijoittuvat näiden kahden ryhmän väliin. Tulos on yhteydessä myös työkokemusvuosiin, sillä alle 5 vuotta alalla olleet toivovat eniten lisää osaamista, kun taas 6–15 vuotta alalla olleet vähiten.

Ero ikäluokkien välillä voi johtua monesta eri tekijästä. Nuoret saattavat olla tietoisempia alan vaatimuksista ja kehityksestä, mikä saa heidät tunnistamaan oman osaamisensa rajat, vaikka kokevat sen pääasiassa hyväksi. He voivat olla myös tottuneempia jatkuvaan oppimiseen. Pidempään työelämässä olleet 35–44-vuotiaat saattavat puolestaan nojata enemmän jo vakiintuneisiin työskentelytapoihin. Uran alkuvaiheessa saavutettavuus ehkä koetaan monimutkaisena ja jatkuvaa oppimista vaativana aiheena, kun taas kokeneemmat ovat jo omaksuneet perusasiat ja saattavat kokea, ettei lisäkoulutus ole välttämätöntä päivittäisten työtehtävien kannalta.

Osaamisen erilaiset haasteet nousivat esiin myös muissa kyselyn vastauksissa. Avoimissa kysymyksissä vastaajat kertoivat, millaista osaamista he kokevat tarvitsevansa lisää, ja perustelivat monivalintakysymysten vastauksiaan sanallisesti. Tässä luvussa tarkastelen ja analysoin kaikista osaamiseen liittyvien kysymysten vastauksista nousseita teemoja, joita ovat osaamisen rajoitteet ja WCAG-ohjeiston tuntemattomuus, ohjelmistojen ja tiedostomuotojen saavutettavuus sekä käytännönläheisen osaamisen ja kertaamisen tarve.

4.3.1 Osaamisen rajoitteet ja WCAG-ohjeiston tuntemattomuus

Kyselyssä vastaajat arvioivat saavutettavuusosaamistaan annetuissa väittämissä numeerisesti asteikolla 1–5 (taulukko 6). Kokonaisuudessaan viestintäammattilaiset pitävät osaamistaan melko hyvänä ja kokevat tuntevansa saavutettavuutta tarvitsevat kohderyhmit melko hyvin. Vastauksista nousee esiin kuitenkin puutteet WCAG-ohjeiston tuntemuksessa. Vaikka WCAG-ohjeisto sisältää saavutettavuuslainsäädännön taustalla olevat säännöt, sen tuntemus viestintäammattilaisten keskuudessa on ainoastaan kohta-laista. Yli 16 vuotta alalla olleet arvioivat tuntevansa WCAG-ohjeiston parhaiten (vastauksen keskiarvo 3.3) kun taas 6–15 vuotta alalla olleet kokevat WCAG-ohjeiston osaamisen

selvästi heikoimmaksi (keskiarvo 2.4). Alle 5 vuotta alalla olleet sijoittuvat tähän väliin (keskiarvo 2.8).

Taulukko 6. Vastaajien arvio saavutettavuusosaamisesta.

	Erittäin huonosti (1)	Melko huonosti (2)	Kohtalaisesti (3)	Melko hyvin (4)	Erittäin hyvin (5)	Keskiarvo (1–5)
Osaan tuottaa saavutettavaa viestintää	0 %	0 %	23 % (n=9)	64 % (n=25)	13 % (n=5)	3.9
Tiedän, millaiset saavutettavuusvaatimukset koskevat mitäkin sisältöä	0 %	3 % (n=1)	23 % (n=9)	64 % (n=25)	10 % (n=4)	3.8
Tunnen saavutettavuutta tarvitsevat kohderyhmät	5 % (n=2)	3 % (n=1)	20 % (n=8)	59 % (n=23)	13 % (n=5)	3.7
Tiedän, millainen vaikutus eri ratkaisulla on eri kohderyhmille	2 % (n=1)	8 % (n=3)	28 % (n=11)	54 % (n=21)	8 % (n=3)	3.6
Tunnen WCAG 2.1 -ohjeiston	13 % (n=5)	21 % (n=8)	38 % (n=15)	28 % (n=11)	0 %	2.8
Osaan arvioida, täyttääkö työni WCAG 2.1 -ohjeiston saavutettavuuskriteerit	21 % (n=8)	10 % (n=4)	36 % (n=14)	33 % (n=13)	0 %	2.8
Yhteensä						3.4

Vastaajilla oli halutessaan mahdollisuus perustella vastauksiaan tarkemmin avoimessa tekstikentässä. Perusteluista ilmenee, että vastaajien saavutettavuusosaaminen on vahvasti sidoksissa heidän omaan työhönsä ja sen rutiineihin. Moni tuntee osaavansa tuottaa saavutettavaa viestintää oman työnsä vaatimin osin, vaikka ei tunne WCAG-ohjeistoa ollenkaan tai ei osaa hyvin sen kriteereitä. Esimerkin (1) kaltaisia vastauksia tuli useita:

- (1) Vaikka en ohjeistoa osaa niin uskallan väittää, että osaan tuottaa saavutettavaa viestintää oman työni näkökulmasta. Toki se on aika kapea ala, eli varmasti parannettavaa on!

Useat vastaajat kertovat perehtyneensä WCAG-ohjeistukseen pintapuolisesti, mutta eivät hallitse sen yksityiskohtia. Tämä kertoo viestijöiden käytännönläheisestä lähestymistavasta saavutettavuuteen teoreettisen perehtymisen sijaan. Syynä voi olla ohjeiston koettu monimutkaisuus, tai ettei se tunnu suoraan sovellettavalta päivittäiseen viestintätööhön. Tämä on linjassa Mäkipään ja Isohellan (2022) kanssa, jotka toteavat sisällön-

tuottajien kokevan WCAG:n usein hankalana ymmärtää ja soveltaa. Monet vastaajat kerovat kuitenkin pystyvänsä hyödyntämään tai tarkistamaan ohjeistuksia tarpeen mukaan, ja he itse pitävät tätä riittävänä.

Itsevarmuus omasta työstä ilman WCAG-ohjeiston tarkkaa tuntemusta voi perustua siihen, että saavutettavuutta ajatellaan vain omassa työssä toistuvien tehtävien näkökulmasta. Vaikka itseluottamus omaan saavutettavuusosaamiseen on positiivinen asia, ilmiö voi myös sisältää riskejä. Jos viestintäammattilaiset eivät tunne WCAG-ohjeistoa riittävästi tai tarkistavat sen vain tarpeen vaatiessa, he eivät välttämättä tunnista kaikkia saavutettavuuteen liittyviä vaatimuksia eri tilanteissa. Tällöin harvemmin tuotettavien sisältöjen saavutettavuus voi unohtua tai jäädä puutteelliseksi. Jos WCAG-ohjeiston tuntemattomuus on yleistä, organisaatiossa voi syntyä käytäntöjä, jotka eivät ole yhdenmukaisia tai täytä lain vaatimuksia kaikilla tasoilla.

4.3.2 Ohjelmistojen ja tiedostomuotojen saavutettavuus

Kyselyssä vastaajat arvioivat eri sisältömuotojen saavutettavuusvaatimusten osaamistaan numeerisesti asteikolla 1–5 (taulukko 7). Osaaminen koetaan parhaaksi teksteihin, videoihin ja kuviin liittyvien vaatimusten osalta. Näissä suurin osa arvioi osaamisensa olevan joko melko hyvällä tai erittäin hyvällä tasolla. Esitteiden ja audioiden osalta saavutettavuusosaaminen on puolestaan heikointa ja keskiarvoltaan kohtalaista. Myös esitykset, PDF-tiedostot ja infografiikka ovat monille vastaajille haastavia. Nuorin vastaajajoukko (18–34-vuotiaat) kokee selvästi oman osaamisensa paremmaksi PDF-tiedostojen, esitteiden ja esitysten saavutettavuusvaatimusten osalta verrattuna vanhempiin ikäryhmiin. Taustalla voi vaikuttaa esimerkiksi nuorempien sukupolvien tottuneisuus uusien teknologioiden käyttöön.

se koettaisiinkin samalla myös turhauttavana tai kuormittavana. Kokemus työn tärkeydestä näyttää siis voittavan sen negatiiviset puolet, kuten vastauksista (15) ja (16) ilmenee:

- (15) --- Kyllästymisestä huolimatta kuitenkin haluan ehdottomasti panostaa siihen, että sisältömmme ovat saavutettavia, vaikka se nyt sitten söisikin sitä aikaa omalla työpöydällä olevilta muilta tehtäviltä.
- (16) Se on tärkeää ja tasa-arvoa edistävää, vaikka sisällön tuottaminen saavutettavaksi on vaatinut lisäpanostuksia työssä ja tietyllä tavalla totutteluakin. --- Eli on vaivan arvoista.

Myös negatiiviset tunteet voivat kuitenkin vaikuttaa priorisointiin. Esimerkin (17) kuvaamassa tilanteessa viestintää on jätetty kokonaan tekemättä, koska siihen liittyvä saavuttavuustyö on koettu liian raskaaksi käytössä oleviin resursseihin nähden. Turhautumista herättävät myös esimerkiksi jatkuva tarve muistuttaa kollegoita saavutettavuuden huomioimisesta sekä saavutettavuusvaatimusten toteuttaminen ilman riittäviä työkaluja. Tällaisessa tilanteessa priorisointi voi luonnollisesti kohdistua saavutettavuuden sijaan muihin asioihin, mikä voi vaikuttaa suoraan viraston viestintään.

- (17) Toisinaan saavutettavuusvaatimukset toimivat itseään vastaan siten, että viestintäaineistoja jätetään toteuttamatta, koska saavutettavuusvaatimukset tekisivät niiden tuottamisesta työlästä/kallista.

Muutama vastaaja kertoi suhtautuvansa saavutettavuuteen täysin neutraalisti ja rutii-nilla. Neutraalin suhtautumisen luokkaan sijoitin myös ne vastaukset, joissa saavutettavuuden kerrottiin olevan itselle vasta uusi asia. Pieni osa vastaajista koki saavutettavuustyön myös pelottavana tai tunsii päällimmäisenä huolta siitä, ettei saavutettavuus toteudu riittäväällä tasolla, kuten esimerkiksi (18). Pelko virheistä voi johtaa työn välttelyyn, mutta toisaalta huoli saavutettavuuden toteutumisesta voi myös motivoida, koska tärkeiksi koetut asiat herättävät halun toimia.

- (18) Välillä koen saavutettavuustyön isona mörkönä. Tämä johtuu siitä, että pelkään, etten voi täyttää sen vaatimuksia. Koen hyvin tärkeäksi sen,

että mahdollisimman moni tai miksi ei kaikki voisi kuluttaa luomaani sisältöä. En siis näe saavutettavuustyötä negatiivisena asiana, vaan hyvin isona ja tärkeänä teemana. Toivoisin, että voisin toteuttaa sitä täydellisesti.

4.4.3 Virkakieli ja työyhteisön sisäiset haasteet

Useat vastaajat kuvaavat vaikeuksia selkeyttää ja muokata saavutettaviksi materiaaleja, jotka ovat sisällöltään monimutkaisia ja asiantuntijavetoisia. Tämä näkyy esimerkiksi infografiikkojen tekstivastineiden laatimisessa, jossa viestintäammattilaiset kokevat oman osaamisensa rajat ja ajanpuutteen esteiksi. Viestijät joutuvat ottamaan vastuuta sisällöistä, joiden syvälinen ymmärtäminen vaatisi asiantuntijatason tietämystä. Tämä luo tilanteen, jossa saavutettavuustyö jää pinnalliseksi tai viivästyy, kun aikaa kuluu sisällön omaksumiseen. Tämä näkyy esimerkissä (19):

- (19) Käsittelen ja jaan työssäni monimutkaista tietoa viljelijöiden tuista. Infografiikat auttavat näkevää sisäistämään asian, mutta monisyisen kuvan tekstivastineen laatiminen on haastava ja vie aikaa. Usein kuvat sisältävät tarkkaa substanssietoa, joten alt-tekstin laatimiseen tarvitaan myös aiheen asiantuntijaa viestijän lisäksi.

Viranomaisviestinnän kapulakielisyys ja materiaalien liiallinen laajuus nousivat myös esiin useissa vastauksissa. Asiantuntijoilta tulevat tekstit sisältävät usein vaikeaselkoista kieltä, joka vaatii paljon työtä viestijöiltä, jotta se täyttäisi saavutettavuusvaatimukset. Samalla monissa vastauksissa korostetaan muiden alojen asiantuntijoiden vähäistä panosta materiaalien saavutettavuuteen. Viestintäammattilaiset jäävät usein yksin vastuuseen saavutettavuudesta, vaikka eivät tunne substanssia. Useissa vastauksissa, kuten esimerkissä (20) viitataan siihen, että asiantuntijat laativat materiaalit ilman saavutettavuusvaatimusten huomioimista, jolloin vastuu siirtyy viestinnälle.

- (20) --- Jos saavutettavuus ja sen toteutumisesta huolehtiminen on ainoastaan viestinnän tehtävä niin työajastani järjettömän suuri lovi meni pelkästään saavutettavan materiaalin tuottamiseen.

Viestintäammattilaisten ja muiden asiantuntijoiden yhteistyö työyhteisössä nähdään merkittäväksi ongelmaksi. Vastaajat kuvaavat tilannetta, jossa materiaaleja tuotetaan asiantuntijoiden toimesta ilman viestijöiden osallistumista alkuvaiheessa. Vastaajien mukaan tilanne juontaa juurensa siitä, että asiantuntijoiden ymmärrys saavutettavuusvaatimuksista on puutteellista. Tilanne on tuttu myös muista tutkimuksista. Drye ja muut (2023) tutkivat Yhdysvalloissa yritysten työntekijöiden ymmärrystä asiakirjojen saavutettavuudesta. Heidän tutkimuksessaan kolmasosa vastaajista ei osannut määritellä saavutettavuutta, ja lähes puolet ei tiennyt oikeita työvaiheita saavutettavan asiakirjan luomiseksi. Puutteellinen ymmärrys johtaa usein siihen, että saavutettavuuden huomioiminen jää jälkikäteen tehtäväksi korjaustyöksi, joka on aikaa vievää ja hankalaa. Tästä kertoo myös esimerkki (21):

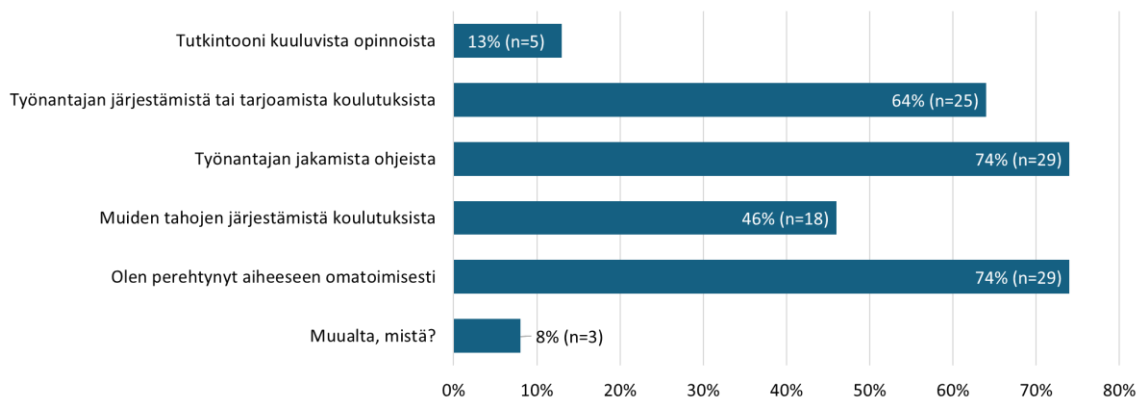
- (21) Saavutettavuuden pullonkaulaksi muodostuu usein se, että työssäni täytyy julkaista muiden asiantuntijoiden laatimia asiakirjoja ja muita tiedostoja. Viestinnässä ei ole resursseja käydä kaikkia läpi.

Moni haasteista juontaa siis juurensa lopulta siitä, että viestijän työpöydälle tulee muiden asiantuntijoiden laatimia aineistoja, joissa ei ole huomioitu saavutettavuutta asiantuntijan toimesta. Näiden korjaaminen koetaan hankalana resurssisyistä. Kun viestintäammattilaiset joutuvat ottamaan vastuun materiaalien saavutettavuudesta ilman riittäviä resursseja tai asiantuntijoiden tukea, työn laatu kärsii. Toisaalta asiantuntijoiden vähäinen ymmärrys saavutettavuusvaatimuksista estää niiden huomioimisen jo alkuvaiheessa. Tämä luo kierteen, jossa saavutettavuus jää jälkikäteen tehtäväksi, vaatii ylimääräistä työtä ja voi silti jäädä puutteelliseksi.

4.5 Työnantajan ohjeistus ja tuki

Työnantajan tuki saavutettavuusasioissa on tärkeässä roolissa viestintäammattilaisille. Kuten kuviosta 10 voi nähdä, suurin osa vastaajista on saanut saavutettavuusosaamisensa työnantajan ohjeista ja koulutuksista. Työnantajan tarjoamista koulutuksista osaaamista ovat hankkineet eniten yli 16 vuotta alalla työskennelleet (75 %), kun taas alle 5 vuoden kokemuksella koulutuksia on hyödynnetty jonkin verran vähemmän (58 %). Voi

olla, että koulutuksia on järjestetty viime vuosina vähemmän, tai vaihtoehtoisesti uudemmat työntekijät eivät ole vielä ehtineet osallistua kaikkiin tarjolla oleviin koulutuksiin.



Kuvio 10. Mistä vastaajat ovat hankineet saavutettavuusosaamisensa.

Vain 13 % vastaajista ilmoitti saaneensa saavutettavuuteen liittyvää koulutusta tutkinto-opinnoistaan, mikä vahvistaa käsitystä siitä, että saavutettavuusosaaminen karttuu työelämässä. Lewthwaiten ja muiden (2023, s. 3) tutkimus tukee tulosta toteamalla, että suurin osa korkeakouluopiskelijoista siirtyy työelämään ilman riittävää saavutettavuustietoisuutta ja -taitoja, koska saavutettavuuden opetus ei ole vakiintunut osaksi akateemisia ohjelmia. Heidän mukaansa saavutettavuuden oppiminen tapahtuukin pääasiassa työpaikoilla, mikä korostaa työnantajien roolia koulutuksen ja ohjeistuksen tarjoajina.

Kuten kuviosta 10 voi nähdä, ohjeet ovat tuoneet vastaajille saavutettavuusosaamista hieman enemmän kuin koulutukset, mikä voi kertoa siitä, ettei koulutuksia ei ole ollut tarjolla yhtä paljon. Toisaalta ohjeet voidaan kokea arjen kiireessä koulutuksia helpomiksi tiedonlähteiksi tarkistaa yksittäisiä asioita, jonka takia niitä voidaan suosia hieman enemmän. Kolme neljäsosaa vastaajista on hankkinut osaamisensa perehtymällä saavutettavuuteen omatoimisesti. Koska kouluttautuminen jää niinkin vahvasti viestintämattilaisten omalle vastuulle, työnantajan tuelle voisi olla tarvetta vielä nykyistä enemmän.

Muualta, mistä? -vastausvaihtoehtoon annetuissa vastauksissa nousivat esiin aihepiirin seminaarit, verkostot, työkaverit, yhteistyöt kehittämishankkeissa sekä toimittajan työssä tekemät haastattelut aiheeseen liittyen. Vastaukset osoittavat, että saavutettavuusosaamista voidaan hankkia monipuolisesti eri yhteyksistä, myös työtehtävien ja sosiaalisten verkostojen kautta, mikä täydentää virallisia koulutuksia ja ohjeita. Erityisesti kollegoiden välinen tiedonvaihto ja kokemusten jakaminen näyttäisivät olevan monelle toimivia keinoja oppia saavutettavuudesta käytännön tasolla.

4.5.1 Monipuolisen koulutuksen tarve

Vastaajat korostavat monipuolisen koulutuksen tarvetta saavutettavuustyön tukemisessa. Osa vastaajista kaipaa perustason koulutusta tai perehdytystä, kun taas toiset haluavat syventää käytännön osaamistaan tai saada säännöllistä kertausta tai koulutusta aina tarvittaessa. Koulutustarpeiden monipuolisuudesta voi päätellä, että virastoissa työskentelee viestintäammattilaisia monilla erilaisilla lähtötasoilla ja työtehtävillä. Moninaiset koulutustoiveet viestivät siitä, että saavutettavuustyön edistämiseksi tarvitaan erilaisia koulutusratkaisuja, jotka huomioivat työntekijöiden vaihtelevat roolit, osaamistasot ja työn vaatimukset. Samanlainen koulutus ei toimi kaikille kaikissa tilanteissa, vaan työnantajan tulisi tarjota eri tarpeisiin soveltuvia koulutuksia. Tässä luvussa esittelen kolme ehdotusta saavutettavuuskoulutusten muodoista.

Monet vastaajat kokevat, että saavutettavuuteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota jo työuran alkuvaiheessa, sillä perehdytys on uusille työntekijöille tärkeä vaihe omaksua saavutettavuustyön perusteet. Moni vastaaja kokee kuitenkin, että tällä hetkellä perehdytyksessä saavutettavuusasioita käsitellään liian pintapuolisesti tai niitä ei huomioida lainkaan. Tämä pätee myös viestintäammattilaisiin, vaikka saavutettavuusvaatimusten hallinta on heidän työssään keskeistä. Tilannetta kuvaavat esimerkit (22) ja (23):

- (22) Olen suhteellisen uusi ja saavutettavuusjutut ovat tuttuja aiemmista työsuhteista. Ainakin viestijälle saavutettavuusasiat olisi hyvä olla mukana myös perehdytyksessä.

- (23) Perehdytyksessä kiinnitettäisiin enemmän huomiota aiheeseen, eikä käytäisi pikaisesti läpi.

Tähän pohjautuen ensimmäinen ehdottamani saavutettavuuskoulutuksen muoto on peruskoulutus, jossa saavutettavuusasiat käsitellään kattavasti ja perusteellisesti. Peruskoulutus voidaan sisällyttää perehdytykseen tai tarjota saavutettavuutta vähemmän tunteville työntekijöille. Lewthwaite ja muut (2023) toteavat tutkimuksessaan, että jos työntekijöiden saavutettavuuden perusosaaminen on usein puutteellista, koulutuksessa tulisi lähteä liikkeelle saavutettavuuden taustoista ja kohderyhmistä. Tämä auttaa osallistujia ymmärtämään asian tärkeyden ja sitoutumaan koulutukseen paremmin (Lewthwaite ja muut, 2023, s. 10). Samankaltaista näkökulmaa tukevat myös Parthasarathy ja Swaroop (2024, s. 7), jotka lisäävät, että saavutettavuutta tarvitsevien kohderyhmien osallistuminen koulutukseen voi lisätä empatiaa ja motivaatiota aihetta kohtaan. Nämä näkökulmat olisi hyvä huomioida peruskoulutuksen sisällössä.

Yksi luvussa 4.3 käsitellyistä saavutettavuusosaamiseen liittyvistä teemoista oli käytännönläheisen osaamisen ja kertaamisen tarve. Koska teemaan liittyviä vastauksia tuli kyselyssä runsaasti, se voi kertoa, että virastojen koulutuskäytännöissä saavutettavuus nähdään tällä hetkellä enemmän kertaluontoisesti opittavana asiana kuin jatkuvana prosessina. Jos koulutuksia ei järjestetä säännöllisesti, osaaminen ei pääse kehittymään, vaan voi päinvastoin unohtua. Myös Lewthwaite ja muut (2023, s. 7) toteavat hyvän saavutettavuuskoulutuksen olevan toistuvaa, jotta se pysyy alan kehityksen tahdissa ja osaaminen pysyy yllä organisaatiossa henkilöstön vaihtumisesta huolimatta. Heidän mukaansa koulutusten on hyvä olla myös lyhyitä ja ytimekkäitä, jotta ihmisillä on aikaa osallistua kiireisessä työarjessa. Näin ollen toinen ehdottamani saavutettavuuskoulutuksen muoto on säännölliset kertaavat koulutukset. Näitä voisi tarjota työntekijöille esimerkiksi vuosittain, tai kun saavutettavuuden lainsäädäntö tai käytännöt muuttuvat.

Useat vastaajat korostavat, että viestijöille tulisi tarjota syvällisempää ja käytännönläheistä koulutusta, joka käsittelee konkreettisia esimerkkejä saavutettavuustyöstä. Tällainen koulutus voisi sisältää harjoituksia esimerkiksi tekstivastineiden laadinnasta tai saavutettavuustyökalujen käytöstä. Esimerkin (24) kaltaisia toiveita tuli useita:

- (24) Viestijöille suunnattua saavutettavuuskoulutusta, missä katsotaan käytännön esimerkkejä.

Kolmas ehdotukseni saavutettavuuskoulutuksen muodoksi ovat käytännönläheiset työpajat. Parthasarathy ja Swaroop (2024) osoittavat tutkimuksessaan, että yhteisöllinen oppiminen, jossa osallistujat tekevät yhdessä käytännönläheisiä harjoituksia ja jakavat kokemuksiaan, voi lisätä oppimistuloksia ja osallistujien tyytyväisyyttä. Toistensa opettaminen, aiheesta keskusteleminen ja opittujen asioiden reflektointi ryhmässä toivat itseopiskelua parempia tuloksia. Vaikka myös itseopiskelu tarjoaa etuja esimerkiksi ajankäytöllisesti, yhteisöllisen koulutuksen jälkeen osallistujat jopa jatkoivat oppimistaan hyödyntäen koulutuksessa luotuja verkostoja (Parthasarathy & Swaroop, 2024, s. 7). Tällainen työpajapohjainen lähestymistapa voisi auttaa viestintäammattilaisia omaksumaan saavutettavuutta aiempaa paremmin konkreettisella tasolla omassa työtehtävissään.

Monet vastaajat painottavat, että koulutusta tulisi tarjota viestintäammattilaisten lisäksi myös laajemmin virastojen muulle henkilöstölle, jotta saavutettavuuden perusasiat olisivat kaikkien tiedossa. Tämä jakaisi vastuuta saavutettavuustyöstä ja edistäisi koko organisaation sitoutumista aiheeseen. Se on kyselyvastausten perusteella tarpeen, sillä monet viestijät kokevat jäävänsä yksin vastuuseen saavutettavuudesta. Lewthwaite ja muut (2023, s. 6) vahvistavat havainnon todeten, että vaikka saavutettavuuden tulisi olla kaikkien digitaalista viestintää tekevän organisaation jäsenten vastuulla, käytännössä vastuu jää usein vain muutamalle henkilölle, jolla on eniten osaamista. Esimerkki (25) kuvastaa tilannetta, jossa vastaaja toivoo osaamisen jakautumista:

- (25) Koulutuksen tarjoamista koko henkilöstölle – kaikilla ei tarvitse olla syvällistä osaamista, mutta ymmärrys pitäisi olla jokaisella.

Tutkimuskirjallisuus tarjoaa erilaisia näkemyksiä koulutettavien ryhmien kokoonpanoon. Lewthwaite ja muut (2023, s. 8) suosittelevat yhteistä koulutusta eri rooleissa toimiville, jotta he ymmärtävät vastuunsa ja yhteistyön merkityksen. Parthasarathy ja Swaroop (2024, s. 7) kuitenkin korostavat rooleittain kohdennettujen koulutusten tarvetta, sillä eri ammattilaiset ovat kiinnostuneita pääasiassa omaa työtään koskevista aiheista. Sekä yhteisillä että roolikohtaisilla koulutuksilla on siis etunsa. Yhteiset koulutukset vahvistavat yhteistyötä ja sitoutumista, kun taas roolikohtaiset koulutukset tukevat käytännön työtä. Parhaan lopputuloksen löytämiseksi molempia lähestymistapoja kannattaa hyödyntää.

4.5.2 Ajantasainen ohjeistus ja informointi

Koulutusten ohella tärkeä saavutettavuustuen muoto ovat ohjeet. Vastaajat toivovat selkeitä ja käytännönläheisiä ohjeita, jotka tarjoaisivat konkreettisia esimerkkejä saavutettavuusvaatimusten toteuttamisesta. Erityisesti kaivataan materiaaleja, jotka ovat nopeasti käytettävissä ja joita voi soveltaa suoraan työssä, kuten pikaohjeita PDF-muodossa. Vastausten perusteella näyttää siltä, että nykyiset ohjeet koetaan tällä hetkellä liian teoreettisia, mikä vaikeuttaa niiden hyödyntämistä käytännössä. Esimerkki (26) osoittaa, että ohjeiden tarve liittyy konkreettisiin työtehtäviin:

- (26) Selkeät ohjeet ja vinkkejä siitä, miten somevideot saa parhaiten tekstitettyä.

Lisäksi vastaajat korostavat ajantasaisen informaation merkitystä. Ohjeiden päivittäminen on tärkeää, sillä saavutettavuusvaatimukset voivat muuttua ja viestinnän työkalut kehittyä, jolloin ohjeiden on pysyttävä ajantasaisina. Vastaajat toivovat nopeaa tiedottamista, kun lainsäädäntöön tai esim. organisaation omiin käytäntöihin tulee muutoksia. Tämä auttaisi varmistamaan, että työntekijät tietävät muutoksista ja voivat tehdä tarvittavat toimenpiteet omassa työssään viipymättä. Saavutettavuustyön tueksi kaivataan siis

paitsi selkeyttä ja käytännönläheisyyttä, myös jatkuvaa ja nopeaa tiedon jakamista organisaatiossa, kuten esimerkki (27) osoittaa:

- (27) Jos direktiiveihin ja ohjeistuksiin tulee jotain muutoksia, niin toivoisin siitä nopeasti tiedotusta.

Vaikka KEHA-keskuksessa on laadittu saavutettavuusohjeita, käytännössä jotkut vastaajat eivät koe näiden ohjeiden olevan riittäviä tai eivät ole löytäneet niitä (esimerkki 28). Tämä viittaa siihen, että saavutettavuustyön tuki ei ole riittävän näkyvää ja helposti saatavilla työntekijöiden arjessa. Virastojen kokonaisuudessa on kyse niin isosta organisaatiosta, jossa erilaiset tiimit ovat hajallaan eri puolilla Suomea, että ylhäältä alaspäin laadittu ohjeistus voi jäädä tuntumaan kaukaiselta. Ohjeistuksen seuraaminen ja soveltaminen arjen työtehtäviin voisi helpottua, jos ohjeet olisivat enemmän läsnä arjessa, esimerkiksi tiimitasolla.

- (28) Toivoisin että kaikilla olisi pääsy saavutettavuusohjeisiin.

Yksi luvussa 4.3 käsitellyistä saavutettavuusosaamiseen liittyvistä teemoista oli osaamisen rajoitteet ja WCAG-ohjeiston tuntemattomuus. Teemaan liittyvistä vastauksista nousi esiin, että viestintäammattilaisten osaaminen on usein omaan työhön rajoituttu, mutta vastaajat ovat halukkaita tarkistamaan ohjeita tilanteissa, joissa oma osaaminen ei riitä. Tällöin ohjeiden saatavuus ja laatu nousevat tärkeään asemaan, kun jokin asiaa tehdään ensimmäisen kerran. Tällaisessa tilanteessa ohjeet voivat ratkaista sen, kuinka saavutettavuus toteutuu.

Vertasin KEHA-keskuksen tekemiä saavutettavuusohjeita (taulukko 1) vastaajien kokemaan saavutettavuusosaamiseen (taulukko 7), ja havaitsin, että vaikeina koetuista asioista löytyy selvästi vähemmän sisältöä ohjeissa. Myös helpoiksi koetut asiat on käsitelty melko yleisellä tasolla ilman käytännön esimerkkejä, mutta niistä on huomattavasti enemmän mainintoja kuin vaikeiksi koetuista asioista. Tämä voi osaltaan selittää, miksi helpot asiat ovat jääneet paremmin mieleen. Sen sijaan haastaviksi koetut aiheet saavat

ohjeistuksessa vain vähän huomiota, ja niistä olisi vastaajien osaamistarpeiden perusteella tarpeen tehdä lisää ohjeistusta.

PDF-tiedostoista KEHA-keskus on laatinut teknisiä ohjeita esimerkiksi Adobe Acrobatin käytöstä. Kyselyvastausten perusteella PDF-tiedostot ovat kuitenkin monimutkaisena koettu aihe, jolloin teknistä termistöä sisältävät ohjeet voivat tuntua hankalalta ymmärtää. Ohjeistusta voisi kehittää selkeyttämällä kieltä ja käyttämällä yksinkertaisempaa sanastoa. Lisäksi askel-askeleelta etenevät ohjeet, joissa yhdistyvät visuaaliset esimerkit ja jäsennellyt tekstiohjeet, voisivat helpottaa aiheen ymmärtämistä ja käytännön soveltamista.

Infografiikoiden osalta KEHA-keskuksen ohjeissa on linkki videomuotoiseen ohjeeseen, mutta tekstimuotoinen ohje puuttuu. Tämä voi olla haaste arjen kiireessä, kun ohjeita tarvitaan nopeasti ja videota ei ole aina aikaa katsoa. Ohjeistusta voisi kehittää tarjoamalla myös tekstimuotoisen version, joka esittää keskeiset vaiheet selkeästi. Käytännöllisyyden näkökulmasta olisi hyödyllistä lisätä myös esimerkkejä hyvin toteutetuista infografiikoiden tekstivastineista.

Kyselyvastausten perusteella Canva on useimpien viestintäammattilaisten päivittäinen työkalu esitteiden tekemisessä, mutta KEHA-keskuksen saavutettavuusohjeissa ei ole mainintaa Canvasta. Tämä näkyy myös vastaajien kokemuksissa – moni ei ole tietoinen Canvan saavutettavuuteen liittyvistä työkaluista tai rajoitteista. Työnantajan ohjeistusta tulisi kehittää tarjoamalla ajantasaiset ohjeet Canvan saavutettavuusominaisuuksista, sillä ohjelma on laajasti virastojen käytössä. Ohjeiden päivittäminen vastaamaan viestinnässä käytössä olevia ohjelmistoja tukisi paremmin käytännön työssä tarvittavaa osaamista.

KEHA-keskuksen ohjeissa audiotallenteiden tekstivastineet ja kuvailutulkkaukset mainitaan vain yleisellä tasolla ilman konkreettisia ohjeita niiden toteuttamiseen. Äänitallenteiden osalta ohjeissa todetaan, että tekstitys tai litterointi on oltava, ja mitä litterointipalvelua

voi käyttää. Kuvailutulkkaus esiintyy ohjeessa vain sivuhuomiona lauseessa ”tarvittaessa videolle täytyy tehdä myös kuvailutulkkaus”. Ohjeissa ei kuitenkaan tarkenneta, millaisissa tilanteissa kuvailutulkkaus on tarpeen, eikä tarjota lisätietoa sen toteuttamisesta. Ohjeita tulisi kehittää lisäämällä vaiheittaiset ohjeet sekä litterointiin että kuvailutulkkaukseen. Litteroinnin osalta olisi hyvä tarjota ohjeet saavutettavan tekstivastineen laatimiseen ja tarkistuslista laadun varmistamiseen. Kuvailutulkkausessa taas tulisi selittää, mitä se tarkoittaa, milloin sitä tarvitaan ja miten se tehdään saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Lisäksi käytännön esimerkit helpottaisivat ohjeiden soveltamista.

4.5.3 Vastuun jakaminen ja työnantajan sitoutuminen

Moni vastaaja kokee, että vastuu saavutettavuuden toteutumisesta on tällä hetkellä liiaksi viestinnän harteilla, vaikka sen tulisi jakautua koko organisaatiolle. Viestintäammattilaiset korostavatkin muutoksen tarvetta nykyiseen organisaatiokulttuuriin. Esihenkilöiden tulisi suhtautua saavutettavuuteen koko viraston yhteisenä asiana, eikä vain viestinnän työtehtävänä. Työnantajalta odotetaan aktiivista sitoutumista asiaan, ja esihenkilöiden näyttämä esimerkki nähdään keskeisenä tekijänä organisaatiokulttuurin muutoksessa. Ylempien tahojen sitoutuminen saavutettavuusvaatimukseen vahvistaisi myös viestintäammattilaisten motivaatiota.

Käytännössä tilannetta voisi edistää koko työyhteisön yhteisillä pelisäännöillä, koulutuksella ja säännöllisellä muistuttelulla kaikille työntekijöille. Esihenkilöiden pitäisi aktiivisesti edistää keskustelua saavutettavuudesta ja varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät sen merkityksen. Tilannetta kuvaavat esimerkit (29) ja (30):

- (29) Työnantajan pitäisi huolehtia, että jokainen asiantuntija osaa tehdä omista materiaaleistaan saavutettavia. Eli asiassa tarvitaan koulutusta ja muistuttelua koko henkilöstölle.
- (30) Valtakunnallisesti toivoisin tiukempaa linjausta työnantajalta asian suhteen. Lisäksi asiantuntijoiden tulisi myös olla tietoisempia saavutettavuudesta, aineiston työstämisen alkuvaiheessa, näin työ ei kasaannu pelkästään viestinnälle.

Tämänhetkiset haasteet osoittavat, että saavutettavuuden juurruttaminen virastojen toimintaan vaatii enemmän kuin yksittäisiä koulutuksia tai ohjeistuksia – se edellyttää rakenteellista tukea ja riittäviä resursseja. Viestinnän rooli on viime kädessä varmistaa saavutettavuuden toteutuminen ja kaikkien työntekijöiden viestinnän kehittäminen (Verčič ym. 2001, s. 380), mutta tämä onnistuu vain, jos sille varataan aikaa, budjettia ja tarvittavat työvälineet. Kuten Lazarin ja muiden (2004) tutkimus osoittaa, johdon välinpitämättömyys voi johtaa esimerkiksi taloudellisen tuen vähyyteen, joka puolestaan vaikuttaa negatiivisesti saavutettavuustyön resursseihin. Tämän vuoksi saavutettavuus tulisikin sisällyttää osaksi organisaation strategioita ja prosesseja.

Kapulakieli eli viranomaisteksteille tyypillinen vaikeaselkoisuus mainitaan kyselyvastauksissa merkittäväksi esteeksi selkeälle ja saavutettavalle viestinnälle. Kun asiantuntijat käyttävät kapulakieltä, joka valuu organisaatiosta ulospäin, saavutettavuusvaatimukset eivät toteudu. Tekstejä on usein hankala korjata jälkikäteen, mikä koetaan viestinnässä haasteena. Kuten esimerkissä (31), viestintäammattilaiset toivovat, että johto ottaisi aktiivisemmän roolin kapulakielen kitkemisessä:

- (31) Suuri ongelma on valtiolla käytettävä tyøjargon ja kapulakieli, sitä käytetään mielestäni jopa aiempaa enemmän. Johdolla ja ohjaavilla tahoilla ei tunnu olevan halua puuttua siihen isommin.

Mäkipään ja Isohellan (2022) heuristiikat voivat tarjota konkreettista apua, kun virastojen asiantuntijoita ohjeistetaan ja koulutetaan saavutettavien tekstien kirjoittamiseen. Heuristiikat on suunniteltu nimenomaan helpottamaan tekstien saavutettavuuden tarkistamista heille, joille tekniset ohjeistukset saattavat tuntua vaikeilta tulkita. Tämä tekee heuristiikoista hyödyllisiä muille kuin viestinnän ammattilaisille, joilla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta saavutettavuudesta. Erityisesti tekstin sisällön saavutettavuuteen keskittyvät heuristiikat auttavat selkeyttämään tekstiä ja vähentämään kapulakieltä, sillä niissä ohjataan muun muassa sinä-muodon käyttöön ja suosimaan lyhyitä lauseita.

4.6 Yhteenveto tuloksista

Tämän kyselytutkimuksen perusteella viestintäammattilaiset kokevat saavutettavuusosaamisensa pääosin hyväksi ja pitävät saavutettavuutta tärkeänä. Kuitenkin 80 % ELY-keskusten ja TE-toimistojen kyselyyn vastanneista viestintäammattilaisista kokee tarvitsevansa lisää saavutettavuusosaamista. Vahvimmaksi osaaminen koetaan tekstien, videoiden ja kuvien osalta, kun taas esitteiden ja äänisisältöjen saavutettavuudessa on eniten haasteita. Eri ohjelmistojen saavutettavuusominaisuudet jäävät monilla hyödyntämättä, ja WCAG-ohjeiston tuntemus on hieman alle kohtalaista. Viestintäammattilaiset ovat kuitenkin valmiita tarkistamaan ohjeita niissä tilanteissa, joissa eivät osaa jotain itse.

Saavutettavuustyöhön vaikuttavat merkittävästi osaamisen ja ajan puute, jotka kytkeytyvät toisiinsa. Osaamisen puute hidastaa työtä, johon on muutenkin käytettävissä vain rajallisesti aikaa. Lisäksi monien vastaajien arjessa haasteina ovat liian pieni budjetti ja puutteelliset työkalut. Resurssipulan takia priorisointi on tavallista saavutettavuustyössä, ja saavutettavuusvaatimuksista saatetaan joustaa esimerkiksi silloin, kun viestintämateriaali on menossa sisäiseen käyttöön, lyhytaikaisesti näkyville tai vain rajatulle kohdeyleisölle.

Lähes puolet vastaajista kokee saavutettavuustyötä kohtaan arvostusta ja intohimoa, mutta lähes puolet myös turhautumista ja kuormitusta. Usein nämä tunteet myös sekoittuvat, ja vastaajat kokevat molempia samanaikaisesti. Kyselyvastauksista selviää, että jos saavutettavuus koetaan tärkeänä, sitä usein priorisoidaan, vaikka työ olisi samaan aikaan raskasta. Työtä hankaloittavat erityisesti virkakielen käyttö sekä se, ettei viestintämateriaalia toteuteta alusta asti yhteistyössä viraston asiantuntijoiden ja viestintäammattilaisten kesken.

Suurin osa ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisista on saanut saavutettavuusosaamisensa työntäjän ohjeista ja koulutuksista, mutta yhtä moni on myös perehtynyt aiheeseen omatoimisesti. Työnantajan tarjoamalle lisätuelle on siis vastausten

perusteella tarvetta, ja koulutustarpeet ovat monipuolisia. Ehdotan kirjallisuuden pohjalta kolmea erilaisiin tarpeisiin vastaavaa koulutusmuotoa: peruskoulutusta uusille työntekijöille ja muille kuin viestinnän asiantuntijoille, säännöllisiä kertaavia koulutuksia kaikille työntekijöille sekä käytännönläheisiä työpajoja, joissa saavutettavuuteen pureudutaan konkreettisesti ja yhteisöllisesti harjoitusten kautta.

Nykyiset työntajan tarjoamat ohjeet koetaan teoreettisena, osittain vanhentuneina ja puutteellisina. Vertailun perusteella ne eivät juuri käsittele viestintäammattilaisten vaikeina kokemia osa-alueita, vaikka juuri niissä ohjeistukseen olisi eniten tarvetta. Esimerkiksi Canva-ohjelman saavutettavuustyökaluista tarvittaisiin selkeitä ohjeita. Työnantajalta ja esihenkilöiltä toivotaan lisäksi sitoutumista aiheeseen, muiden kuin viestinnän asiantuntijoiden aktivointia ja resurssien varaamista saavutettavuustyöhön. Virastoissa olisi tarvetta selkeille pelisäännöille saavutettavuustyön jakautumisessa viestinnän ja muiden asiantuntijoiden kesken.

5 Päätäntö

Saavutettavuus on keskeinen osa viestintää, ja Suomessa vuonna 2019 voimaan tullut digipalvelulaki velvoittaa julkisia organisaatioita huolehtimaan verkkosisältöjensä saavutettavuudesta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Vaikka saavutettavuudesta on tullut olennainen osa valtionhallinnon viestintää, Valtiovarainministeriön (2023b) kysely osoittaa, että se ei vielä toteudu kaikissa julkisissa palveluissa. Saavutettavan viestinnän tavoitteena on varmistaa, ettei kukaan jää ulkopuolelle (Hirvonen ja muut, 2020, s. 18), ja se hyödyttää kaikkia käyttäjiä, myös tilapäisissä rajoitteissa (Selovuoro, 2019, s. 14–15). Digitalisaatio on siirtänyt virastojen viestinnän pitkälti verkkoon, mikä tekee digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta erityisen tärkeää (Valtiovarainministeriö, n.d.).

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten saavutettavuutta toteutetaan valtion virastojen viestinnässä. Tavoitteeseen päästäkseni tutkin ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisten omia kokemuksia saavutettavuusosaamisestaan ja saavutettavuustyöstä. Tavoitteen saavuttamiseksi asetin kolme tutkimuskysymystä: 1. millainen on viestintäammattilaisten näkemys saavutettavuusosaamisestaan, 2. miten viestintäammattilaiset kokevat saavutettavuusvaatimusten toteuttamisen työssään, ja 3. miten virastojen saavutettavuusohjeita voisi kehittää ja millaisille tukitoimille olisi jatkossa tarvetta.

Aineistonkeruuta varten toteutin verkkokyselyn (liite 1), jonka lähetin valtakunnallisesti kaikkien ELY-keskusten ja TE-toimiston viestintäammattilaisten vastattavaksi. Kyselyyn tuli yhteensä 39 vastausta. Kysely koostui kolmesta osasta, jolla selvitettiin vastaajien taustatietoja, kokemuksia saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyön toteuttamista. Aineistooni kuului kyselyvastausten lisäksi neljä virastoissa käytössä olevaa työnantajan laatimaa kirjallista saavutettavuusohjetta, joilla pyrin tuomaan tutkimukseeni taustatietoa vastaajien käytössä olevasta saavutettavuustuesta työpaikalla.

Kyselyyn tulleiden avointen kysymysten analyysimenetelmänä käytin teemoittelua, jossa koodasin aineistossa esiintyviä näkökulmia ja lopuksi ryhmittelin niitä aihepiirien mukaan. Monivalintakysymyksiä analysoin tilastollisin menetelmin tiedostaen, että tulokset ovat päteviä vain tutkimuksen kontekstissa. Aineistona olleiden työnantajan saavutettavuusohjeiden analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä vertailua. Vertasin siis teemoittelussa ja luokittelussa esiin nousseita seikkoja suhteessa vastaajien käytössä olevien saavutettavuusohjeiden sisältöihin.

Tutkimustulosteni mukaan virastojen viestintäammattilaisten saavutettavuusosaaminen on melko hyvällä tasolla, mutta neljä viidestä vastaajasta haluaisi silti lisätä saavutettavuusosaamistaan. Saavutettavuustyö koetaan tärkeäksi, mutta siihen liittyy huomattavan usein myös negatiivisia tunteita ja hankaluuksia. Viestintämateriaalien saavutettavuusvaatimuksia ei aina voida toteuttaa pääasiassa resurssien, kuten osaamisen, ajan ja sopivien työkalujen puutteen takia. Työnantajan tuella ja vastuun jakamisella työyhteisössä saavutettavuustyötä voisi helpottaa merkittävästi, ja tätä myös vastaajat korostavat ja toivovat.

Tutkimustulokset ovat linjassa aiemman tutkimuksen kanssa. Resurssit on toistuvasti tunnistettu saavutettavuustyön haasteeksi. Hong ja muut (2015) ovat todenneet, että tietoisuuden ja koulutuksen puute heijastuvat saavutettavuustyöhön, ja johdon vähäinen kiinnostus johtaa resurssien puutteeseen. Acosta ja muut (2020) tuovat esiin ajan ja kokemuksen puutteen keskeisinä esteinä saavutettavuustyölle. Lisäksi saavutettavuustyön vastuun kasautuminen harvoille on tunnistettu kirjallisuudessa: Lewthwaite ja muut (2023) korostavat, että saavutettavuuden tulisi olla kaikkien digitaalista viestintää tekevien vastuulla, mutta käytännössä työ jää usein vain muutamien harteille.

Samanlaisia havaintoja on tehty myös aiemmissa pro gradu -tutkielmissa. Vainio (2022) ja Muittari (2021) toteavat, että julkisissa organisaatioissa viestintää tekevät henkilöt kokevat saavutettavuuden tärkeänä. Muittari (2021) nostaa esiin resurssien riittämättö-

myyden kirjastojen saavutettavuustyötä hankaloittavana tekijänä, ja Vainio (2022) painottaa työnantajan roolia verkkosivupäivittäjien osaamisen kehittämisessä ja koulutuksen tarjoamisessa saavutettavuuden edistämiseksi.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni liittyvä teema oli vastaajien näkemys saavutettavuusosaamisestaan. Kyselyvastausten teemoittelun pohjalta alateemoiksi muodostuivat *osaamisen rajoitteet ja WCAG-ohjeiston tuntemattomuus, ohjelmistojen ja tiedostomuotojen saavutettavuus, sekä käytännönläheisen osaamisen ja kertaamisen tarve*. Moni tuntee osaavansa tuottaa saavutettavaa viestintää, vaikka ei tunne WCAG-ohjeistoa. Osaaminen on usein rajoittunut omiin toistuviin työtehtäviin, ja esimerkiksi audioihin liittyvää heikompaa saavutettavuusosaamista selitettiin sillä, että niiden parissa työskennellään vain harvoin. Käytössä olevien ohjelmistojen, kuten Adobe Acrobatin ja Canvan, saavutettavuuteen liittyviä ominaisuuksia ei usein tunneta tai osata käyttää. Vastaajat toivovatkin lisää käytännön osaamista ja kertausta, jolla palauttaa mieleen harvemmin vastaan tulevia saavutettavuusvaatimuksia.

Toiseen tutkimuskysymykseeni liittyvä teema oli kokemukset saavutettavuusvaatimusten toteuttamisesta viestintätyössä. Kyselyvastausten teemoittelun pohjalta alateemoiksi muodostuivat *ajan, osaamisen ja muiden resurssien puute, saavutettavuuden priorisointi eri tilanteissa, sekä virkakielen käyttöön ja työyhteisön sisäisiin haasteisiin liittyvät ongelmat*. Suurin osa eri viestintäsisältöjen saavutettavuusvaatimuksista huomiointiin keskimäärin usein tai joskus, eli saavutettavuus ei aina toteudu. Tähän vastaajat kertoivat syyksi kiireen, kokemattomuuden, riittämättömän budjetin ja huonot työkalut. Resurssien puutteen takia saavutettavuustyö jätetään joskus tekemättä esimerkiksi sisäisissä materiaaleissa ja rajatulle kohderyhmälle suunnatuissa sisällöissä. Jos saavutettavuus koetaan tärkeänä, sitä kuitenkin usein priorisoidaan, vaikka sen tekeminen olisi samaan aikaan raskasta tai turhauttavaa. Työtä hankaloittavat erityisesti virkakielen käyttö sekä se, ettei viestintämateriaalia toteuteta alusta asti yhteistyössä viraston asiantuntijoiden ja viestintäammattilaisten kesken.

Kolmanteen tutkimuskysymykseeni liittyvä teema oli työnantajan ohjeistus ja tuki. Kyselyvastausten teemoittelun pohjalta alateemoiksi muodostuivat *monipuolisen koulutuksen tarve, ajantasainen ohjeistus ja informointi, sekä vastuun jakaminen ja työnantajan sitoutuminen*. Koulutusta toivottiin lisää, mutta toiveet vaihtelivat aina perehdytyksestä erilaisiin syventäviin ja kertaaviin koulutuksiin. Työnantajan koulutustarjontaa tulisi siis monipuolistaa. Nykyiset ohjeet koetaan teoreettisiksi, eikä niissä käsitellä riittävästi tällä hetkellä ajankohtaisia ja viestintäammattilaisten hankalina kokemia asioita. Työnantajilta kaivataan enemmän sitoutumista, resursseja ja selkeitä pelisääntöjä saavutettavuustyön jakamiseen työyhteisön sisällä.

Yksi tutkimustuloksiin mahdollisesti vaikuttava tekijä on vastaajien maantieteellinen hajautuminen ympäri Suomen, ja sen myötä alueelliset erot. Kyselyn vastaajista osa oli erittäin tyytyväisiä ja osa taas tyytymättömiä saatavilla olevaan tukeen, mikä voi viitata siihen, että tukimuodot ja resurssit vaihtelevat alueittain huomattavasti. Vaikka ELY-keskukset ja TE-toimistot muodostavat valtakunnallisesti yhtenäiset virastot, niiden toiminta on organisoitu 30 alueelliseen yksikköön, joilla voi olla erilaisia käytäntöjä ja toimintatapoja. Kyselyssä alueellista vaihtelua ei kuitenkaan voitu tarkastella tarkemmin, sillä vastaajajoukko oli suhteellisen pieni. Tämä saattaa vaikeuttaa tulosten soveltamista alueilla. Tukitoimien yhtenäistäminen virastojen välillä voisi tasoittaa mahdollisia eroja tuen saavuudessa. Hyvien käytänteiden jakaminen virastojen välillä tarjoaisi kaikille yhtäläiset ja tasa-arvoiset edellytykset mahdollisimman sujuvaan saavutettavuustyöhön.

Vastauksissa saattaa olla vinoumaa vastaajien nuoren iän ja vähäisen kokemuksen vuoksi, sillä kyselyyn vastanneista yli puolet on työskennellyt viestintätehtävissä vasta alle viisi vuotta. Esimerkiksi kokemuksen puute saattoi siis nousta saavutettavuustyötä hankaloitavaksi tekijäksi sen takia, että kokeneemmat viestintäammattilaiset eivät vastanneet kyselyyn yhtä aktiivisesti. Kyselyn vastaajissa oli vastaustenkin perusteella hyvin monen tasoista osaamista: osa kertoi kaipaavansa itse paljon tukea, kun taas osa on omistautunut saavutettavuudelle ja pitää siitä jopa koulutuksia muille. Eri kokemusluokkien tasapai-

noisempi edustus tekisi tuloksista kattavammat. Vastaajajoukko tutkimuksessa on ylipääntään suhteellisen pieni, minkä takia tulokset eivät ole yleistettäviä. Ne antavat kuitenkin hyvän kuvan juuri tämän vastaajajoukon näkemyksistä.

Pidän tutkimusmenetelmien valintaa onnistuneina. Monipuolisten kyselykysymysten ansiosta sain kattavasti tietoa viestintäammattilaisten saavutettavuustyöstä, ja valituilla analyysimenetelmillä löysin vastauksista paljon kiinnostavia huomioita ja toistuvia teemoja. Jos tekisin tutkimuksen uudelleen, valitsisin tutkimuskohteeksi kuitenkin toiset virastot, sillä TE-toimistot lakkautettiin vuoden 2025 alussa. Tämä vähentää tutkimukseni ajankohtaisuutta ja voi hankaloittaa tutkimustulosten hyödyntämistä virastojen toiminnassa. Tulokset tarjoavat kuitenkin arvokasta tietoa ja voivat toimia pohjana keskustelulle ja käytäntöjen kehittämiseksi myös muissa julkisen sektorin organisaatioissa.

Tutkimustulokseni synnyttävät jatkotutkimustarpeen erityisesti viestinnän ja muiden asiantuntijoiden välisestä yhteistyöstä saavutettavuusasioissa. Olisi kiinnostavaa tutkia, millaisia toimintamalleja organisaatioissa voidaan kehittää, jotta saavutettavuus voidaan huomioida viestintämateriaalien suunnittelussa alusta lähtien yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Myös muiden kuin viestinnän ammattilaisten näkökulma olisi tärkeää huomioida. Lisäksi jatkossa voisi tutkia, miten tässä tutkielmassa esitetyt erilaiset saavutettavuuskoulutuksen muodot (peruskoulutus, työpajat ja säännölliset koulutukset) vaikuttaisivat saavutettavuusosaamisen kehittymiseen pitkällä aikavälillä. Tutkimus auttaisi luomaan entistä tehokkaampia ja kohdennetumpia koulutusmalleja.

Lähteet

- Acosta, T., Zambrano-Miranda, J. & Luján-Mora, S. (2020). Techniques for the Publication of Accessible Multimedia Content on the Web. *IEEE access*, 8, 55300–55322. <http://dx.doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2981326>
- Aluehallintovirasto. (2023, 24. lokakuuta). *WCAG 2.2 ei tule heti osaksi digipalvelulakia*. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/wcag-2-2-ei-tule-heti-osaksi-digipalvelulakia/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., a). *Yleistä saavutettavuudesta*. Noudettu 5.3.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., b). *Digipalvelulain vaatimukset*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., c). *Muita lakeja*. Noudettu 11.12.2021 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/muita-lakeja>
- Aluehallintovirasto. (n.d., d). *Tietoa WCAG-ohjeistuksesta*. Noudettu 5.3.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., e). *Tietoa saavutettavuusselosteesta*. Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-saavutettavuusselosteesta/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., f). *Mitä palveluja ja sisältöjä laki koskee?* Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/mita-palveluja-ja-sisaltoja-laki-koskee/>
- Bai, Y. (2019). The Relationship between Website Accessibility and Usability: An Examination of U.S County Government Online Portals. *The Electronic Journal of e-Government*, 17(1), 47–62. Noudettu 7.4.2024 osoitteesta <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/666>

- Babu L. T., Singh, R. & Ganesh, J. (2010). Understanding Blind Users' Web Accessibility and Usability Problems. *Transactions on Human Computer Interaction*. 2(3). 73–94. <http://dx.doi.org/10.17705/1thci.00015>
- Berget, G., Mulvey, F. & Sandnes, F. (2016). Is visual content in textual search interfaces beneficial to dyslexic users? *International Journal of Human-Computer Studies*, 92, 17–29. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhcs.2016.04.006>
- Beurer-Züllig, B., Fieseler C. & Meckel M. (2009). Typologies of communicators in Europe. *Corporate Communications: An International Journal*, 14(2), 158–175. <http://dx.doi.org/10.1108/13563280910953843>
- Canel, M. J., & Luoma-aho, V. (2019). *Public Sector Communication: Closing Gaps Between Citizens and Public Organizations*. Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119135630>
- Drye, S., Kelly, S. & Woodard, T. (2023). Professionals' Understanding of Accessibility Regarding Business Communication Materials. *Business and Professional Communication Quarterly*, 86(3), 235–256. <http://dx.doi.org/10.1177/23294906221133068>
- Durdu, P. & Altuntaş, Z. (2020). The Perception of Website Accessibility: A Survey of Turkish Software Professionals. *Academic Journal of Information Technology*, 11(41), 42–71. <http://dx.doi.org/10.5824/ajite.2020.02.003.x>
- Eduskunta. (2022, 20. joulukuuta). *Valtion hallinto*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/suomi-valtiona/Sivut/Valtion-hallinto.aspx>
- ELY-keskus. (2024, 22. tammikuuta). *ELY-keskukset ja niiden tehtävät*. Noudettu 26.2.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/ely-keskukset>
- ELY-keskus. (2021a, 21. toukokuuta). *Tehtävät ja toiminta*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/tehtavat-ja-toiminta>
- ELY-keskus. (2021b, 17. maaliskuuta). *Mistä ELY-keskukset ja TE-toimistot ovat lähtöisin?* Noudettu 26.2.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/web/suomi-100-taustat-ja-tarinat/mista-ely-keskukset-ja-te-toimistot-ovat-lahtoisin->

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102. EUR-Lex. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>
- Fieseler, C., Lutz, C. & Meckel, M. (2015). An inquiry into the transformation of the PR roles' concept. *Corporate Communications An International Journal*, 20(1), 1–21. <http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2014-0013>
- Fredriksson, M., & Pallas, J. (2016). Characteristics of Public Sectors and Their Consequences for Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3), 149–152. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1176572>
- Gilbertson, T. (2015). Attitudes and behaviours towards web accessibility and ageing: Results of an industry survey. *Gerontechnology*. 13(3), 337–344. <http://dx.doi.org/10.4017/gt.2015.13.3.004.00>
- Heide, M., von Platen, S., Simonsson, C. & Falkheimer, J. (2018). Expanding the Scope of Strategic Communication: Towards a Holistic Understanding of Organizational Complexity. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 452–468. <http://dx.doi.org/10.1080/1553118X.2018.1456434>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. (15. painos). Tammi.
- Hirvonen M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä*. (s. 13–31). Gaudeamus.
- Hong, S., Trimi, S., Kim, D. & Hyun, J. (2015). A Delphi study of factors hindering web accessibility for persons with disabilities. *The Journal of Computer Information Systems*, 55(4), 28–34. <http://dx.doi.org/10.1080/08874417.2015.11645784>
- Huusko, A. & Sivunen, A. (2022). Teorettinen kehys viestintäteknologioiden käytön hallinnasta: toimijuus ja osaaminen tietotyössä. *Media & viestintä*, 45(1), 23–43. <https://doi.org/10.23983/mv.115670>
- Häkkinen, S. (2023). *Saavutettavuus on meidän jokaisen vastuulla: kehittämistutkimus julkisen organisaation henkilöstön saavutettavuusosaamisen kehittämisestä* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. JYX-julkaisuarkisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202312138285>

- Johansson, C. & Ottestig, A. T. (2011). Communication executives in a changing world. Legitimacy beyond organizational borders. *Journal of Communication Management*, 15(2), 144–164. <http://dx.doi.org/10.1108/13632541111126364>
- Jonsson, M., Gustavsson, C., Gulliksen, J., & Johansson, S. (2023). How have public healthcare providers in Sweden conformed to the European Union’s Web Accessibility Directive regarding accessibility statements on their websites? *Universal Access in the Information Society*. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-01063-1>
- Juholin, E., & Rydenfelt, H. (2020). Strateginen viestintä ja organisaation tavoitteet: Mihin viestinnällä pyritään? *Media & viestintä*, 43(1), 79–99. <https://doi.org/10.23983/mv.91081>
- Jylhä, V. (2020). Puheenvuoro: Viestinnän apuvälineet näkövammaisen arjessa. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä* (s. 59–72). Gaudemus.
- Kervinen, M. (2020). *Digipalvelujen selkeä ja ymmärrettävä kieli – sisällöntuottajien näkemyksiä kielellisestä saavutettavuudesta* [pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. HELDA. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202011264610>
- Kivistö, K. (2012). Julkishallinnon viestintä. Teoksessa P. von Hertzen, E. Melgin & L. Åberg (toim.), *Vuosisata suhdetoimintaa – yhteisöviestinnän historia Suomessa* (s. 70–99). Otava.
- Kukkola, J., Koivisto, K., Sandelin, P. & Lomamaa, T. (2014). Kokemuksen mahdollisuudet. Teoksessa K. Koivisto, J. Kukkola, T. Lomamaa & P. Sandelin (toim.), *Kokemuksen tutkimus IV* (s. 7–27). Lapin yliopistokustannus.
- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019*. Finlex. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999*. Finlex. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5>
- Lazar, J., Dudley-Sponaugle, A. & Greenidge, K. (2004). Improving web accessibility: a study of webmaster perceptions. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 269–288. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.10.018>
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry.

- Lewthwaite S., Horton S. & Coverdale A. (2023). Workplace approaches to teaching digital accessibility: establishing a common foundation of awareness and understanding. *Frontiers in Computer Science*, 5:1155864, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fcomp.2023.1155864>
- Muittari, A. (2021). *Saavutettavuus yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä: Kirjastotyöntekijöiden käsityksiä saavutettavuudesta ja sen toteuttamismahdollisuuksista* [pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021053132460>
- Mykkänen, M. (2018). Viestintäammattilainen on organisaation päätöksenteon ja itseuudistumisen voimavara. *Media & viestintä*, 41(1), 130–134. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201803261838>
- Mäkipää, J. & Isohella, S. (2022). Designing Heuristics for Accessible Online Text Production. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 34(1), 3–36. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022081655499>
- Nieminen, T. (2020). Joukkoistettu kotoistaminen saavutettavuuden palveluksessa. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä* (s. 287–303). Gaudeamus.
- Parthasarathy, P. D. & Swaroop, J. (2024). Teaching Digital Accessibility to Industry Professionals using the Community of Practice framework: An Experience Report. *Proceedings of the 46th International Conference on Software Engineering: Software Engineering Education and Training (ICSE-SEET '24)*, 191–200. <https://doi.org/10.1145/3639474.3640083>
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. & Gulliksen, J. (2014). 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. <http://dx.doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>

- Petrie, H., Savva, A. & Power, C. (2015). Towards a unified definition of web accessibility. *Proceedings of the 12th International Web for All Conference (W4A '15). Association for Computing Machinery*, 1–13. <https://doi.org/10.1145/2745555.2746653>
- Saari, T. (2016). Resilienssi työntekijän voimavarana asiantuntijatyön aikapaineiden hallinnassa. *Hallinnon tutkimus*, 35(3), 232–243.
- Saavutettavakieli.fi. (n.d., a). *Kieli ja saavutettavuus*. Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavakieli.fi/kieli-ja-saavutettavuus/>
- Saavutettavakieli.fi. (n.d., b). *Tunnista selkokielen tarve*. Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavakieli.fi/ohjeet-sisallontuottajille/tunnista-selkokielen-tarve/>
- Saavutettavuuskirjasto Celia. (2024, 7. maaliskuuta). *Selkeä kieli*. Noudettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selke-kieli/>
- Selovuus, K. (2019). *Saavutettavuusopas*. Euraprint.
- Similä, A. (2021). *Korkeakoulujen verkko-opetuksen saavutettavuus: Tarkastelussa Vaasan yliopiston tutkimus- ja opetushenkilökunnan käsitykset saavutettavuudesta ja sen soveltamisesta verkko-opetuksessa* [pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021042820699>
- Strantz, A. (2021). Using Web Standards to Design Accessible Data Visualizations in Professional Communication. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 64(3), 288–301. <http://dx.doi.org/10.1109/TPC.2021.3091784>
- Suomen perustuslaki 731/1999*. Finlex. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomi.fi. (2022, 27. lokakuuta). *Valtion keskushallinto*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opas/nain-julkinen-hallinto-toimii/valtion-keskushallinto>
- TE-palvelut. (2024, 19. helmikuuta). *Asiointipisteet*. Noudettu 27.2.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/yhteispalvelupisteet>


- TE-palvelut. (2022, 10. elokuuta). *TE-toimistot työnantajana*. Noudettu 26.2.2024 osoitteesta <https://toimistot.te-palvelut.fi/te-toimistot-tyonantajana>
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d., a). *TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua*. Noudettu 27.2.2024 osoitteesta <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrittajapalvelut>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d., b). *Kysymyksiä ja vastauksia TE-palvelut 2024 -uudistuksesta*. Noudettu 27.2.2024 osoitteesta <https://tem.fi/kysymyksiä-ja-vastauksia-te-palvelut-2024-uudistuksesta>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d., c). *ELY-keskukset*. Noudettu 27.2.2024 osoitteesta <https://tem.fi/ely-keskukset>
- Vainio, N. (2022). *Suomen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen* [Pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060543364>
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. PS-kustannus.
- Valli, R. & Perkkilä, P. (2018). Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. PS-kustannus.
- Valtioneuvoston kanslia. (2023). *Avoimesti ajassa: Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023*. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2023:11. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-373-9>
- Valtiovarainministeriö (2023a, 30. elokuuta). *Valtion aluehallinnon uudistus käynnistyy*. Noudettu 26.2.2024 osoitteesta <https://vm.fi/-/valtion-aluehallinnon-uudistuskaynnistyy>
- Valtiovarainministeriö. (2023b, 16. maaliskuuta). *Organisaatiot kokevat digitaalisten palveluidensa täyttävän lain vaatimukset ja saavutettavuuden hyvin*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/organisaatiot-kokevat-digitaalisten-palveluidensa-tayttavan-lain-vaatimukset-ja-saavutettavuuden-hyvin>
- Valtiovarainministeriö. (n.d.). *Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus*. Noudettu 5.2.2024 osoitteesta <https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

- Verčič, D., van Ruler, B., Bütschi, G. & Flodin, B. (2001). On the definition of public relations: A European view. *Public relations review*, 27 (4), 373–387. [http://dx.doi.org/10.1016/S0363-8111\(01\)00095-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0363-8111(01)00095-9)
- Viesti ry, Julkisen alan viestijät JAT ry & ProCom ry. (2023). *Viestinnän ala 2023 -tutkimus*. Noudettu 1.3.2024 osoitteesta https://www.viesti.fi/wp-content/uploads/2023/09/Viestinnan-ala-2023_tutkimusraportti.pdf
- W3C (2019, 22. marraskuuta). *Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1. Virallinen suomenkielinen käännös*. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014*. Finlex. Noudettu 7.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Youngblood, N., Tirumala, L. & Galvez, R. (2018). Accessible Media: The Need to Prepare Students for Creating Accessible Content. *Journalism & Mass Communication Educator*, 73(3), 334–345. <https://doi.org/10.1177/1077695817714379>
- Zerfass, A. & Viertmann, C. (2017). Creating business value through corporate communication: A theory-based framework and its practical application. *Journal of Communication Management*, 21(1), 68–81. <http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-07-2016-0059>
- Åberg, L. (2012). Ammattina viestintä. Teoksessa P. von Hertzen, E. Melgin & L. Åberg (toim.), *Vuosisata suhdetoimintaa – yhteisöviestinnän historia Suomessa* (s. 20–39). Otava.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kysely saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Hyvä viestintäammattilainen!

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisten kokemuksia saavutettavuustyöstä ja siihen liittyvästä osaamisesta. Kysely on osa teknisen viestinnän pro gradu -tutkielmaa, jota teen Vaasan yliopistossa. Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten saavutettavuutta toteutetaan valtion virastojen viestinnässä. Tulokset auttavat virastojen viestintää saavutettavuustyön kehittämisessä. Tämä palvelee virastojen asiakkaita ja muita sidosryhmiä, joille saavutettavuuden toteutuminen on ensiarvoisen tärkeää.

Tässä kyselyssä saavutettavuudella tarkoitetaan digipalvelulain mukaisesti sitä, että digitaaliset palvelut ja niiden sisällöt ovat kaikkien, erityisesti toimintarajoitteisten käyttäjien ymmärrettävissä ja saavutettavissa. Saavutettavuusvaatimuksilla tarkoitetaan puolestaan lain taustalla olevaa WCAG 2.1 -ohjeistoa ja sen A- ja AA-tason kriteereitä.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10–15 minuuttia. Vastaaminen on mahdollista 26.4.2024 klo 21.00 saakka. Vastaukset ovat anonyymeja, eikä yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa vastausten raportoinnista. Kaikki vastaukset hävitetään lopullisesti tutkielman valmistuttua. Kyselyn tietosuojailmoitus on nähtävillä verkossa PDF-muodossa. [Avaa tietosuojailmoitus \(Google Drive\)](#)

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Koska viestintäammattilaisena olet toteuttamassa viraston viestintää käytännössä, juuri sinun näkemyksesi tarjoavat arvokasta tietoa niistä taustalla olevista tekijöistä, jotka vaikuttavat lopulliseen viestinnän saavutettavuuteen. Siksi jokainen vastaus on tärkeä.

Lämmin kiitos avustasi tutkielman toteuttamisessa!

Veera Røyttä
veera.roytta@student.uwasa.fi

Seuraava

Kysely saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Taustatiedot

1. Ikäsi *

- 18–24
- 25–34
- 35–44
- 45–54
- 55–64
- Yli 65

2. Virasto, jossa työskentelet *

- ELY-keskus
- TE-toimisto

3. Tehtävänimikkeesi *

- Viestintäpäällikkö tai -johtaja
- Viestintäasiantuntija tai -suunnittelija
- Viestintäkoordinaattori
- Tiedottaja
- Tuottaja-toimittaja
- Audiovisuaalinen asiantuntija
- Muu, mikä?

4. Kuinka pitkään olet työskennellyt viestintätehtävissä? Laske mukaan kaikki viestintään liittyvä työkokemuksesi, vaikka tehtävänimikkeesi tai työpaikkasi olisivat vaihtuneet. *

- Alle vuoden
 1–5 vuotta
 6–10 vuotta
 11–15 vuotta
 16–20 vuotta
 Yli 20 vuotta

5. Mikä on korkein suorittamasi tutkinto? *

- Toisen asteen ammatillinen tutkinto
 Alempi korkeakoulututkinto
 Ylempi korkeakoulututkinto
 Muu, mikä?


6. Mikä oli pääaineesi tai suuntautumisesi opinnoissa? Jos sinulla on useampia tutkintoja tai usean alan koulutusta, valitse kaikki sinuun sopivat vaihtoehdot. *

- Viestintä
 Markkinointi
 Media-ala
 Kielet
 Muu, mikä/mitkä?

Edellinen

Seuraava

Kysely saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Saavutettavuusosaaminen

Tämän osion kysymykset koskevat saavutettavuuteen liittyvää osaamista. Vastaa kysymyksiin tämänhetkisen osaamisesi perusteella.

7. Mistä olet hankkinut saavutettavuusosaamisesi? Valitse itsellesi tärkeimmät lähteet, voit valita useita. *

- Tutkintooni kuuluvista opinnoista (esim. ammatillisista opinnoista tai korkeakouluopinnoista)
- Työnantajan järjestämistä tai tarjoamista koulutuksista
- Työnantajan jakamista ohjeista
- Muiden tahojen järjestämistä koulutuksista
- Olen perehtynyt aiheeseen omatoimisesti
- Muualta, mistä?

8. Miten arvioisit omaa saavutettavuusosaamistasi? *

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Kohtalaisesti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Osaan tuottaa saavutettavaa viestintää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, millaiset saavutettavuusvaatimukset koskevat mitään sisältöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen WCAG 2.1 -ohjeiston	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan arvioida, täyttääkö työni WCAG 2.1 -ohjeiston saavutettavuuskriteerit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen saavutettavuutta tarvitsevat kohderyhmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, millainen vaikutus eri ratkaisuilla on eri kohderyhmille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Halutessasi voit perustella edellisen kysymyksen vastauksiasi tarkemmin.

10. Miten koet osaavasi eri sisältömuotojen saavutettavuusvaatimukset? *

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Kohtalaisesti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Tekstit (esim. tiedotteet, ohjeet ja blogikirjoitukset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvat (esim. valokuvat ja piirroskuvat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infografiikat (esim. kaaviot ja muut kuvat, jotka sisältävät myös tekstiä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audiot (esim. podcastit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstitiedostot (esim. Wordilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PDF-tiedostot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitykset (esim. PowerPointilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitteet (esim. Canvalla tai InDesignilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Koetko tarvitsevasi lisää osaamista, jotta voit vastata kaikkiin saavutettavuusvaatimuksiin työssäsi? *


Kyllä, millaista?

En

Edellinen

Seuraava

Kysely saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Saavutettavuustyö

Tämän osion kysymykset koskevat käytännön työtä saavutettavuuden parissa. Mieti laajasti kaikkea työssä tuottamaasi viestintää (esimerkiksi sosiaalisen median päivityksiä, videotallenteita, verkkosivujen sisältöjä, uutiskirjeitä jne.). Pohdi vastauksiasi näiden muodostaman kokonaisuuden perusteella.

12. Kuinka mahdolliseksi koet alla olevien saavutettavuusvaatimusten ja -suositusten toteuttamisen työssäsi? *

	Erittäin vaikeaa	Melko vaikeaa	Neutraalia	Melko helppoa	Erittäin helppoa
Kuvien tekstivastineet (esim. alt-tekstit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infografiikan tekstivastineet (esim. alt-tekstit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videoiden tekstitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videoiden kuvailutulkkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Äänitiedostojen litterointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selkeän kielen käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkien tekstimassojen välttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhenteiden ja termien selittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tärkeimmän tiedon esittäminen alussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvaavien otsikoiden ja väliotsikoiden laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otsikkotyöliien käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkkien kuvaileva nimeäminen ja erottuva muotoilu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Värien riittävät kontrastisuhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mistä koet mahdollisten vaikeuksien johtuvan?

14. Kuinka usein huomioit saavutettavuusvaatimuksien toteutumisen alla olevilla osa-alueilla? Jos et tuota työssäsi jotakin näistä, voit jättää kyseisen vaihtoehdon tyhjäksi.

	En koskaan	Harvoin	Joskus	Usein	Aina
Tekstit (esim. tiedotteet, ohjeet ja blogikirjoitukset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvat (esim. valokuvat ja piirroskuvat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infografiikat (esim. kaaviot ja muut kuvat, jotka sisältävät myös tekstiä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audiot (esim. podcastit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstitiedostot (esim. Wordilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PDF-tiedostot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esiitykset (esim. PowerPointilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitteet (esim. Canvalla tai InDesignilla luodut tiedostot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Jos et voi huomioida kaikkia saavutettavuusvaatimuksia työssäsi, mistä se johtuu?

16. Mitkä tekijät motivoivat sinua huomioimaan saavutettavuusvaatimuksia? Voit valita useita. *

- Lainsäädännön velvoite
- Johdon tai esihenkilön odotukset
- Työyhteisön käytäntöjen noudattaminen
- Oma kiinnostukseni saavutettavuutta kohtaan
- Ammattietiikka
- Muu, mikä?

Kysely saavutettavuusosaamisesta ja saavutettavuustyöstä ELY-keskusten ja TE-toimistojen viestintäammattilaisille

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Saavutettavuustyö

17. Millaista tukea toivoisit saavutettavuustyöhön työnantajaltasi? *

18. Miten saavutettavuustyötä on edistetty työpaikallasi? *

19. Kuinka paljon koet omalla saavutettavuustyölläsi olevan merkitystä? *

	Erittäin vähän merkitystä	Melko vähän merkitystä	Neutraalia	Melko paljon merkitystä	Erittäin paljon merkitystä
Koko viraston viestinnän saavutettavuudelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viraston vastuullisuudelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmisten mahdollisuuteen asioida viraston kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmisten mielikuvaan virastosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Millaisia tunteita tai ajatuksia saavutettavuustyö herättää sinussa? *

21. Halutessasi voit antaa palautetta kyselystä tai täydentää ajatuksiasi kyselyn aiheesta.

Edellinen

Lähetä