Niko Vainio

Suomen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen

Markkinoinnin ja viestinnän
akateeminen yksikkö
Teknisen viestinnän pro gradu
-tutkielma
Viestintätieteet

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO
Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Tekijä: Niko Vainio
Tutkielman nimi: Suomen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen: [Subject]
Tutkinto: Filosofian maisteri
Oppiaine: Teknisen viestinnän maisteriohjelma
Työn ohjaaja: Niina Nissilä, Rebekah Rousi
Valmistumisvuosi: 2022 **Sivumäärä:** 107

TIIVISTELMÄ:

Yhteiskunnan jokaisella kansalaisella tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet vastaanottaa tietoa ja osallistua keskusteluun ja päätöksentekoon yhteisistä asioista. Nämä osallistumisen ja tiedonsaannin oikeudet ovat Suomessa määritelty perustuslaissa. Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä yhä useammat yhteiskunnan palvelut ja päätöksistä tiedottaminen siirtyvät verkkoon kansalaisten saataville ajasta ja paikasta riippumatta. Tällöin kansalaisten, etenkin erilaisista fyysisistä ja henkisistä rajoitteista kärsivien vähemmistöryhmien perusoikeuksien toteutuminen jää riippuvaiseksi teknisten toteutuksien ja asioista viestivien henkilöiden vastuulle.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Suomen kuntien verkkopalvelujen sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisen taso, jotta osaamista voitaisiin tarvittaessa kehittää ja kuntien verkkoviestintä täyttäisi sille lain asettamat vaatimukset. Tutkimusmenetelmä on laadullinen, ja se hyödyntää standardoitua kyselylomaketta, jonka avulla kerättiin laadullista ja määrällistä aineistoa. Tutkimus suunnattiin Suomen 45 kuntaan. Valitut kunnat olivat Tilastokeskuksen vuoden 2020 tilastojen mukaan asukasluvultaan 15 pienintä ja 15 suurinta kuntaa. Loput 15 kuntaa olivat kaksikielisiä, enemmistökieleltään ruotsinkielisiä kuntia. Kyselyyn saatiin vastauksia 22 kunnasta yhteensä 79 kappaletta. Kyselytutkimuksesta saatujen vastauksien avulla nostettiin esille toistuvia teemoja, joista muodostettiin haastattelukysymykset Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuudenvalvonnan yksikön ylitarkastajien teemahaastatteluun. Haastattelulla pyrittiin vahvistamaan kyselytuloksia ja selvittämään, ovatko kuntien työntekijöiden kokemat saavutettavuushaasteet tulleet viranomaisen saavutettavuuden valvontajaksolla esille. Tutkimuksen tuloksia esitellään tilastollisesti kuvaavan analyysin, grafiikan ja esimerkkien avulla.

Kuntien verkkopalvelun sisällöntuottajien ymmärrys saavutettavuudesta käsitti laajasti saavutettavuuden eri osa-alueita, kuten lainsäädäntöä, saavutettavuuskriteeristöä sekä teknisen ja kognitiivisen saavutettavuuden. Sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisessa oli vaihtelua, mutta valtaosa vastaajista sekä AVIn ylitarkastajat arvioivat saavutettavuusosaamisen tason pääosin hyväksi.

Tutkimuksen tuloksien pohjalta esitettiin kehitysehdotuksia kunnille, kuinka he työnantajina voisivat parantaa organisaationsa verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuutta ja täyttää lain asettamat vaatimukset. Kehitysehdotuksiksi nousivat koulutuksen järjestäminen, neuvonnan tarjoaminen ja viestimällä saavutettavuudesta sekä saavutettavuustyötä tukevista ohjeista. Kunnat voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia omien sisällöntuottajiensa saavutettavuustyön tukemisessa ja tätä kautta kehittää verkkopalvelunsa saavutettavuuden tasoa.

AVAINSANAT: Saavutettavuus, verkkosivu, verkkopalvelu, verkkoviestintä, julkinen sektori, kunta, yhdenvertaisuus

Sisällys

1 Johdanto 6

1.1 Tavoite 9

1.2 Aineisto 11

1.3 Menetelmä 13

2 Verkkopalvelujen ja -sisältöjen saavutettavuus 15

2.1 Saavutettavuusvaatimukset ja lainsäädäntö 16

2.1.1 Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 18

2.1.2 WCAG-kriteeristö 20

2.2 Verkkopalvelun saavutettavat sisällöt 21

2.2.1 Tekstisisällöt 23

2.2.2 Ei-tekstuaaliset sisällöt 25

2.3 Verkkopalvelun sisällönhallintajärjestelmä 29

3 Kuntien viestintä 31

3.1 Kunnan viestinnän periaatteet ja lainsäädäntö 33

3.2 Kuntien verkkopalvelut 36

4 Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen 40

4.1 Kyselytutkimuksen toteutus ja analysointimenetelmä 40

4.2 Teemahaastattelun toteutus ja analysointimenetelmä 42

4.3 Kyselytutkimuksen vastaajien taustatiedot 43

4.4 Sisällöntuottajien mielikuvat saavutettavuudesta 48

4.5 Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen ja saavutettavuuden huomioiminen omassa työssä 54

4.5.1 Oman työn saavutettavuuden arviointi 63

4.5.2 Suoritetut saavutettavuuskoulutukset 64

4.5.3 Tiedonhankinta eri kanavista 66

4.6 Osaamisen vahvistaminen ja työnantajan tuki 68

4.6.1 Saavutettavuuden toteutumisen seuranta organisaatiossa 70
4.6.2 Verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuuden kehittäminen 75
4.6.3 Toiveet työnantajalle saavutettavan sisällön tuottamisen tueksi 80
4.7 Yhteenveto tuloksista ja kehitysehdotukset kuntien verkkopalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi 84
5 Päätäntö 87
Lähteet 93
Liitteet 101
Liite 1. Kyselylomake 101
Liite 2. Kyselylomake 107

Kuvat

Kuva 1. Kuvakaappaus Kuvaile Suomi -kuvailutulkkaus- ja opastussarjan ensimmäisen osan tekstivastineesta (2021, Näkövammaliitto). 27
Kuva 2. Kuvakaappaus WordPress sisällönhallintajärjestelmän HTML-editorista (Harness Media LLC, 2014). 30
Kuva 3. Vaasan kaupungin organisaatio (vaasa.fi, 2021). 32
Kuva 4. Kuvakaappaus Espoon kaupungin verkkopalvelun etusivusta (espoo.fi, 2022). 37

Kuviot

Kuvio 1. Tutkimusprosessin rakenne. 14
Kuvio 2. Digipalvelulain syntyyn vaikuttaneet tekijät (Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto, 2016/2102). 19
Kuvio 3. Viestinnän saavutettavuuden huomiointi osallistaa laajemman käyttäjäkunnan (Hirvonen & Kinnunen, 2020, s. 17). 22
Kuvio 4. Kyselytutkimuksen vastaajien ikäjakauma. 44
Kuvio 5. Vastaajien koulutustausta. 44

Kuvio 6. Sisällöntuottajien palveluyksiköt. 46
Kuvio 7. Vastaajien käsitykset sanasta "saavutettavuus". 49
Kuvio 8. Vastaajien tuottama verkkosisältö. 55
Kuvio 9. Vastaajien keinot huomioida saavutettavuus sisällöntuotannon prosessissa. 56
Kuvio 10. Vastaajien suorittamat saavutettavuuskoulutukset. 65
Kuvio 11. Kanavat, joista sisällöntuottajat ovat hankkineet tietoa. 67
Kuvio 12. Sisällöntuottajien arvio organisaation verkkopalvelun saavutettavuudesta. 68
Kuvio 13. Kuinka organisaatiossa seurataan saavutettavuuden toteutumista. 70
Kuvio 14. Sisällöntuottajien keinoja verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuuden kehittämiseksi. 76
Kuvio 15. Sisällöntuottajien keinot työntekijöiden saavutettavuustyön tueksi. 81
Kuvio 16. Sisällöntuottajien käsitykset saavutettavuudesta. 88
Kuvio 17. Sisällöntuottajien arvio omasta saavutettavuusosaamisesta. 89
Kuvio 18. Sisällöntuottajien kehitysehdotukset saavutettavuuden kehittämiseksi. 91

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajien koulutustausta ikäluokittain. 45
Taulukko 2. Vastaajien työvuodet nykyisessä toimenkuvassa koulutustaustoittain. 46
Taulukko 3. Vastaajien toimisto-ohjelmien osaamistaso koulutustaustoittain. 48
Taulukko 4. Vastaajien arvio omasta saavutettavuusosaamisesta. 64
Taulukko 5. Sisällöntuottajien suorittamat koulutukset työvuosien mukaan. 66

1 Johdanto

Suomalainen yhteiskunta on viime vuosikymmenten aikana digitalisoitunut kovaa vauhtia, mikä on mahdollistanut tiedonsaannin ja palveluiden käytön ajasta ja paikasta riippumatta. Vuonna 2021 suomalaisista 97 % käytti internetiä vähintään kerran viikossa, joka asettaa Suomen Euroopan neljänneksi suurimmaksi internetin käyttäjämaaksi (Eurostat, 2021). Palveluiden siirtymistä verkkoon on vauhdittanut Suomen hallituksen vuonna 2018 tekemä linjaus, jonka myötä julkisten organisaatioiden tuottamat sähköiset palvelut linjattiin ensisijaisiksi asiointitavoiksi kasvotusten tapahtuvan asioinnin tai postitse lähetettävän paperisen postin sijaan (Valtiovarainministeriö, n.d.). Tämän myötä perinteinen asiointitapahtuma palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on muuttunut ajasta ja paikasta riippumattomaksi asiakkaan ja verkkopalvelun väliseksi tapahtumaksi (Voutilainen, 2020, s. 15). Tämä on haastanut organisaatioita suunnittelemaan ja tuottamaan tarjottavat verkkopalvelut ja -sisällöt helppokäyttöiseen ja ymmärrettävään muotoon, jotta hyvinkin erilaiset ominaisuudet ja valmiudet omaava käyttäjäkunta kykenee suoriutumaan tiedonhankinnasta tai palvelun käytöstä mahdollisimman itsenäisesti ja ongelmitta.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (myöhemmin digipalvelulaki) määrittelee digitaalisella verkkosivustolla tarkoitettavan verkkotunnuksen (esimerkiksi *.fi*) avulla yksilöitävää verkkosivustoa tai mobiilisovellusta ja niiden sisältämiä digitaalisia tekstisisältöjä, kuvia, tiedostoja ja lomakkeita (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019, 2 §). Tietotekniikan termitalkoot määrittelevät käsitteen ”verkkopalvelu”, verkkosivuston kautta tarjottavana palveluna ja ”verkkosivuston” yksittäisen henkilön tai organisaation tuottamana tai tiettyä aihetta käsittelevänä verkkosivujen joukkona (Sanastokeskus ry, 2021). Verkkosivuston ja verkkopalvelun toisistaan erottavana tekijänä voidaan pitää verkkopalvelun tarjoamaa toiminnallista sisältöä. Tämä tutkielma kä-

sittelee vain kuntien verkkopalveluiden staattisten sisältöjen tuottamiseen liittyviä seikkoja, ja rajaa muut digitaaliset palvelut, kuten mobiilisovellukset tutkimuksen ulkopuolelle.

Digipalvelulaki velvoittaa julkisen sektorin toimijoita tuottamaan digitaaliset palvelut ja niiden sisällöt (digitaaliset tekstisisällöt, media [kuvat, infograafit] ja multimedia [video, audio sekä näiden yhdistelmät] sekä erilaiset tiedostot ja lomakkeet) saavutettavassa muodossa (Digipalvelulaki 3 §). Saavutettavilla digitaalisilla palveluilla ja sisällöillä tarkoitetaan kaikkien käyttäjien yhdenvertaista mahdollisuutta hyödyntää palveluita tai niiden sisältöjä. Lakien ja standardien avulla pyritään yhdenvertaistamaan ja osallistamaan kaikki yhteiskunnan kansalaiset heidän mahdollisista henkisistä, fyysisistä tai tilapäisistä rajoitteistaan huolimatta (Selovuo, 2019, s. 13). Esimerkiksi kuuro käyttäjä ei pysty hyödyntämään videolla äänen avulla esitettyä informaatiota, mutta videon sisältäessä tekstityksen video palvelee myös kuurojen lisäksi henkilöitä, jotka eivät voi esimerkiksi meluisassa ympäristössä katsoa videota äänen kanssa. Selovuon (2019, s. 13) mukaan tuottamalla saavutettavia digitaalisia palveluita ja sisältöjä, poistetaan esteitä, jotka rajaavat käyttäjiä verkossa esitettävän tiedon tai palvelun ulkopuolelle. Lain voimaantulon jälkeen Aluehallintoviraston (2020) tekemän selvityksen mukaan julkisten toimijoiden digitaalisten palveluiden tekninen saavutettavuus on parantunut, mutta etenkin palveluiden sisällöissä on vielä parannettavaa, jotta ne täyttäisivät laissa asetetut vaatimukset.

Suomen Kuntaliiton (2017) tekemässä kuntien viestinnälle suunnatussa kyselyssä vastausten (n=177) mukaan kuntien suurimmiksi viestinnän ongelmiksi koettiin muun muassa kaikkien kuntalaisten tavoittaminen ja viestinnän resurssit. Kyselyssä vastaajat nostivat kuntien tärkeimmiksi viestintäkanaviksi kunnan omat internet-sivut ja sosiaalisen median. Kuntien verkkoviestintää ja sosiaalisen median käyttöä koskevan kyselytutkimuksen (Hagerlund ja muut, 2019) vastausten (n=179) mukaan 18 % prosenttia vastanneista kunnista ei osannut arvioida ovatko heidän organisaationsa verkkopalveluiden si-

sällöt saavutettavia. Lisäksi yhteensä 18 % vastanneista arvioi sisältöjen saavutettavuuden huomioitavan ”heikosti” tai ”ei lainkaan”. Kyselyssä suurimmaksi ongelmaksi oli mainittu verkkopalveluiden liitetiedostojen saavutettavuus. Kuntaliiton suorittamien kyselyiden tuloksissa mainitut viestinnän heikot resurssit voivat selittää saavutettavuusosaamisen heikkoa tasoa, joka puolestaan hankaloittaa kuntalaisten tavoittamista etenkin niiden käyttäjäryhmien osalta, jotka tarvitsevat saavutettavia palveluita ja sisältöjä.

Julkisten toimijoiden verkkopalveluiden siirtymäaikojen päätyttyä vuonna 2020 (Aluehallintovirasto, n.d., a) ja kunnille suunnattujen aikaisempien kyselytutkimustulosten pohjalta on ajankohtaista selvittää, mitkä ovat kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien käsitykset omasta saavutettavuusosaamisen tasosta. Palveluiden ja sisältöjen tuottaminen verkkoon vaatii huomattavia henkilötyötunteja ja taloudellisia resursseja organisaatiolta. Jos saavutettavuutta ei oteta huomioon jo suunnitteluvaiheessa, joudutaan tuotetut sisällöt muokkaamaan saavutettaviksi viimeistään valvontaviranomaisen huomautuksesta. Uudelleen tekemisen prosessi käyttää niin valvontaviranomaisen, kuin verkkopalvelua tarjoavan organisaation resursseja sekä asettaa saavutettavia palveluita ja sisältöjä tarvitsevan kansalaisen eriarvoiseen asemaan yhteiskunnassa.

Aikaisempaa kuntien henkilöstön saavutettavuuden osaamistasoon keskittyvää tutkimusta ei ole Suomessa suoritettu, eikä saavutettavuutta, sen vaikutuksia tai erilaisia toteuttamismenetelmiä ole Suomessa tutkittu. Saavutettavuus on kuitenkin ollut aiheina useissa pro gradu -tutkielmissa. Esimerkiksi Mäkelä (2016) tarkasteli pro gradu -tutkielmassaan Pohjanmaan kuntien verkkosivujen saavutettavuutta teknisestä näkökulmasta ja Similä (2021) tarkasteli pro gradu -tutkielmassaan Vaasan yliopiston tutkimus- ja opetushenkilökunnan käsityksiä saavutettavuudesta, ja sen toteutumisesta osana verkko-opetusta. Suomen Kuntaliitto on toteuttanut vuodesta 2013 alkaen vuosittain erilaisia kuntien viestintään liittyviä kyselyitä, joissa verkkoviestinnän toimintatapoja on selvitetty organisaatiotasolla. Termi ”saavutettavuus” ilmaantuu ensimmäisen kerran Suomen Kuntaliiton vuoden 2019 ”Kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median

käyttö” -kyselyssä. Tätä ennen Suomen Kuntaliiton kyselyissä on käsitelty saavutettavuuden osalta vain verkkopalvelujen responsiivisuutta, joka on yksi saavutettavuuskriteeri, mutta aiemmat kyselyt eivät ole käsitelleet saavutettavuutta sen nykyisessä mittakaavassa.

Tällä hetkellä tutkimuksen aihe on ajankohtainen etenkin Euroopassa ja aihepiiriä onkin tutkittu monesta näkökulmasta viime vuosien ajan. Król ja Zdonek (2020) selvittivät tutkimuksessaan Vähä-Puolan voivodikunnan 84 julkisen organisaation verkkosivujen saavutettavuuden tasoa. Król ja Zdonek selvittivät tutkimuksessaan organisaatioiden toimintatapoja teettämällä määrällistä dataa keräävän kyselytutkimuksen työntekijöille, ja testaamalla erilaisilla saavutettavuustyökaluilla organisaatioiden verkkosivuja. Tutkimuksessaan he nostivat palveluiden teknisten saavutettavuusongelmien lisäksi huomattavaksi ongelmaksi verkkosivuilla julkaistujen sisältöjen saavutettavuuteen liittyvät ongelmat, jotka nousivat myös Suomen Kuntaliiton teettämässä kyselyssä yleisimmäksi ongelmaksi (Król ja Zdonek, 2020, s. 13; Hagerlund ja muut, 2019, s. 5). Julkisten organisaatioiden sisällöntuottajilla tulee olla riittävä tietopohja ja saavutettavuusosaaminen, sekä heille tulee tarjota työkalut, joilla he pystyvät tuottamaan saavutettavuusvaatimukset täyttäviä sisältöjä palvelussa tarjottavan tiedon saavutettavuuden takaamiseksi.

1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää tutkimukseen valittujen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien käsitykset omasta saavutettavuusosaamisen tasostaan. Tiedon avulla on tarkoitus muodostaa käsitys saavutettavuuden ymmärtämisestä käsitteenä sekä saavutettavuuden toteutumisesta osana kuntien verkkoviestintää. Tutkimuksella haetaan vastauksia siihen, kuinka saavutettavuus ymmärretään käsitteenä, mille tasolle sisällöntuottajat arvioivat saavutettavuusosaamisensa ja millaista tukea verkkopalvelun saavutettavuuden kehittämiseksi tarvitaan työnantajalta. Vastaamalla näihin kysymyk-

siin saadaan tutkimuksen otannan pohjalta luotua käsitys kuntien sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisen nykytilanteesta, selvitettyä saavutettavuustyöhön liittyvät haasteet ja esitettyä kehitysehdotuksia, joilla organisaatiot voivat tukea sisällöntuottajia työssään tuottaa saavutettavaa verkkomateriaalia tulevaisuudessa yhdenvertaisen viestinnän toteutumiseksi.

Tutkimuksen tavoite saavutetaan vastaamalla seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Minkälaisia sisällöntuottajien käsitykset ovat saavutettavuudesta?
- Millä tasolla sisällöntuottajat arvioivat oman saavutettavuusosaamisensa olevan?
- Millä keinoin työnantajaorganisaation tulisi sisällöntuottajien mukaan tukea heitä saavutettavuusvaatimusten täyttämisessä?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä kartoitetaan sisällöntuottajien tietotasoa saavutettavuudesta. Vaikka organisaatioissa usein verkkopalveluiden sisällöistä vastaavat viestinnän ja/tai markkinoinnin henkilöstö, voivat organisaation sisällöntuottajina toimia myös muiden konsernipalvelujen henkilöt (Hagerlund ja muut, 2019, s. 6). Saavutettavuus on viime vuosina ollut paljon esillä julkisella sektorilla, joten oletan, ettei käsite ei ole täysin vieras sisällöntuottajille, mutta odotan saavani laajan skaalan erilaisia vastauksia. Sisällöntuottajien kirjo on laaja organisaatioiden sisällä, joten on syytä olettaa, että eroja käsitteen ymmärtämisessä on. Eri erikoisalojen asiantuntijoilla voi olla hyvinkin erilainen osaamistausta, ja tämän vuoksi nykytilanteen selvittämisen kannalta on tärkeä selvittää työntekijöiden käsitys saavutettavuudesta.

Toisella kysymyksellä selvitän vastaajien käsitystä omasta saavutettavuusosaamisestaan ja hankitun tiedon soveltamisesta osana omaa työtä. Oletan, että tässäkin asiassa sisällöntuottajien väliset erot voivat olla hyvinkin kirjavat eri konsernipalvelujen työntekijöiden välillä ja osaamistaso voi vaihdella asialle täysin vieraan ja asiantuntijan välillä. Erot

voivat johtua esimerkiksi koulutustaustasta, työnkuvasta tai käytössä olevista työvälineistä. Viimeisellä tutkimuskysymyksellä selvitän henkilöstön omia kehitysideoita, joiden avulla he kokisivat pystyvänsä täyttämään paremmin lain asettamat saavutettavuusvaatimukset tulevaisuudessa. Analyysin tulosten pohjalta voidaan esittää kehitysehdotuksia työnantajaorganisaatioille, jotka voivat kehittää uusia tai olemassa olevia prosesseja ja sisällöntuotannon toimintatapoja ja siten varmistaa riittävä saavutettavuuden taso tulevaisuudessa.

1.2 Aineisto

Tutkimusaineisto koostuu tutkimukseen valittujen kuntien sisällöntuottajille suunnatun sähköisen kyselyn vastauksista ja valvontaviranomaisen puolistrukturoidusta teemahaastattelusta. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kuntien sisällöntuottajille lähetettyä standardoitua sähköistä kyselylomaketta sen monipuolisten etujen vuoksi. Vallin ja Aarnoksen (2018, osa 1) mukaan sähköinen lomake on nopea lähettää ja aineiston keruu ja raportointi on sujuvaa, koska aineisto on valmiiksi sähköisessä muodossa. Lisäksi vastaaja voi valita itsellensä sopivan ajan ja paikan vastata kyselyyn, minkä voi vaikuttaa vastausmotivaatioon.

Kyselylomake (liite 1) koostui kolmesta osiosta, joista ensimmäisessä kerättiin taustatietoja, toisessa omaan saavutettavuustyöhön ja -osaamiseen liittyviä tietoja ja viimeisessä työnantajaorganisaation toimintatapoja ja vastaajien kehitysehdotuksia. Kyselylomakkeella kerättiin pääosin määrällistä dataa, mutta lomake sisälsi myös avoimia kysymyksiä, joiden avulla vastaajilta saatiin kerättyä myös laadullista dataa. Kyselyyn saatiin vastauksia kaikkiaan 79 vastaajalta. Heikkilän (2014, s. 47–48) mukaan avoimilla kysymyksillä mahdollistetaan uusien näkökulmien esille tuomista, kun vastaajien vastausmahdollisuuksia ei rajoiteta ennalta annetuilla vaihtoehdoilla.

Toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valittiin Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuuden valvonnan yksikön kahdelle ylitarkastajalle tehty asiantuntijan puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastattelu koostui kolmesta teemasta, jotka olivat:

1. Saavutettavuus käsitteenä ja sisällöntuottajien asenteet saavutettavuutta kohtaan
2. Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen
3. Kuntaorganisaatioiden verkkopalveluiden saavutettavuus

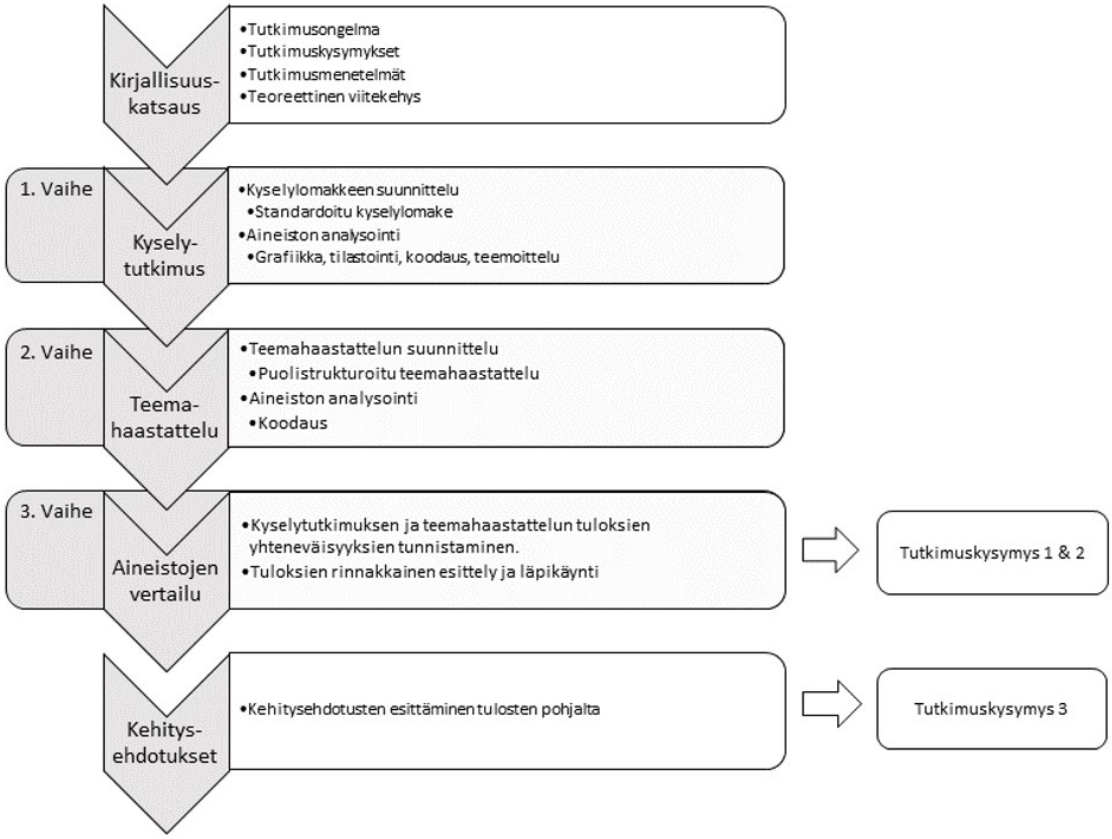
Määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän yhdistämisestä on esitetty useita eri malleja ja näiden yhdistelmää kutsutaan monistrategiseksi tutkimukseksi tai monimenetelmätutkimukseksi, jossa määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan selittää laadullisen tutkimuksen tuloksilla (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 28–32; Puusa ja muut, 2020, luku 20). Kyselytutkimuksen tuloksien täydentämisen ja vahvistamisen kannalta luonnollisin valinta haastateltavaksi oli lain noudattamista valvova, neuvontaa ja ohjausta tarjoava viranomainen. Haastateltavia oli aineiston rajaamiseksi vain kaksi, joten haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastattelussa haastateltaville esitettiin kysymyksiä (liite 2) kyselytutkimuksen tuloksien ja teorian pohjalta tehdyistä teemoista, ja haastateltavat saivat vastata haluamassaan järjestyksessä ja täydentää toistensa vastauksia.

Haastattelun teemat ja kysymykset toimitettiin haastateltaville saateviestin välityksellä sähköpostitse ennen haastattelutilaisuutta, jotta haastateltavat osasivat valmistautua haastattelutilanteeseen, eivätkä haastattelun aiheet ja teemat olisi yllättäviä. Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 3.1) mukaan haastattelun luonteen ja kysymysten ilmoittaminen etukäteen edesauttavat haastattelun onnistumisessa. Asiantuntijoiden puolistrukturoitu teemahaastattelu järjestettiin valvontaviranomaisen edustajan kanssa etäyhteyksin. Haastattelutilanteessa esitettiin kyselytutkimuksen tulosten pohjalta teemoittain kysymyksiä. Tunnin kestänyt haastattelu tallennettiin haastateltavien suostumuksella analysoinnin helpottamiseksi ja litteroimiseksi.

1.3 Menetelmä

Tutkimus koostuu kolmesta eri vaiheesta, joissa kahdessa ensimmäisessä käytetään erilaisia aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä. Tutkimusprosessia kuvaa kuvio 1. Ensimmäisessä vaiheessa suunniteltiin ja luotiin kyselylomake, jolla kerättiin määrällistä ja laadullista aineistoa suljettujen ja avoimien kysymysten avulla. Kyselylomakkeen suljettujen kysymysten vastauksien analysoinnissa hyödynnetiin määrällistä raportointia taulukoiden ja grafiikan muodossa, jotka helpottavat tulosten lukemista ja analysointia (Heikkilä, 2014, s. 144–149). Lomakkeen avoimien kysymysten analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysia, jossa vastaukset koodattiin värikoodein eri vastausluokkiin, jotka muodostettiin aineistolähtöisesti vastauksissa useimmiten toistuvien teemojen mukaan. Teemat vaihtelivat kysymyksittäin, mutta pääteemoiksi tuloksissa nousivat tekninen ja kognitiivinen saavutettavuus, oikeudet ja arvot, koulutus, viestintä ja ohjeistus. Luokiteltujen vastausten pohjalta keskeisiksi haastatteluteemoiksi asiantuntijoiden puolistrukturoituun teemahaastatteluun muodostuivat: *Saavutettavuus käsitteenä ja sisällöntuottajien asenteet saavutettavuutta kohtaan*, *Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen* ja *Kuntaorganisaatioiden verkkopalveluiden saavutettavuus*. Haastattelun teemoilla ja kysymyksillä pyritään saamaan lisänäkökulmia tai vahvistus kyselytutkimuksen tuloksille.

Tutkimuksen toisessa vaiheessa aineisto kerätään etäyhteyksin asiantuntijoiden puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, johon osallistui Aluehallintoviraston saavutettavuuden valvonnan yksikön kaksi ylitarkastajaa. Haastattelu litteroitiin käyttäen Microsoft Word Online -ohjelman litterointiominaisuutta. Litteroidun haastattelun analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysia tunnistamalla samoja toistuvia teemoja kuin kyselytutkimuksen avointen kysymysten vastauksissa. Tunnistetut teemat värikoodattiin samoja vastausluokkia hyödyntämällä kuin kyselytutkimuksessa.



Kuvio 1. Tutkimusprosessin rakenne.

Kolmannessa vaiheessa kyselytutkimuksen ja teemahaastattelun värikoodatuista tuloksista tunnistettiin yhteneväisyyksiä. Haastatteluaineistosta nostettiin kyselytutkimuksen tuloksien rinnalle myös esimerkkejä, jotka esittävät täydentäviä, tai yhteneviä näkökulmia kyselytutkimuksen tuloksille. Aineistojen vertailun avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin 1 & 2. Analysoitujen aineistojen pohjalta esitettiin kehitysehdotuksia kuntaorganisaatioille, joiden avulla he voivat kehittää verkkopalvelunsa saavutettavuutta ja tukea sisällöntuottajiaan saavutettavuustyössä. Tämä antoi vastauksen tutkimuksen kolmanteen tutkimuskysymykseen. Kyselytutkimuksen ja teemahaastattelun tarkempia toteuttamisprosesseja kuvataan tutkielman luvussa 4.

2 Verkkopalvelujen ja -sisältöjen saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan tiedon esittämistä sellaisessa muodossa, jossa se on kaikkien palvelun käyttäjien saatavilla heidän ominaisuuksistaan huolimatta (Selovuo, 2019, s. 15). Etelä-Suomen aluehallintoviraston (n.d., b) mukaan saavutettavuusvaatimuksia noudattava verkkopalvelu ottaa huomioon mahdollisimman laajan käyttäjäkunnan erilaiset tarpeet ja lisää yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa mahdollistamalla entistä laajemman käyttäjäkunnan osallistumisen. Suomen perustuslaki määrittelee yhdenvertaisuuden muun muassa seuraavasti:

> *Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.*
> (Suomen perustuslaki 731/1999, 6 §).

Aluehallintovirasto tiedotti verkkopalvelussaan vuoden 2022 alussa antamastaan päätöksestä, joka koski erään kaupungin verkkopalvelua, joka ei täyttänyt sille lain asettamia saavutettavuusvaatimuksia. Palvelussa havaittuja ongelmia olivat muun muassa kuvilta puuttuvat vaihtoehtoiset tekstit, verkkosivujen otsikkotyylien puuttuminen eikä verkkosivuston valikkoa voinut selata näppäimistöllä (Aluehallintovirasto, 2022). Mainitut verkkopalvelun saavutettavuuspuutteet eivät vaikuta virheettömän näkökyvyn omaavalle ja hiirellä verkkopalvelussa navigoivalle käyttäjälle ongelmalta, mutta sokealle käyttäjälle käyttökokemus on toinen. Selovuon (2019, s. 34–35) mukaan sokea käyttäjä ei voi hyödyntää verkkopalvelun visuaalista sisältöä, vaan esimerkiksi ruudunlukija lukee esitettävän tiedon hänelle ääneen. Otsikkotyylien käyttämättä jättäminen tekee verkkopalvelun rakenteen hahmottamisen mahdottomaksi sokealle ja kuvien sisältämä informaatio ei välity vaihtoehtoisten tekstien puutteen vuoksi. Lisäksi jos palvelussa navigointi ei ole mahdollista näppäimistöllä, jää verkkopalvelun tarjoama sisältö osittain tai jopa kokonaan sokean käyttäjän ulottumattomiin.

Saavutettavat verkkopalvelut ovat erityisen tärkeitä ihmisille, joilla on fyysisten tai henkisten rajoitteiden vuoksi vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita. Näiden käyttäjien lisäksi saavutettavat palvelut ja sisällöt, kuten tekstityksen sisältävä video, hyödyttää myös palvelun muita käyttäjiä. Kuitenkin se mikä on saavutettavaa, vaihtelee yksilöiden välillä, ja vaikka palvelu täyttäisikin sille asetetut saavutettavuusvaatimukset, tämä ei silti takaa palvelun täydellistä saavutettavuutta (Aluehallintovirasto, n.d., b).

Ferrin ja Favallin (2018, s. 4) mukaan saavutettavuutta ohjaavat standardit ja ohjeet perustuvat suurelta osin World Wide Web konsortion (W3C) antamiin ohjeistuksiin. W3C on vuonna 1994 useiden erilaisten sidosryhmien muodostama konsortio, joka kehittää ja julkaisee standardeja, jotka määrittelevät saavutettavien verkkopalveluiden teknisiä vaatimuksia. Mukana toiminnassa on useita saavutettavuusorganisaatioita, tutkimuskeskuksia sekä yksityisiä yrityksiä, kuten Adobe, IBM, Google ja Microsoft. Vaikka konsortion antamat standardit ovat vapaaehtoisia, ne voidaan kuitenkin panna täytäntöön tai sisällyttää kansallisiin oikeudellisiin puitteisiin lainsäädännöllä.

Esimerkkinä tästä Euroopan unionissa vuonna 2016 voimaan tullut saavutettavuusdirektiivi (Web and Mobile Accessibility Directive) pohjautuu W3C:n tuottamaan Web Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 versioon (jota on myöhemmin täydennetty versiolla 2.1), minkä pohjalta Suomessa säädettiin kansallinen Laki digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta (World Wide Web -konsortio, 2018; 306/2019; Selovuo, 2019, s. 24).

2.1 Saavutettavuusvaatimukset ja lainsäädäntö

Vuonna 2016 joulukuussa astui voimaan Euroopan parlamentin ja neuvoston laatima digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ohjaava direktiivi (Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto, 2016/2102). Direktiivin pohjalta Suomen hallitus teki vuonna 2018 ehdotuksen säätää lain digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, ja vuotta myöhemmin laki astui voimaan 1.4.2019 (HE 60/2018 vp, s. 1; Digipalvelulaki 306/2019). Laki

asettaa julkisen sektorin toimijoiden, kuten kuntien tarjoamille verkkopalveluille ja -sisällöille saavutettavuusvaatimusten vähimmäistason, joka toimijoiden tulee täyttää (Lewthwaite & James, 2020, s. 1362). Suomessa saavutettavuusvaatimusten toteutumista valvoo Etelä-Suomen aluehallintaviraston (AVI) saavutettavuuden valvonnan yksikkö, joka valitsee vuosittaiseen valvontajaksoonsa monipuolisesti erilaisia yhteiskunnallisia digitaalisia palveluja tarjoavia toimijoita. Digipalvelulain mukaan (Digipalvelulaki, 12 §, 14 §) AVI antaa saavutettavuusvaatimuksia täyttämättömille toimijoille kehotteen korjata palvelunsa vaatimusten mukaisiksi ja viime kädessä valvontaviranomaisella on oikeus määrätä uhkasakko korjausmääräyksen tehosteeksi.

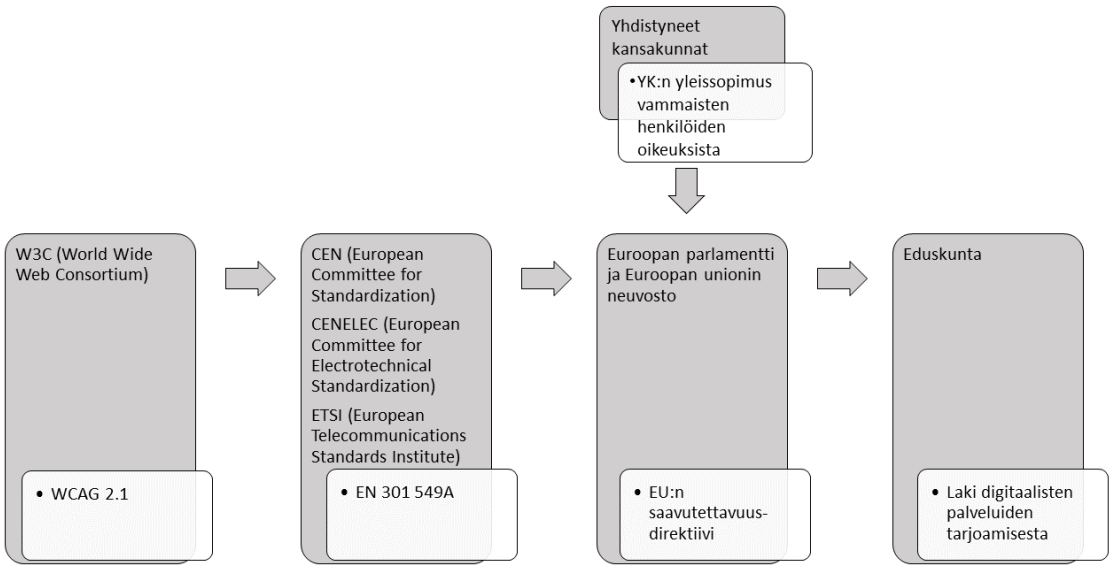
Aluehallintoviraston (n.d., c) mukaan julkisten toimijoiden sähköisten palveluiden tarjoamiseen velvoittaa ja ohjaa digipalvelulain lisäksi monet muut lait, mutta näiden toteutumista valvontaviranomainen ei valvo. Muita saavutettavuuteen vaikuttavia lakeja ovat (lait ovat listattu voimaantulo järjestyksessä):

- perustuslaki, PeL (731/1999)
- laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, Asiointilaki (13/2003)
- kielilaki, KieliL (423/2003)
- hallintolaki, HL (434/2003)
- saamen kielilaki (1086/2003)
- laki sähköisen viestinnän palveluista, LSVP (917/2014)
- yhdenvertaisuuslaki, YhdenvertL (1325/2014)
- viittomakielilaki (359/2015)
- laki julkisista hankinnoista ja käyttösopimuksista, Hankintalaki (1397/2016)
- laki vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista, Erityisalojen hankintalaki (1398/2016)

2.1.1 Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta

Suomessa astui voimaan vuonna 2019 laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, joka tunnetaan myös nimellä digipalvelulaki. Lain tarkoituksena on edistää ihmisten mahdollisuuksia hyödyntää yhteiskunnan digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti ja parantaa palveluiden saatavuutta, laatua ja tietoturvallisuutta (Digipalvelulaki 1 §). Digipalvelulaki syntyi EU:n saavutettavuusdirektiivin ja YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen pohjalta. Yleissopimuksen (Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta, 2021) tarkoituksena on varmistaa vammaisille henkilöille yhdenvertaiset ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää ja valvoa näiden toteutumista. Digipalvelulaki osaltaan edellyttää ja valvoo YK:n vammaissopimuksen toteutumista verkkomaailmassa. Vammaissopimus edellyttää esimerkiksi julkisen sektorin toimijoiden tekevän tarjoamaansa palveluun kohtuullisia mukautuksia, jotta vammainen henkilö voi yhdenvertaisesti osallistua koulutukseen, työhön tai asioida viranomaispalveluissa (Voutilainen, 2020 s. 130–131).

EU:n saavutettavuusdirektiivissä asetettu verkkopalveluiden vähimmäisvaatimus perustuu aiemmin hyväksyttyyn eurooppalaiseen EN 301 549 standardiin, jossa määritellään julkisen sektorin tieto- ja viestintätekniikan hankintojen vähimmäissaavutettavuustaso. Standardin verkkosivustoja koskeva osio perustuu WCAG 2.1 ohjeistukseen ja noudattaa ohjeistuksen AA-vaatimustasoa (Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto, 2016/2102/37; Leskelä, s. 50–51, 2019). Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) on havainnollistettu lain syntyprosessi ja siihen vaikuttaneet tekijät.



Kuvio 2. Digipalvelulain syntyyn vaikuttaneet tekijät (Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto, 2016/2102).

Digipalvelulaki koskee pääosin julkista sektoria, jolla tarkoitetaan viranomaisia ja julkisoikeudellisia laitoksia, tai esimerkiksi järjestöjä, joiden toiminnan rahoituksesta vähintään 50 % tulee viranomaiselta tai ministeriöltä. Laki velvoittaa julkisen sektorin toimijoita tarjoamaan verkkopalvelut ja mobiilisovellukset sekä näiden sisällöt saavutettavassa muodossa. Laissa säädetään myös valvovan viranomaisen valvontakeinoista (Hirvonen, Kinnunen & Äkermarck, 2020, s. 39; Digipalvelulaki 3 §, 12 §).

Digipalvelulaki vaatii palveluntarjoajalta saavutettavuusvaatimusten täyttämisen lisäksi palvelusta löytyvää ajan tasalla olevaa saavutettavuusselostetta, josta käy ilmi:

- palvelun digitaalisen sisällön osat, jotka eivät täytä vaatimuksia,
- kuinka käyttäjä voi saada palvelun saavuttamattomat sisällöt itsellensä saavutettavassa muodossa,
- yhteystieto, johon käyttäjä voi antaa saavutettavuuspalautetta ja
- valvovan viranomaisen yhteystiedot ja linkki tämän verkkosivustolle

(Voutilainen, 2020 s. 132; Digipalvelulaki 9 §).

2.1.2 WCAG-kriteeristö

Web Accessibility Guidelines (WCAG) on W3C:n luoma standardiohje, jonka tarkoituksena on opastaa verkkopalvelujen kehittäjiä ja sisällöntuottajia tekemään palveluista ja niiden sisällöistä teknisesti saavutettavia käyttäjille. WCAG-ohjeistus toimii pohjana Euroopan saavutettavuusdirektiiville, joka on Suomessa kansallisesti toimeenpantu digipalvelulailla. Ohjeiden kohderyhmänä ovat erityisesti käyttäjät, jotka joutuvat käyttämään avustavaa teknologiaa, kuten ruudunlukuohjelmaa hyödyntääkseen verkkopalvelun sisältöjä (Ritter & Winterbottom, 2017, s. 268). WCAG-ohjeistus on jaettu neljään periaatteeseen, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toiminnallisuus. Nämä neljä periaatetta sisältävät yhteensä 78 kriteeriä, joista digipalvelulaki velvoittaa täyttämään 49, joita mitataan kolmella onnistumistasolla – A, AA ja AAA. Näistä tasoista A edustaa alhaisinta saavutettavuusstandardia ja AAA korkeinta. Digipalvelulain mukaan verkkopalvelun on täytettävä kaikki 49 kriteeriä vähintään A-tasolla (Aluehallintovirasto, n.d., d; Selovuo, 2019, s. 23).

Selovuon (2019, s. 32) mukaan saavutettavuusvaatimusten täyttäminen ei silti takaa palvelun olevan täydellisesti saavutettava. Saavutettavuusvaatimukset ovat joiltain osin subjektiivisesti mitattavia ominaisuuksia, ja se mikä on toiselle käyttäjälle saavutettavaa, ei välttämättä ole sitä toiselle. Tätä väitettä tukee Brajnik ja muiden (2012, s. 26) tekemä tutkimus, jossa 25 saavutettavuusasiantuntijaa arvioi neljän eri verkkosivun saavutettavuutta. Arvioinneissaan asiantuntijat pääsivät yhteisymmärrykseen keskimäärin 75 % esiintyneistä saavutettavuusongelmista. Kirjassaan Kim (2015, s. 3–5) kuitenkin nostaa esille, että parhaimpaan lopputulokseen päästään, kun lopputuotteen suunnitteluvaiheessa prosessiin osallistetaan mahdollisimman laaja käyttäjäkunta ja huomioidaan heidän yksilölliset tarpeensa ja kyvyt.

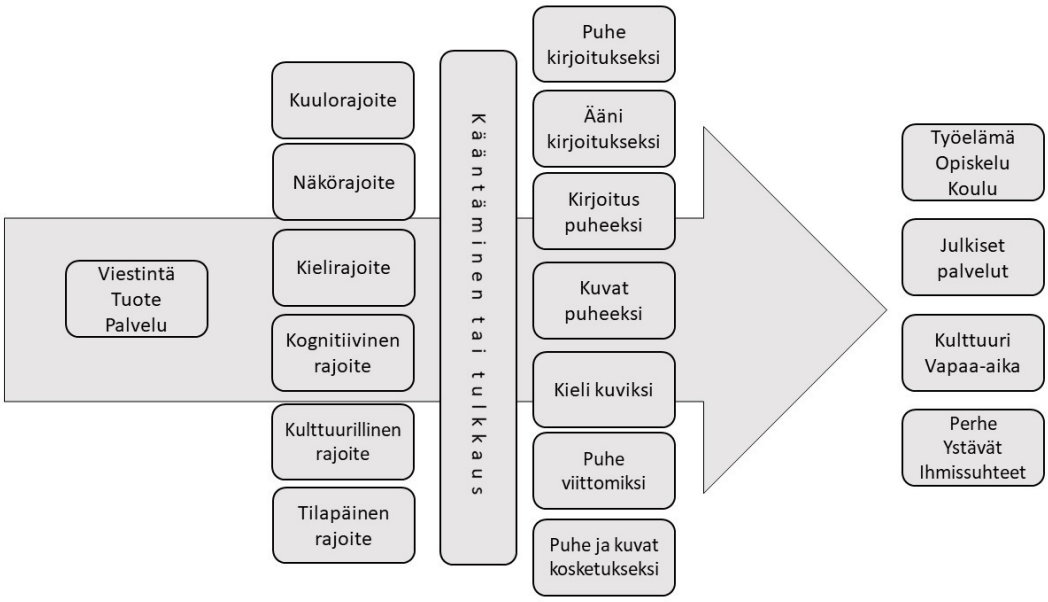
2.2 Verkkopalvelun saavutettavat sisällöt

Verkkopalvelun saavutettavuus ei rajoitu vain palvelun teknisesti oikeaoppiseen toteuttamiseen, vaan palvelun saavutettavuuteen vaikuttaa myös sisältöjen saavutettavuus (Youngblood ja muut, 2018, s. 341). Digipalvelulain 2 § määrittelee verkkosivuston sisällöiksi erilaiset tekstisisällöt, tiedostot, kuvat, lomakkeet ja muut toistettavissa olevat tietosisällöt, kuten videot ja audiotiedostot. Kaikille näille sisältömuodoille on olemassa omat saavutettavuusvaatimuksensa, jotka niiden tulee täyttää.

Kuntaorganisaation verkkoviestinnän pääkanavana toimii organisaation oma verkkopalvelu ja palvelun sisällöt ovat tärkein keino tavoittaa kohderyhmiä. Palvelun eri sisällöillä viestitään monissa verkkoviestinnän kanavissa, kuten blogeissa ja sosiaalisessa mediassa tekstein, visuaalisin elementein ja eri multimedian muodoissa (Suomen Kuntaliitto, 2016, s. 16; Kananen, 2018, s. 10). Organisaation verkkoviestinnän kanavien sisältöjen julkaisumuotoina voivat olla esimerkiksi ajankohtaiset artikkelit, uutiset tai blogit, joissa kerrotaan organisaatioon liittyvistä asioista ja uutisista. Edellä mainitut julkaisumuodot voidaan julkaista tekstin ja kuvien sijaan myös toistettavina mediatiedostoina eli podcasteina tai videoina (Kananen, 2018, s. 52).

Suomi sijoittui vuonna 2021 Euroopan kolmanneksi eniten julkishallinnon digitaalisia palveluita käyttäväksi maaksi, joten saavutettaville verkkopalveluille on suuri tarve (Euroopan komissio, 2020, s. 15). Dobransky & Hargittain (2006) tutkimuksen mukaan vammaiset henkilöt etsivät julkishallinnon verkkopalveluista enemmän tietoa kuin ei-vammaiset käyttäjät. Horowitzin ja muiden (2020, s. 19) mukaan tämä selittyy muun muassa vähemmistöryhmien olevan riippuvaisempia kunnan tarjoamista julkisista palveluista kuin muut ihmisryhmät. Vertailun vuoksi Sørum (2018, s. 96) tutkimuksen mukaan korkeakouluikäisistä verkon käyttäjistä 27,5 % käytti kunnan verkkopalvelua harvemmin kuin kerran vuodessa ja 10 % ei ollut koskaan käyttänyt palvelua.

Seuraava kuvio (kuvio 3) esittää, kuinka viestinnän eri muotojen monipuolistaminen esimerkiksi tulkkauksen tai kääntämisen avulla mahdollistaa laajemman käyttäjäkunnan osallistumisen tai tarjoaa kokemuksia käyttäjän ominaisuuksista huolimatta. Kuviota on muokattu Hirvosen & Kinnusen (2020, s. 17) alkuperäisestä versiosta lisäämällä kuvioon ”tilapäinen rajoite”. Tilapäisen rajoitteen sisällyttäminen kuvioon huomio myös saavutettavuudesta hyötyvät ihmiset, joilla ei ole välttämättä muunlaisia kuviossa esitettyjä rajoitteita, mutta hyötyvät silti saavutettavuudesta. Tilapäinen rajoite voi olla esimerkiksi meluisa ympäristö, jossa luentotallenteen kuuntelun sijaan sen lukeminen voi olla käyttäjäystävällisempi vaihtoehto. Palvelujen ja sisältöjen tarjoamisella eri (käyttö)muodoissa voidaan mahdollistaa ihmisten yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin, kuten nauttia kulttuurista tai opiskella.



Kuvio 3. Viestinnän saavutettavuuden huomiointi osallistaa laajemman käyttäjäkunnan (Hirvonen & Kinnunen, 2020, s. 17).

Saavutettavuuden huomioiminen osana verkkopalveluiden kustannuksia ei ole Huffakerin ja muiden (2014, s. 20–22) tutkimuksen mukaan nostettu julkisissa organisaatioissa

saavutettavuuden toteuttamisen esteeksi. Suomen osalta lainsäädäntö edellyttää julkisten organisaatioiden ottavan saavutettavuuden huomioon jo palveluiden hankintojen kilpailutusvaiheessa (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016, 71 §). Tällöin hankittava palvelu on alusta alkaen saavutettava, eikä ylimääräisiä kustannuksia synny palvelun muokkaamisesta saavutettavaksi. Hagerlundin ja Suomen Kuntaliiton (2020, s. 13) mukaan saavutettavuuden huomioiminen palveluiden hankinnoissa on kuitenkin aiheuttanut kunnille lisäkuluja. Leskelän (2019, s. 53–54) lisäkuluja voi syntyä esimerkiksi palvelun testausvaiheessa, jolloin palvelun kehittäminen voi vaatia lisäresursseja useiden testauskierrosten vuoksi.

Tutkimuksissa on selvinnyt, että verkkopalveluiden sisältöjen saavutettavuusongelmat voivat johtua saavutettavuusstandardien monimutkaisuudesta ja monitulkinnaisuudesta, sisällöntuottajien saavutettavuuteen sitoutumisen puutteesta, osaamattomuudesta tai työhön käytettävän ajan tai muiden resurssien puutteesta (Acosta & Lujan-Mora, 2020, s. 55301; Brajnik ja muut, 2012, s. 26). Usein verkkopalveluiden sisällöt, kuten erilaiset asiakirjat ja liitetiedostot ovat organisaation työntekijöiden tuottamia, jotka eivät suoranaisesti työskentele verkkopalvelun parissa. Tällöin tiedoston tuottanut henkilö voi olla tietämätön tiedostoa koskevista saavutettavuusvaatimuksista, tai häneltä voi puuttua tietotaito tai resurssit tuottaa tiedosto saavutettavassa muodossa (Youngblood ja muut, 2018, s. 341).

2.2.1 Tekstisisällöt

Kehitysvammaliiton (2018) lausunnon mukaan digipalvelulaki velvoittaa toimijoita toteuttamaan palvelunsa teknisesti saavutettavaksi, mutta laki ei juurikaan ota kantaa sisältöjen kielelliseen ymmärrettävyyteen. Leskelän (2020, s. 47) mukaan sisältöjen kielellinen ymmärrettävyys on osa kognitiivista saavutettavuutta, johon lukeutuu muun muassa henkilön kyky ymmärtää ja käyttää kieltä. Kognitiivinen saavutettavuus huomio käyttäjät, joilla on vastaanotetun tiedon käsittelyyn liittyviä ongelmia, kuten esimerkiksi

muisti- tai oppimishäiriö (Kärpänen, 2021, s. 260). Kärpäsen mukaan verkkopalvelujen ja sisältöjen kognitiivista saavutettavuutta voidaan parantaa kielen selkeyden lisäksi esimerkiksi tarjoamalla tietoa eri muodossa, tai suunnittelemalla palvelu niin, että käyttäjän suorittamat toiminnot ovat ennakoitavissa.

WCAG-kriteeristö käsittelee kolmannessa periaatteessaan (ymmärrettävyys) sisältöjen kielellisyyttä, mutta näistä kuudesta kieleen liittyvästä kriteeristä vain kaksi ovat lain edellyttämiä A- ja AA-tasoisia, jotka palvelun tulee täyttää. Molemmat kriteereistä edellyttävät, että palvelun kieli tai sen osa voidaan selvittää ohjelmallisesti, mutta kriteerit eivät ota kantaa palvelun kielellisiin sisältöihin (World Wide Web -konsortio, 2019).

Suomessa toimiva Selkokeskus pyrkii edistämään selkokielen asemaa, jotta jokainen voisi saada tietoa itselleen ymmärrettävällä kielellä. Selkokeskus edistää selkokielen käyttöä Suomessa tarjoamalla koulutusta, neuvontaa ja kehittämällä selkokieltä alan asiantuntijoiden ja tutkijoiden kanssa (Selkokeskus, 2021). Selkokielisillä sisällöillä tarkoitetaan yksinkertaistettua yleiskieltä, jota käytetään, kun teksti on kohdennettu ihmisille, joilla on kielellisiä tai kognitiivisia vaikeuksia. Selkokielisissä teksteissä tekstisisältöä on karsittu ja tekstin asiasisällön ymmärrettävyyttä parantavia selityksiä on lisätty (Leskelä, 2019, s. 116). Vaikka selkokielisyys parantaa palvelujen saavutettavuutta ei digipalvelulaki velvoita toimijoita tuottamaan palveluitaan selkokielisinä (Leskelä, 2019, s. 106).

Suomen väestöstä 15–20 % arvioidaan kärsivän kielellisistä vaikeuksista, jotka hankaloittavat ihmisten arkea esimerkiksi tiedonhankinnassa, lukemisessa ja osallistumisessa yhteiskunnan toimintoihin. Kielelliset vaikeudet voivat olla väliaikaisia, kuten maahanmuuttajalla, joka ei ole vielä omaksunut uutta kieltä. Vaikeudet voivat olla myös pysyviä, kuten esimerkiksi synnynnäinen lukivaikeus tai iän myötä kehittynyt muistihäiriö (Leskelä, 2019, s. 100–101). Kehitysvammaliiton mukaan selkokielen käytön sisällyttäminen digipalvelulakiin olisi parantanut näiden kognitiivisista vaikeuksista kärsivien ihmisten asemaa (Kehitysvammaliitto, 2018, s. 3). Johansson ja muiden (2020, s. 117) Ruotsissa teettämän

kyselytutkimuksen mukaan yli 700 verkon käyttäjästä, jotka kärsivät erilaisesta psyykkisestä tai fyysisestä vammasta tai vaikeudesta, saavutettavuusongelmiin törmäsi eniten kognitiivisista ongelmista kärsivät henkilöt.

Teknisesti saavutettavia verkon tekstisisältöjä suunniteltaessa tulee kiinnittää huomiota tekstin otsikointiin ja tekstin helppolukuisuuteen, jotka parantavat sivuston luettavuutta ja silmäiltävyyttä. Otsikoiden, linkkien ja luetteloiden oikeaoppinen merkitseminen sivuston HTML-koodiin selkeyttävät ja auttavat hahmottamaan sivun rakennetta avustavia teknologioita käyttävälle käyttäjälle (Celia, n.d., a). Kortesuon ja Tirkkosen (2009, s. 160) mukaan helppolukuisia tekstisisältöjä kirjoittaessa tulisi käyttää selkeää fonttia, jossa numerot ja kirjaimet erottuvat toisistaan. Myös fontin väri tulisi valita niin, että se muodostaa tarpeeksi suuren kontrastieron tekstin ja taustan välillä, jolloin heikkonäköisetkin lukijat erottavat tekstin taustasta. Edellä mainitut tekstien saavutettavuuteen liittyvät seikat nousivat esille ei-vammaisten käyttäjien keskuudessa Schmutzin ja muiden (2016, s. 622) tutkimuksessa. Heidän tutkimuksensa jälkihaastattelussa nousseiden kommenttien mukaan ei-vammaiset käyttäjät mainitsivat pitäneensä tutkimuksessa esitettyjen AA-saavutettavuustason täyttäviä verkkosivuja rakenteeltaan selkeinä ja ulkoasultaan miellyttävinä. Tästä voidaan päätellä, ettei WCAG-saavutettavuusohjeistuksen tarkoitus ole hyödyttää vain vammaisia käyttäjiä, vaan ne toimivat myös ohjeena käyttäjäystävällisten verkkopalveluiden tuottamiseen, ja palvelevat näin kaikkia verkon käyttäjiä.

2.2.2 Ei-tekstuaaliset sisällöt

Euroopassa internetin käyttäjistä 80 % käytti internettiä vuonna 2018 musiikin, pelien tai videoiden toistamiseen (Euroopan komissio, 2020, s. 6). Multimediasta (ääni, video, äänen ja videon yhdistelmä) on tullut tärkein informaation ja kommunikaation muoto internetissä ja kolmasosa internetissä tapahtuvasta toiminnasta keskittyykin multimediaan (Acosta ja muut 2020, s. 55300–55301). Videoiden nopeasti kasvanutta suosiota selittää niiden kyky havainnollistaa monimutkaista tietoa äänen ja kuvan avulla sekä videon

tuotantoon tarvittavien laitteiden helppokäyttöisyys ja madaltuneet hankintakulut (Spina, 2021, s. 5). Videoiden tuottaminen ja liveverkkolähetysten kasvava määrä kunnissa näkyy myös Hagerlundin ja muiden (2019, s. 9) teettämässä kyselyssä, johon 181 vastanneesta kunnasta 77 % ilmoitti YouTuben olevan kolmanneksi käytetyin sosiaalisen median kanava. Melkein puolet kyselyyn vastanneista kunnista ilmoittivat tarjoavansa mahdollisuuden seurata kunnanvaltuuston kokousta suorana verkkolähetyksenä.

WCAG-ohjeistuksen saavutettavuuskriteeri 1.2 asettaa vaatimukset tarjottaville ei-tekstuaaliselle sisällölle, jos kyseessä on aikasidonnainen media. Muita ei-tekstuaalisia sisältöjä, kuten kuvia koskettavat vaatimukset asetetaan kriteerissä 1.1.1. Aikasidonnaisella medialla tarkoitetaan WCAG 2.1-ohjeistuksen mukaan pelkkää ääntä tai videota ilman ääntä, äänen ja videon yhdistelmää tai ääntä ja/tai videota, johon sisältyy vuorovaikutusta (World Wide Web -konsortio, 2019, 1.2). Saavutettavuusvaatimuksen täyttämiseksi videoissa tulisi olla tekstitys, joka kattaa videolla tapahtuvan puheen, mutta myös sisällön kannalta oleelliset taustaäänet. Tekstityksen tulisi myös välittää katsojalle tieto siitä, kuka videolla puhuu, jos tämä ei käy ilmi videosta.

WCAG-kriteeristö tekee poikkeuksen muutamassa tapauksessa koskien tekstitysvaatimuksia:

- Tekstitysvaatimus ei koske suoria verkkolähetyksiä, ellei niiden tallennetta jätetä verkkoon. Tällöin tallenne tulee tuottaa saavutettavaan muotoon 14 vrk kuluessa.
- Videota ei myöskään tarvitse tekstittää, jos video välittää saman informaation kuin sivulla oleva tekstisisältö. Tällöin ne toimivat toistensa vastineina (Aluehallintovirasto, n.d., e; World Wide Web -konsortio, 2019, luku 1.2).

Videoiden tekstityksien lisäksi niille on tuotettava myös kuvailutulkkaus, jos videon alkuperäinen ääniraita ei välitä kaikkea videolla tapahtuvaa tietoa (Aluehallintovirasto n.d., e). Kuvailutulkkaus on Hirvosen ja Kinnusen (2020, s. 79) mukaan visuaalisen tiedon sanallista kuvailua. Käytännössä kuvailutulkkauksella pyritään objektiivisesti välittämään

tulkattava kohde sanallisesti kuulijalle. Kuvailutulkkaus ja tekstitys ovat paljon aikaa vievää työtä, minkä vuoksi niiden automaattinen tuottaminen on tärkeää saavutettavuuden lisäämiseksi. Automaattisen tekstityksen tuottaminen on mahdollista monissa kielissä, mutta suomen kielessä se ei vielä kykene tuottamaan yhtä laadukasta tekstitystä kuin ihminen. Tulevaisuudessa automaattisen puheentunnistuksen kehityksen toivotaan tuovan helpotusta ääni- ja videotiedostojen tekstittämiselle (Hirvonen ja Kinnunen, 2020, s. 103).

Podcastien osalta WCAG-kriteeri 1.2 vaatii julkaisijaa tuottamaan äänitiedostosta litteroidun tekstivastineen äänitiedostosta World Wide Web -konsortio, 2019, 1.2). Kuvassa 1 on esimerkki podcastista toteutetusta litteroinnista, jota kuuloaistin ongelmista kärsivä henkilö tai meluisassa ympäristössä oleva henkilö voi lukea. Äänitiedoston litteroinnista tulee käydä ilmi henkilöiden väliset puheenvuorot ja muut sisällön kannalta tärkeät äänet, kuten musiikki tai nauraminen.

Naisääni 1:

Tervetuloa kanssamme Kalloon!

[vesi solisee]

Naisääni 2:

Tiiäksä ku porilainen rakastuu, niin hän tuo kultansa tänne Kalloon ihailemaan meren sileiksi suutelemii kallioita. Ja sit ku hää eroon ni hän palaa taas katselemaan näit samoja kiviä ja kattelemaa, kuinka myrsky niitä pieksee.

Kuva 1. Kuvakaappaus Kuvaile Suomi -kuvailutulkkaus- ja opastussarjan ensimmäisen osan tekstivastineesta (2021, Näkövammaliitto).

Digitaalisten kuvien yleistymisen myötä kuvien liittäminen tekstiin on halvempaa ja kuvaaminen helpompaa. Ammattilaistason kuvauslaitteiden käytettävyyden helpottuessa

kuvia käytetään teksteissä enemmän kuin ennen, ja kuvien määrä julkaisuissa on lisääntynyt huomattavasti (Leskelä, 2020, 196–197). Kuvilla on kuitenkin tärkeä rooli osana tekstiä: ne voivat olla tekstiä rytmittäviä ja tauottavia kuvituskuvia, tunteita välittäviä kuvia tai informaatiokuvia, jotka tarjoavat tekstiin liittyvää lisätietoa (Kortesuo, 2009, s. 29–33). Infografiikka on myös yksi paljon käytetty tyyli, minkä avulla voidaan auttaa lukijaa hahmottamaan sanallisesti esitettyjä tilastoja visualisoimalla tietoa (Leskelä, 2020, s. 202).

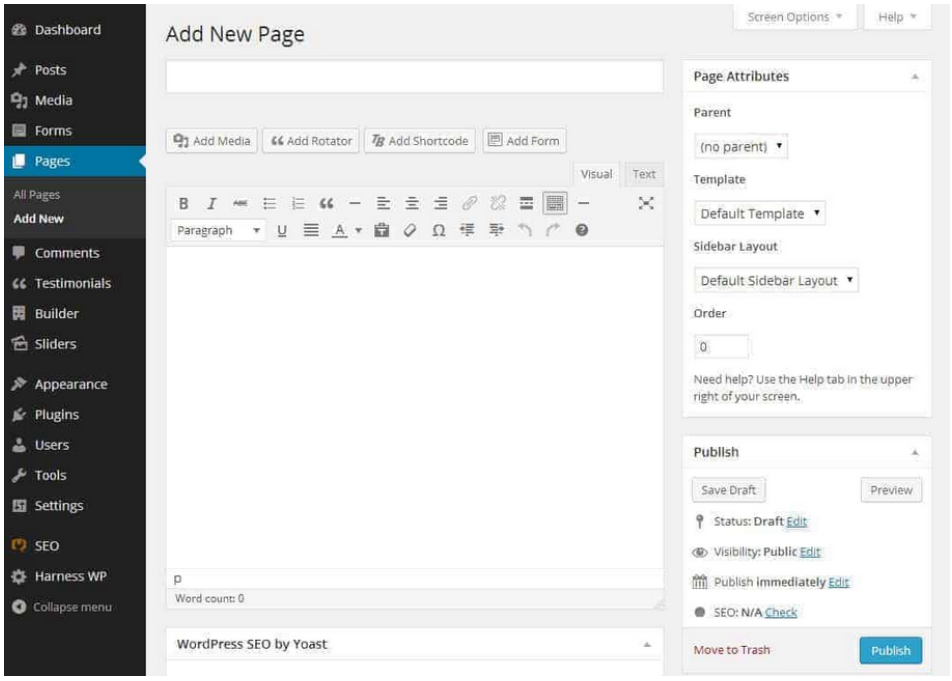
WCAG-saavutettavuuskriteeri 1.1.1 edellyttää, että kaikelle ei-tekstuaaliselle sisällölle, kuten kuville, annetaan tekstivastine. Tekstivastine sisältää kuvan välittämän informaation tekstimuodossa, jonka näkövammainen käyttäjä voi kuunnella avustavan teknologian avulla (World Wide Web -konsortio, 2019). Tekstivastineen puute tai sisällöltään heikkolaatuinen tekstivastine asettaa näkövammaisen käyttäjän eriarvoiseen asemaan muihin käyttäjiin nähden, sillä hän ei pysty hyödyntämään tekstin yhteydessä esitettyä visuaalista tietoa. Verkkopalvelussa julkaistaville kuville, infograafille tai kuviolle voidaan HTML-kielen avulla asettaa näkymätön, vaihtoehtoinen teksti (nk. alt-teksti), jonka ruudunlukija lukee ääneen käyttäjälle. Tällä tavalla käyttäjälle voidaan välittää grafiikan tarjoama informaatio (Jung ja muut, s. 1095, 2022).

Tekstivastineiden, kuten kuvien alt-tekstien saavutettavuus on aina riippuvainen sen tekijästä. Alt-tekstien ja muidenkin loogista päättelykykyä vaativien saavutettavuuskriteerien tarkistus vaatii aina ihmisen arvioinnin, sillä automaattiset tarkistusohjelmat eivät osaa tulkita alt-tekstin sisältöä tai lomakkeiden lukujärjestystä (Barricelli ja muut, 2017, luku 4.2). Barricellin ja muiden (2017, luku 4.3.1) suorittamassa verkkopalvelujen saavutettavuusarvioinnissa selvisi, että palvelujen yleisimpiä ihmisen tekemää arviointia vaativat saavutettavuusongelmat liittyivät juuri kuvien alt-teksteihin. Erilaisia PDF-tiedostoja, sähköisiä verkkojulkaisuja ja e-kirjoja julkaisevat kustantajat kokevat myös suurimmaksi haasteeksi kuvien alt-tekstit. Useimmiten ongelmana on kirjoittajan tiedon puute siitä, mitä informaatiota kuvan vaihtoehtoisen tekstin tulisi sisältää (Kasdorf, 2018, s. 16). Król

ja Zdonek (2020, s. 11) mukaan tästä syystä verkkopalvelun saavutettavuuden auditoinnin tulisi aina sisältää automaattinen ja asiantuntijatestaus sekä vammaisen henkilön käyttäjätestaus, jotta auditoinnin tulokset olisivat mahdollisimman moniulotteiset. He kuitenkin mainitsevat tutkimuksessaan, että usein organisaatiot teettävät ulkopuolisen auditoinnin sijaan saavutettavuusarvioinnin itse, käyttäen vain automaattisia testaustyökaluja, niiden matalien kustannusten vuoksi (Król ja Zdonek, 2020, s. 12).

2.3 Verkkopalvelun sisällönhallintajärjestelmä

Yli 60 % internetissä olevista verkkopalveluista julkaistaan nykyisin käyttäen sisällönhallintajärjestelmää, joka itsessään on HTML-editorin sisältävä verkkosivu (W3Techs, 2022). Tällaisia sisällönhallintajärjestelmiä ovat mm. Wordpress, Shopify ja Wix, jotka ovat tällä hetkellä maailman käytetyimmät sisällönhallintajärjestelmät (W3Techs, 2022). Useat verkkosisällön julkaisujärjestelmät soveltavat *mitä näet, sitä saat* -menetelmää (WYSIWYG, *What You See Is What You Get)*, joka näyttää sisällöntuottajalle julkaistavan lopputuloksen jo sisällön editointivaiheessa. Nämä sisällönhallintajärjestelmät eivät vaadi käyttäjältä erilaisten komento- tai merkintäkielien (esimerkiksi JavaScript, CSS, HTML) osaamista (Acosta ja muut, 2020, s. 55301). Sisällönhallintajärjestelmien käytön suosiota selittää todennäköisesti niiden helppokäyttöisyys, käyttöliittymien yhdennäköisyys yleisimpien tekstieditoreiden, kuten Microsoft Wordin kanssa (kuva 2) ja se, että järjestelmien käyttö ei vaadi web-teknologioiden osaamista.



Kuva 2. Kuvakaappaus WordPress sisällönhallintajärjestelmän HTML-editorista (Harness Media LLC, 2014).

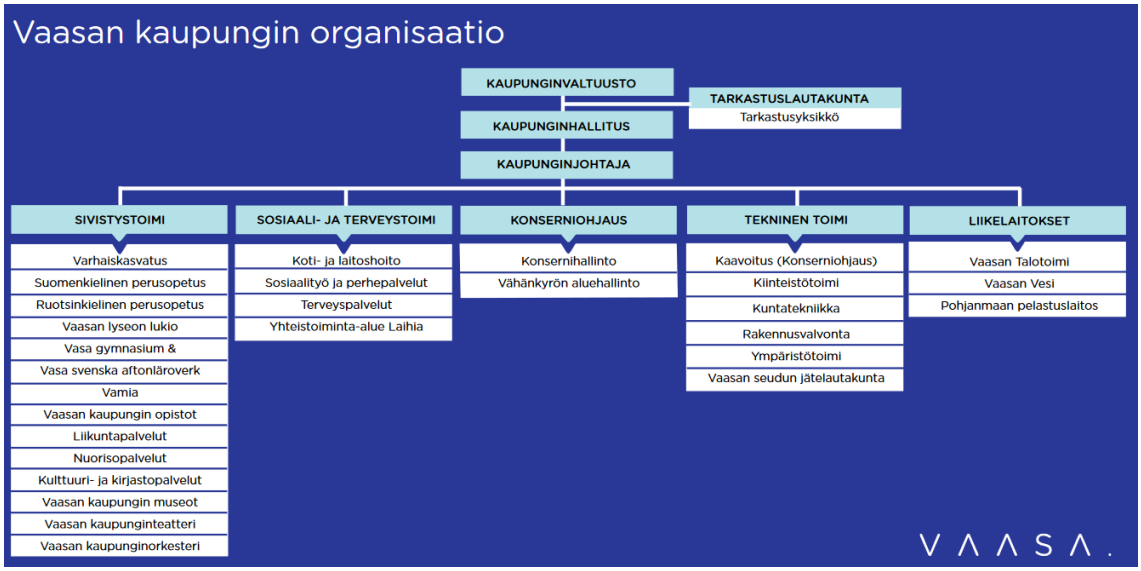
Web-teknologioiden ja verkon standardeihin liittyvä tietotaidon puute voi kuitenkin aiheuttaa ongelmia palvelun sisällön saavutettavuudessa, jos sisällöntuottaja ei omaa tarvittavia valmiuksia tuottaa saavutettavaa sisältöä sisällönhallintajärjestelmän avulla (López ja muut, 2011, s. 548). Tähän ongelmaan on pyritty vastaamaan kehittämällä sisällönhallintajärjestelmiä niin, että ne ilmoittavat käyttäjälle saavutettavuusongelmista, kuten kuvien vaihtoehtoisten tekstien puutteesta sisällön tuotanto- tai julkaisuvaiheessa. Minin ja muut (2015) tarkastelivat tutkimuksessaan WYSIWYG-sisällönhallintajärjestelmää saavutettavien verkkosisältöjen tuottamisen tukena. Tuloksissaan he nostivat esille, että 75 % sisällöntuottajista, jotka saivat järjestelmältä ilmoituksen saavuttamattomasta sisällöstä, korjasivat sisältöä järjestelmän suosituksen mukaisesti. Korjauksia tehneillä käyttäjillä oli kuitenkin entuudestaan kokemusta WCAG-ohjeistuksesta. Jos käyttäjällä ei ole aikaisempaa kokemusta WCAG-ohjeistuksesta tai saavutettavuuskriteerien täyttämisestä, eikä järjestelmä ei opasta yksityiskohtaisesti, miten korjaukset tulisi tehdä, on olemassa riski, että sisältö julkaistaan saavuttamattomassa muodossa.

3 Kuntien viestintä

Viestintäteknologian nopea kehittyminen on tuonut tiedon helpommin kaikkien saataville ja samalla rikkonut aikaisempia viestintäkanavia ja -tapoja. Organisaatioiden perinteisestä ylhäältä-alas tiedottamisesta on luovuttu hiljalleen viestinnän muuttuessa kaksisuuntaiseen ja vuorovaikutteiseen muotoon kunnan ja kuntalaisen välillä (Högström, 2002, s. 9–11). Kuntalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa kunnan asioihin on lisätty viime vuosikymmenten aikana muun muassa kuntalailla (Kuntalaki 410/2015) ja kuntalaisten vaikuttamisen mahdollisuuden vahvistaminen ymmärretään kunnissa tärkeäksi tehtäväksi. Vaikuttamisen mahdollisuuksia on parannettu tarjoamalla kuntalaisille erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen väyliä, joilla he voivat vaikuttaa suoraan kuntansa asioiden valmisteluun (Nyholm ja muut, 2017, s. 146–148).

Kuntien verkkosivut ovat esimerkiksi yksi vaikuttamisen väylä ja nykyaikaisia viestintäkanavia ja -tapoja aktiivisesti hyödyntävä kunta synnyttää viestinnällään luottamusta kuntalaisissa ja muissa sidosryhmissään. Vuoden 2018 Suomen Kuntaliiton kyselyssä 33 % kunnista ilmoitti tarjoavansa mobiilisovellusta ja vuoden 2020 kyselyssä 62 % vastasi lähettävänsä verkon välityksellä kunnanvaltuuston kokouksia. Reaaliaikainen ja nykyaikaisissa kanavissa tapahtuva viestintä tekee viestinnästä kunnan johtamisen strategisen työvälineen, jonka operatiivisilla tehtävillä ylläpidetään kunnan asukkaiden yhteisöllisyyttä ja vaikuttamisen mahdollisuuksia (Suomen Kuntaliitto, 2016, s. 8–9; Suomen Kuntaliitto, 2017; Hagerlund ja Suomen Kuntaliitto, 2020, s. 7).

Kuvassa 3 oleva Vaasan kaupungin organisaatiokaavio kuvastaa perinteistä kunnan viestintämallia. Konserniohjauksessa kunnan valtuusto tekee strategialinjauksen ja luo tällä tavoin edellytykset viestinnälle, jota johtaa kunnanhallitus. Kunnanjohtaja vastaa teoriassa kunnan viestinnästä, mutta viestintä voidaan kunnasta riippuen organisoida omalle yksikölle, jolloin viestintä toteuttaa operatiivisin tehtävin koko kunnan strategiaa (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 8–9).



Kuva 3. Vaasan kaupungin organisaatio (vaasa.fi, 2021).

Högströmin mukaan (2002, s. 36–38) kuntien viestinnän strategisia linjauksia tehdessä ja operatiivisia toimia suunnitellessa on tärkeää organisoida toimintaa, jotta organisaatiossa on selkeä ajatus siitä mitä tehdään, miten tehdään ja kenellä on vastuu. Viestintää suunniteltaessa on myös päätettävä mitä viestintämallia organisaatio voi käyttää sen käytössä olevien resurssien puitteissa.

Tavallisin viestintämalli on hajautettu malli, jossa organisaation viestintää hoitavat itsenäisesti eri henkilöt ja mahdollisesti useampi yksikkö riippuen kunnan koosta. Hajautetussa viestintämallissa viestinnän ammattilaiset työskentelevät usein erillään muusta organisaatiosta, toisin kuin pienissä kunnissa, joissa viestintää saattaa hoitaa esimerkiksi kunnansihteeri muiden tehtävien ohessa. Toinen kuntien käyttämä viestinnän organisointimalli on verkostoituminen, jossa viestinnän lähtökohtana toimii organisaation ydinsanoma. Tässä mallissa viestintä voi hyödyntää myös kolmansia osapuolia, kuten mainos- ja viestintätoimistoja. Näiden samaa ydinsanomaa viestivien viestintäverkostojen toimi-

joiden vahvuutena on kollektiivinen päätöksenteko, mutta huono suunnittelu voi kääntää vahvuuden sen heikkoudeksi. Jos verkoston toimijat eivät ole päättäneet suunnitteluvaiheessa yhteisiä päätöksentekotapoja- ja periaatteita, voi päätöksenteko muuttua hankalaksi osapuolten välillä.

Suomen Kuntaliiton kunnille suunnatun viestintäkyselyn (2017) mukaan kyselyyn vastanneista 177 kunnasta säännöllisesti tai toisinaan ulkoistettuja viestintäpalveluita käytti yhteensä 64 % prosenttia. Näistä kunnista 40 % ei ollut päätoimista viestijää, vaan viestinnästä vastaavana henkilönä saattoi toimia muun muassa kunnansihteeri, kunnanjohtaja tai elinkeinojohtaja. Högströmin (2002) esittämistä viestinnänmalleista Suomen kunnista valtaosa käyttää Kuntaliiton kyselyn tulosten perusteella verkostoitunutta viestintämallia. Samassa Kuntaliiton kyselyssä (2017) ilmeni myös, että viestinnän haasteiksi koettiin muun muassa viestinnän resurssit ja asema sekä yhtenäiset viestintäkäytännöt, jotka Högström (2002) mainitsikin mallin mahdollisiksi ongelmiksi.

3.1 Kunnan viestinnän periaatteet ja lainsäädäntö

Viestinnän tehtävä yhteisöissä on edistää sisäistä vuorovaikutusta yhteisön tavoittelemien päämäärien saavuttamiseksi ja toimivuuden lisäämiseksi (Högström, 2002, s. 19). Kunnan asukkailla on oikeus tietää, millä tavoin kunnan asioita hoidetaan ja kuinka he voivat vaikuttaa yhteisiin asioihin ja toimia yhteisön jäsenenä. Tähän on osaltaan vaikuttanut julkisuuslaki (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, 621/1999), joka on lisännyt kansalaisten oikeuksia saada itseään ja asuinkuntaansa koskevia tietoja (Högström, 2002, s. 45–46; Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 10). Aktiivinen ja ajoissa tapahtuva viestintä tukee kunnan kehitystä ja palveluviestintä edistää hyvinvointia ja helpottaa kuntalaisten elämää (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 7).

Kuntien viestinnältä edellytetään tasa-arvoista ja tasapuolista yhteiskunnallista viestintää, joka ottaa huomioon kunnan erilaiset vähemmistöt. Huomioon tulee ottaa erityisesti asukkaat, joilla esimerkiksi fyysisen liikunta- tai toimintarajoitteen vuoksi vaikeuksia vastaanottaa ja hankkia tarvitsemiaan tietoja. Myös eri kieliryhmien tiedonsaanti on turvattava, sillä osa tasa-arvoa on kansalaisten mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 29).

Koronapandemia toimi osaltaan kuntien ja valtion viestintää testaavana ajanjaksona. Pandemian aikana Suomen suurin vähemmistö, vammaiset ihmiset kokivat poikkeusaikaan liittyvän tiedottamisen ja viestimisen vähäiseksi (Vammaisfoorumi, 2020). Vammaisfoorumi esitti lausunnossaan jäseniensä tarvitsevan saavutettavan sähköisen viestinnän lisäksi viittoma- ja selkokielistä tiedottamista sekä Suomessa yleisimmillä vierailla kielillä olevaa materiaalia ja pistekirjoitusta. Lausunnon perusteella kunnilla on kehitettävää poikkeustilanteissa monipuolisen ja kaikkien väestöryhmien saavuttavan viestinnän tarjoamiseen.

Suomessa kuntien viestintään liittyviä säädöksiä (Suomen Kuntaliitto, 2016, s. 70–83):

- maankäyttö- ja rakennuslaki, RakL (132/1999)
- henkilötietolaki (523/1999) (laki kumottu tietosuojalailla 1050/2018)
- laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, julkisuuslaki (621/1999)
- Suomen perustuslaki, PeL (731/1999)
- kielilaki, KieliL (423/2003)
- hallintolaki, HL (434/2003)
- laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnassa ja hyvinvointialueella (449/2007)
- kuntalaki, KuntaL (410/2015)

Yllä olevasta listasta tarkastellaan tarkemmin Suomen perustus-, kieli-, hallinto-, ja kuntalakia, jotka ohjaavat kunnan viestintätapoja, muiden lakien keskittyessä enemmän

mistä aiheista kunnan tulee viestiä. Lakeja tarkastellaan niiden voimaantulo järjestyksessä.

Kansalaisten perustarpeet, lainsäädäntö ja erilaiset kansainväliset sopimukset toimivat yhteiskunnallisen viestinnän pohjana. Kansalaisille viestitään esimerkiksi heidän perusoikeuksistaan, kuten terveyteen, turvallisuuteen, perustoimeentuloon ja heidän elinympäristöönsä liittyvistä suunnitelmista ja päätöksistä (PeL 731/1999; Högström, 2002, s. 19). Suomessa tärkein viestinnällisiä oikeuksia määrittävä säädös on Suomen perustuslaki. Se sisältää muun muassa sanavapauteen, julkisuusperiaatteeseen ja vähemmistöjen oikeuksiin liittyviä viestinnällisiä velvoitteita. Sananvapaus koskettaa yksilön ilmaisun lisäksi myös tietojen ja viestien vastaanottamista. Teknologian kehityksen myötä tätä laissa määriteltyä vapautta tosiasiassa rajoittaa monet käytännönseikat, kuten kansalaisen käytössä olevat päätelaitteet, digitaaliset taidot ja valmiudet tai kotitalouden tulotasot (Horowitz ja muut, 2020, s. 17–19). Vaikka hallitus 2018 linjasi ensisijaisiksi asiointikanaviksi digitaaliset kanavat, ei kansalaisia kuitenkaan velvoiteta käyttämään näitä (Valtiovarainministeriö, n.d.).

Kielilaki takaa kansalaisille tasavertaiset kielelliset oikeudet asioida kunnan tai valtion virastoissa, joko suomen ja/tai ruotsin kielellä, jotka ovat Suomen virallisia kieliä (KieliL 3 §). Kielilaki velvoittaa yksi- ja kaksikielellisiä kuntia toimimaan ja julkaisemaan tiedotteita ja asiakirjoja eri tavoin. Yksikielisissä kunnissa käytetään pääsääntöisesti käsittely-, kokous-, pöytäkirja- ja tiedotuskielenä kunnan enemmistökieltä, kun taas kaksikielisissä kunnissa laki velvoittaa viranomaisia julkaisemaan erilaiset ilmoitukset ja kuntalaisille tarjottavat asiakirjat kummallakin kielellä (Tyry-Salo, 2004, s. 45). Myös tiedottamisen tulee tapahtua samanaikaisesti kummallakin kielellä. Saamen kielen oikeuksista säädetään erikseen saamen kielilaissa (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 7; Leskelä, 2019, s. 40).

Hallintolaki (434/2003) edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa ja samalla takaa palvelujen laadun. Kappaleessa 2.2.1 mainittiin, että digipalvelulaki ei huomioi selkokieltä osana saavutettavuutta, mutta hallintolaki sisältää vaatimuksen hyvästä kielenkäytöstä. Hallintolain 9 pykälä vaatii, viranomaista käyttämään tehtävässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kuntalaki (410/2015) velvoittaa kuntaa viestimään toiminnastaan kuntalaisille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja yhteisöille. Kunnan tehtävänä on tiedottaa kunnan järjestämistä palveluista, taloudellisesta tilanteesta sekä suunnitelmista, vireillä olevista asioista ja näiden käsittelystä sekä päätöksien vaikutuksista. Lisäksi kunnan on kerrottava kuinka kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa päätösten valmisteluun. Kunnan tulee lisäksi varmistaa, että käsittelyssä olevista asioista viestitään kuntalaisille tarpeellisia tietoja esimerkiksi kunnan verkkopalvelussa.

Lisäksi kuntalaki edellyttää kunnan toimintaa koskevien tiettyjen tietojen löytyvän julkisesta verkosta, eli kunnan verkkosivuilta. Näitä tietoja ovat muun muassa kuntastrategia, hallintosääntö, erilaiset kunnan talouteen liittyvät asiakirjat ja kertomukset, luottamustehtävissä toimivien ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset ja kunnan palveluista perittävät maksut (Suomen Kuntaliitto, 2016, s. 13).

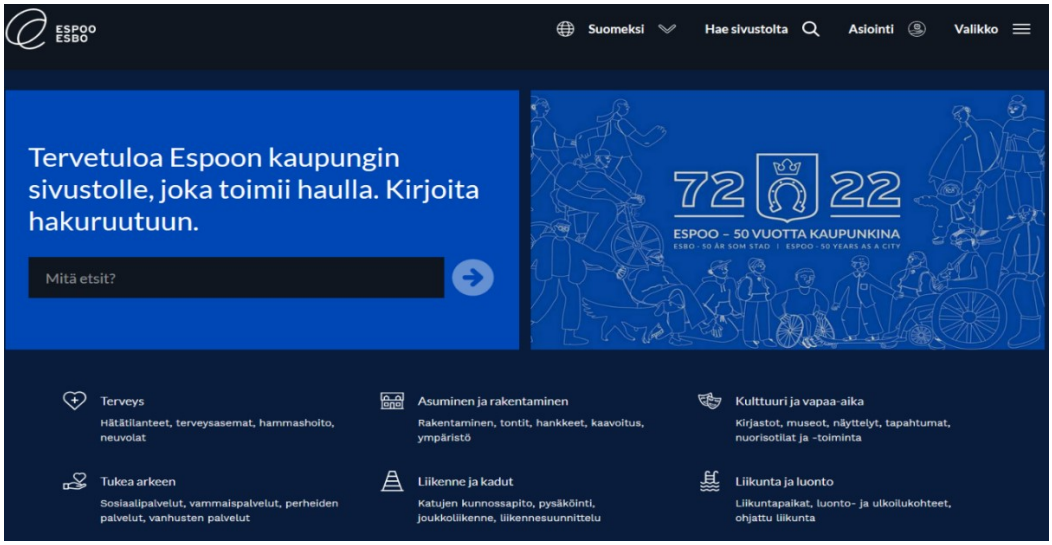
Viestinnällisestä näkökulmasta kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan asioista ja jokaisen kansalaisen sanavapauteen liittyy oikeus vastaanottaa tietoja kenenkään tätä estämättä. Lisäksi digipalvelulaki velvoittaa kunnat viestimään sähköisissä kanavissaan tavalla, joka tarjoaa kaikille käyttäjille yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 45; Digipalvelulaki 7 §).

3.2 Kuntien verkkopalvelut

Ajantasainen, käyttäjäystävällinen ja selkeä verkkopalvelu toimii kunnan ajantasaisena ja kustannustehokkaana viestintävälineenä kuntalaisten ja muiden sidosryhmien välillä.

Verkkopalvelun tulee välittää tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista sekä kuntalaisia koskevasta päätöksenteosta ja osallistaa kunnan asukkaita (Suomen Kuntaliitto & Seppälä, 2001, s. 31). Kunnan verkkopalvelun on toteutettava sille asetettua lainsäädäntöä ja Suomen Kuntaliiton suosituksia, joita ovat muun muassa palvelun tunnistettavuus kunnan palveluksi sen nimestä, visuaalisuudesta ja sisällöistä. Verkkopalvelun tulisi myös toteuttaa verkossa yleisesti hyväksyttyjä käytäntöjä ja toiminnallisuuksia, joihin käyttäjät ovat tottuneet (Suomen Kuntaliitto, 2016, s. 41; Veen, 2002, s. 41). Yleisesti hyväksyttyjä toiminnallisuuksia ovat esimerkiksi palvelun vasemmasta ylälaidasta löytyvä organisaation logo, joka johtaa palvelun etusivulle tai valikko, joka sijaitsee sivun yläreunassa tai sivun vasemmassa reunassa (Krug, 2014, luku 3).

Kuvassa 4 Espoon kaupungin verkkopalvelun aloitussivulla toteutuvat kaikki aiemmin luettelut verkkopalvelulle asetetut suositukset. Etusivulla käyttäjälle ilmenee heti tekstistä ja sisällöistä, että kyseessä on Espoon kaupungin omistama palvelu. Myös palvelun visuaalinen toteutus hyödyntää Espoon käyttämää tunnusomaista sinistä väriä. Yleisesti hyväksyttyjä toiminnallisuuksia sivulla on vasemmasta yläkulmasta löytyvä kaupungin logo, joka vie palvelun etusivulle ja yläreunassa sijaitseva valikko.



Kuva 4. Kuvakaappaus Espoon kaupungin verkkopalvelun etusivusta (espoo.fi, 2022).

Lainsäädännön ja julkishallinnon rakenteiden uudistumisen myötä kunnat ovat omaksuneet osaksi toimintansa ja palveluidensa kehittämistä käyttäjälähtöisen ajattelutavan. Kuntalaisten osallistaminen erilaisiin kunnan projekteihin on muokannut kuntalaisten roolia passiivisesta kuluttajasta aktiiviseksi palveluiden kehittäjäksi. Tämä muutos on tapahtunut erilaisten hallitusohjelmien, hankkeiden ja lainsäädännön kautta (Nyholm ja muut, 2017, s. 325–326). Suomen Kuntaliiton & Ritter & Winterbottom (2016, s. 42; 2017, s. 15) mukaan kuntien verkkopalvelun uudistus tulisi suunnitella käyttäjien tarpeiden mukaan. Sørumin (2015, luku 4) tekemän tutkimuksen mukaan julkisen sektorin verkkopalvelujen käyttäjäryhmä koostuu laajasta ryhmästä erilaisia käyttäjiä, jotka omaavat keskenään erilaisia vaatimuksia ja tarpeita, jotka palvelun tulisi täyttää sujuvan käyttökokemuksen takaamiseksi. Osallistamalla loppukäyttäjät palvelun konseptointiin saadaan työhön sisällytettyä autenttinen käyttäjänäkemys.

Julkisen sektorin verkkopalvelujen hankintojen ja kehittämisen tueksi Valtiovarainministeriö tuotti vuonna 2012 ”Laatukriteeristön kehittäminen” -hankkeen lopputuloksena ”Verkkopalvelujen laatukriteeristö” -nimisen ohjeistuksen. Ohjeistuksen tarkoitus on kehittää ja parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä toimia palvelujen arvioinnin välineenä (Lehtimäki ja muut, 2012). Ohjeistuksen olemassaolosta huolimatta Aluehallintoviraston ensimmäisen valvontakierroksen jälkeen otoksessa olevissa 67 kuntien verkkopalveluissa oli tuloksien mukaan vaihtelevasti saavutettavuusongelmia (Aluehallintovirasto, 2021). Vuonna 2019 Suomen kunnille tehdyn kyselyn mukaan 54 % kunnista oli uudistamassa tai aloittamassa verkkopalveluidensa uudistusprojektin (Hagerlund ja muut, 2019, s. 1). Uudistusprojektien ajankohtaisuutta voi selittää saavutettavuusvaatimusten siirtymäaikojen päättyminen 23.9.2020 niiden verkkopalveluiden osalta, jotka oli julkaistu ennen 23.9.2018 (Aluehallintovirasto, n.d., a). Verkkopalvelujen uudistaminen ja saavutettavuuden huomioiminen uuden palvelun suunnitteluvaiheessa on kustannustehokkaampaa kuin vanhojen palveluiden muokkaaminen vaatimusten mukaisiksi (Leskelä, 2019, 53–54).

Suomessa kunnat ovat toimineet pitkäaikaisina oikeudellisina toimijoina Suomen valtion historiassa, jonka aikana ne ovat hoitaneet niille valtion määräämiä velvoitteita, joista ensimmäisiä oli kansalaisten osallistaminen demokratiaan (Nyholm ja muut, 2017, 43). Sittemmin 1930-luvulta lähtien valtio on määrännyt kunnille toteutettavaksi erilaisia yhteiskunnallisia tehtäviä, kuten hyvinvointi- ja koulutuspalveluiden tuottamisen (Nyholm ja muut, 2017, s. 44). Palvelujen tarjoaminen kuntalaisille vaatii myös niistä tiedottamisen ja nykyisten modernien tiedotuskanavien, kuten verkkopalveluiden hankinta kuntaorganisaation käyttöön, on ollut välttämätöntä kohdeyleisön saavuttamiseksi, mutta myös laissa vaadittua (Tyry-Salo, 2004, s. 12; Tyry-Salo, 2004, s. 22; KuntaL 29 §).

Jotta kuntien hyödyntämät modernit digitaaliset viestintä- ja vuorovaikutuskanavat palvelisivat kaikkia kuntalaisia mahdollisimman yhdenvertaisesti ja turvallisesti, on näitä palveluita varten tullut tarpeelliseksi säätä niiden hankintaa, ylläpitoa, käyttöä ja tietoturvallisuutta ohjaavia lakeja ja direktiivejä (Voutilainen, 2020, s. 18). Kunnan hankkiessa käyttöönsä verkkopalvelun, sen tulee jo palvelun kilpailutuksessa huomioida palvelun saavutettavuus sen teknisissä ominaisuuksissa (Hankintalaki 71 §). Palvelu tuotetaan organisaation käyttöön teknisesti saavutettavana, mutta palvelun sisältöjen saavutettavuus on palvelun sisällöntuottajien vastuulla. Riittämättömät tai heikot tietotekniset taidot omaava sisällöntuottaja, ei välttämättä osaa työssään huomioida tuottamallensa sisällölle asetettuja saavutettavuusvaatimuksia, joita digipalvelulaki asettaa (López ja muut, 2011, s. 548). Saavuttamattoman sisällön julkaiseminen asettaa saavutettavia sisältöjä tarvitsevan kuntalaisen tarjolla olevan tiedon ja/tai palvelun ulkopuolelle ja näin epätasa-arvoiseen asemaan palvelun toisiin käyttäjiin nähden. Tasa-arvoisen tiedonsaannin takaamiseksi tulisi verkkopalvelun sisällöntuottajien olla tietoisia työtänsä koskevista laeista ja vaatimuksista, ja omata valmiudet, joilla vaatimukset voidaan täyttää.

4 Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen

Luvussa käsitellään ja analysoidaan kyselytutkimuksesta ja teemahaastattelusta saatuja tuloksia. Tuloksia verrataan toisiinsa ja teoriaan sekä etsitään tuloksien välisiä yhteneviä merkityksiä. Ensimmäisessä vaiheessa käsitellään kyselytutkimuksen toteutus ja tulosten analysointimenetelmä, jonka jälkeen esitellään tutkimuksen teemahaastattelun toteutus ja aineiston analysointi. Näiden käsittelyn jälkeen esitellään kyselytutkimuksen ja teemahaastattelun tulokset, jotka esitellään noudattamalla kyselylomakkeen kysymysten järjestystä. Tuloksissa ensimmäisenä käydään läpi sisällöntuottajien vastauksia, joita verrataan työn teoriapohjaan ja/tai täydennetään AVIn ylitarkastajien haastattelun tuloksilla.

Tutkimustulosten esittelyssä avoimien kysymysten vastausluokkien esimerkeillä pyritään havainnollistamaan minkälaisista vastauksista luokan vastaukset koostuvat. Esimerkeissä pyritään tuomaan myös esille muista vastauksista poikkeavia vastauksia. Vastaukset ovat suoraan aineistosta tuotuja, joten niiden kielioppia ja kirjoitusvirheitä ei ole korjattu aineiston autenttisuuden säilyttämiseksi, ja mahdollisten asiavirheiden ehkäisemiseksi. Kysymyksien vastausten pohjalta muodostetut vastausluokat on esitelty kunkin kappaleen alussa kuviossa.

4.1 Kyselytutkimuksen toteutus ja analysointimenetelmä

Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui standardoitu sähköinen kyselylomake. Kyselylomake rakennettiin siten, että se sisälsi suljettuja ja avoimia kysymyksiä, joilla varmistettiin aineiston monipuolisuus. Lomake koostui kolmesta eri osioista, joista ensimmäisessä kerättiin sisällöntuottajien taustatietoja ja käsityksiä saavutettavuudesta. Toisessa osiossa keskityttiin kartoittamaan heidän saavutettavuusosaamistansa ja kolmannessa kerättiin heidän kehitysehdotuksiansa työnantajaorganisaation verkkopalvelun saavutettavuuden parantamisesta ja omaan työhön tarvittavasta

tuesta. Lomakkeen alustana käytettiin *Webropol*-kysely- ja raportointityökalua. Kyselytutkimuksen kunnat valittiin asukasmäärän ja kaksikielisyyden mukaan, sillä perusjoukon (kaikkien Suomen kuntien) sisällyttäminen tutkimukseen tuottaisi liian suuren aineiston läpikäytäväksi. Ahvenanmaa rajattiin tutkimuksesta pois, sillä osalla Ahvenmaan kunnista ei ole julkisia verkkopalveluja. Heikkilän (2014, s. 31–32) mukaan tutkimuksen otoksen tulee kuitenkin vastata perusjoukkoa, jotta tulokset ovat luotettavia. Tämän vuoksi perusjoukosta muodostettiin kolme erilaista otosta, joista jokainen sisälsi 15 kuntaa, joille kysely lähetettiin. Otokset muodostettiin Tilastokeskuksen vuoden 2020 tietojen mukaan ottamalla asukasluvultaan 15 suurinta ja pienintä kuntaa ja 15 kaksikielistä kuntaa, joissa enemmistökielenä on ruotsin kieli. Kunnat hajautuivat myös maantieteellisesti eri puolille Suomea.

Kyselylomakkeen linkki lähetettiin kuntien viestintäosastoille ja viestintäpäällikölle tai muulle kunnan viestinnästä vastaavalle henkilölle, joiden yhteystiedot kerättiin kuntien verkkopalveluista. Saateviestissä pyydettiin välittämään kyselylomakkeen linkki kaikille organisaation työntekijöille, joiden työnkuvaan kuuluu sisällön tuottaminen kunnan julkiseen verkkopalveluun. Saateviestissä painotettiin kyselyn anonymiteettia, ja että kyselyllä selvitetään vastaajien käsityksiä saavutettavuudesta sekä heidän tietojansa ja taitojansa. Aineistonkeruu toteutettiin 10.1.–4.2.2022. Kysely lähetettiin kaikkiaan 45 eri kuntaan ja vastauksia saatiin 22 kunnasta yhteensä 79 kappaletta. Kyselyyn vastanneiden kuntien koot vaihtelivat alle 700 asukkaasta noin 300 000 asukkaan kuntiin. Kyselyyn osallistuneet kunnat sijaitsevat yhtä kuntaa lukuun ottamatta Oulun eteläpuolella.

Käytetty *Webropol*-työkalu mahdollisti kyselyn määrällisen aineiston raportoinnin ja vastaajien keskinäisen vertailun useassa eri muodossa, jota hyödynnettiin aineiston tuloksien graafisessa ja tilastollisessa esittämisessä. Laadullisen aineiston analysointia varten tulokset vietiin *Microsoft Word*-ohjelmaan, jossa vastausten sisällönanalyysi suoritettiin koodaamalla. Vastausten toistuvat teemat värikoodattiin ja nämä muodostivat

vastausluokat. Vastausluokat muodostivat teemahaastattelun pääteemat, joiden pohjalta luotiin haastattelukysymykset. Kyselylomakkeen vastausmäärä ei kuitenkaan mahdollista tulosten yleistämistä tai kuntien välistä vertailua, sillä kuntien vastausaktiivisuus ja -määrät vaihtelivat suuresti kuntien välillä. Vertailua pystytään kuitenkin tekemään jossain määrin sisällöntuottajien välillä.

4.2 Teemahaastattelun toteutus ja analysointimenetelmä

Tutkimuksen toisena aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Sisällöntuottajien kyselytutkimuksesta saatujen vastausten pohjalta tuotettiin haastattelukysymykset saavutettavuuden valvonnan viranomaisen teemahaastatteluun. Haastattelu Etelä-Suomen Aluehallintoviraston saavutettavuuden valvonnan yksikön ylitarkastajien kanssa sovittiin syyskuussa 2021. Haastattelu sovittiin alkuvuoteen 2022, jolloin kyselytutkimuksen aineisto olisi kerätty ja analysoitu. Tähän mennessä myös ensimmäinen viranomaisen suorittama saavutettavuuden valvontakierros olisi valmis, jolloin heillä olisi tarjota tuorein tieto kuntien saavutettavuudesta. AVIlta haastattelutilaisuuteen osallistui kaksi ylitarkastajaa. Ennen haastattelutilaisuutta ylitarkastajille toimitettiin kunnille suunnattu kyselylomake, teemat ja haastattelukysymykset, jotta he voisivat valmistautua haastatteluun. Puusan, Juutin & Aaltion (2020, luku 6) mukaan teemahaastattelun onnistumiselle ratkaisevaa on tutkimuksen kohteen kokonaisuuden ja siihen vaikuttavien ilmiöiden ymmärtäminen. Teemahaastattelun onnistumiseen pyrittiin vaikuttamaan muodostamalla mahdollisimman kattava ymmärrys organisaatioiden saavutettavuustyöhön vaikuttavista tekijöistä kirjallisuuskatsauksen ja kyselytutkimuksen tuloksien avulla.

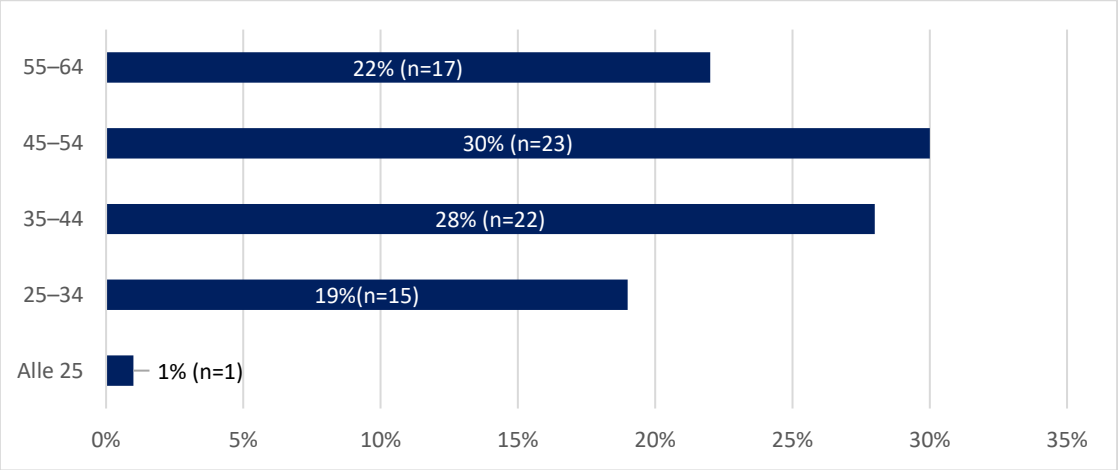
Etäyhteyden avulla suoritettu haastattelu oli kestoltaan tunnin mittainen ja haastattelutilanne tallennettiin myöhempää litterointia ja analysointia varten. Haastattelutilanteessa edettiin vapaamuotoisesti teemojen ja kysymysten välillä tilanteen ja keskustelun

luontevuuden säilyttämiseksi. Haastattelija kuitenkin ohjasi haastattelutilannetta kysymyksillä ja valituilla teemoilla. Haastattelutallenne litteroitiin käyttäen apuna Microsoft Wordin litterointitoimintoa.

Litteroitu haastatteluaineisto värikoodattiin käyttäen samoja vastausluokkia kuin kyselylomakkeen avoimien kysymysten luokittelussa. Yleisimmin toistuvat vastausluokat olivat tekninen saavutettavuus, oikeudet ja arvot, koulutus, viestintä ja ohjeistus. Vastausluokkien avulla haastatteluaineistosta tunnistettiin yhtenäisiä merkityksiä, joiden avulla kyselytutkimuksen tuloksia voitiin vahvistaa tai niitä voitiin täydentää haastattelussa ilmenneillä uusilla näkökulmilla. Ylitarkastajien haastattelun aineistosta havaitut yhtenäiset merkitykset ja lisänäkökulmia tarjoavat vastaukset on esitelty esimerkein kyselytutkimuksen tuloksien yhteydessä. Haastatteluaineistosta tulosten yhteyteen nostetut esimerkit ovat puhtaaksi kirjoitettuja, mutta niiden puhekielisyys ja kielioppivirheet on säilytetty lausuntojen autenttisuuden säilyttämiseksi ja asiavirheiden välttämiseksi.

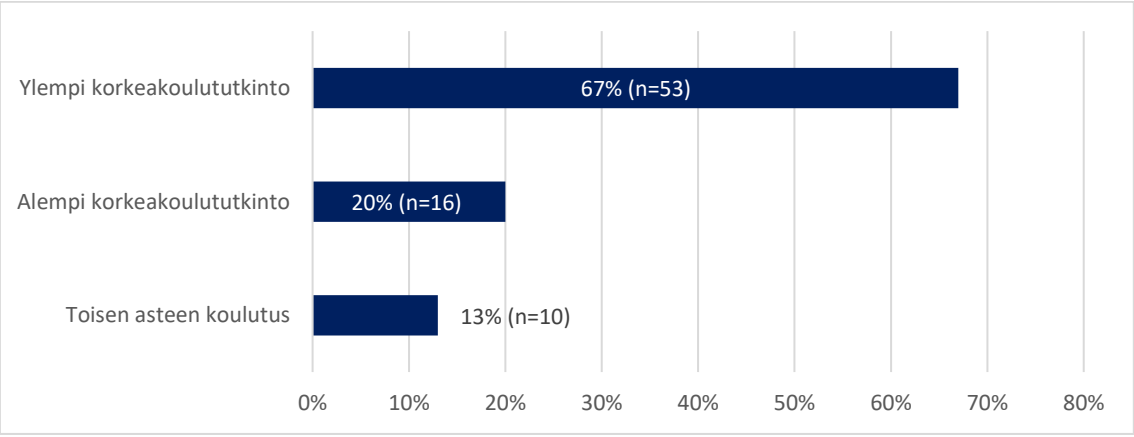
4.3 Kyselytutkimuksen vastaajien taustatiedot

Lomakkeen ensimmäisessä osiossa haluttiin kerätä vastaajien taustatietoja, joiden avulla saatiin muodostettua kuva sisällöntuottajien koulutustaustasta ja työurasta. Vastauksia kyselylomakkeeseen saatiin yhteensä 79 sisällöntuottajalta, joista naiset muodostivat enemmistön n. 75 % (n=59). Vastaajien ikäjakauma (kuvio 4) jakaantui melko tasaisesti 35–44-vuotiaiden ja 45–54-vuotiaiden ikäluokkien kesken. Yli 65-vuotiaita vastaajia ei ollut, minkä vuoksi vastausluokka on poistettu tutkielman muista taulukoista ja grafiikasta. Vastaajien ikää koskevaan kysymykseen vastaamatta jätti yksi vastaaja, joten kuviossa 4 vastaajien summa on vain 78.



Kuvio 4. Kyselytutkimuksen vastaajien ikäjakauma.

Vastaajien korkein ja yleisin suorittama tutkinto (kuvio 5) oli ylempi korkeakoulututkinto, mutta myös alempia tutkintotasoja esiintyi jonkin verran. Pelkän peruskoulun suorittaneita tai lisensiaatin/tohtorin opintoihin edenneitä vastaajia ei ollut, joten vastausluokat on poistettu tutkielman taulukoista ja grafiikasta. Vastausten perusteella kuntien sisällöntuottajina työskentelee suurelta osin korkeakoulutettuja henkilöitä.



Kuvio 5. Vastaajien koulutustausta.

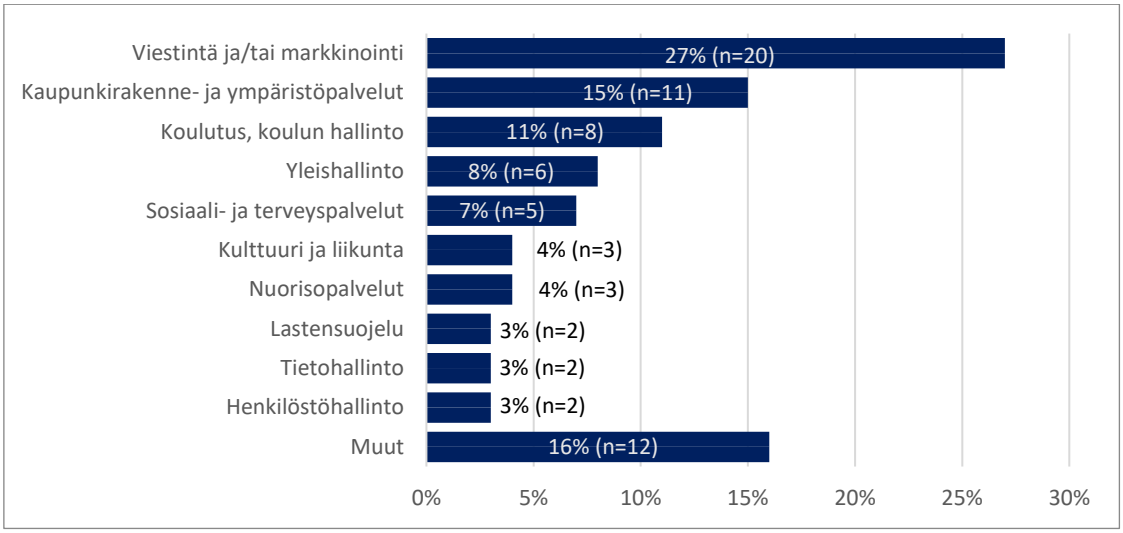
Kun katsotaan ikäluokkia koulutustaustoittain, selviää että 55–64-vuotiaiden vastaajaluokassa (taulukko 1) esiintyi eniten vain toisen asteen koulutuksen suorittaneita. Pel-

kästään peruskoulun suorittaneita tai lisensiaatin/tohtorin opintoja suorittaneita ei vastaajien joukossa ollut, joten vaihtoehdot on poistettu tuloksia esittelevistä taulukoista ja grafiikasta. Vastausten perusteella (taulukko 1) nuoremmat ikäluokat (25–34) vaikuttaisivat panostavan koulutukseen iäkkäämpiä (55–64) enemmän. Pääosin kuntien sisällöntuottajat ovat korkeakoulutettuja 25–54-vuotiaita. Vastauksien summa taulukossa 1 on 78, sillä yksi vastaajista ei ilmoittanut ikäänsä.

Taulukko 1. Vastaajien koulutustausta ikäluokittain.

	Toisen asteen koulutus	**Alempi korkeakoulututkinto**	**Ylempi korkeakoulututkinto**	**YHT (n)**
Alle 25	0 %	0 %	2 % (1)	1
25–34	10 % (1)	20 % (3)	21 % (11)	15
35–44	0 %	33 % (5)	32 % (17)	22
45–54	20 % (2)	27 % (4)	32 % (17)	23
55–64	70 % (7)	20 % (3)	13 % (7)	17
Yli 65	0 %	0 %	0 %	0
YHT (n)	100 % (10)	100 % (15)	100 % (53)	78

Vastanneista sisällöntuottajista valtaosa ilmoitti työskentelevänsä kunnan viestintä ja/tai markkinointiyksikössä (kuvio 6). Muita yleisimpiä yksikköjä/osastoja olivat kaupungin rakenne- ja ympäristöpalvelut, koulutus tai koulun hallinto, yleishallinto ja sosiaali- ja terveyspalvelut. Tulosten summa kuviossa 6 on 101 %, koska desimaalit on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.



Kuvio 6. Sisällöntuottajien palveluyksiköt.

Taulukossa 2 on esitelty vastaajien työvuodet nykyisessä toimenkuvassa koulutustaustoittain. Suurin osa vastaajista ilmoitti nykyisen tehtävänsä pituudeksi 1–5 vuotta. Vastausryhmä koostui pääosin 35–44 (n=13) ja 45–54 (n=11) vuotiaista.

Taulukko 2. Vastaajien työvuodet nykyisessä toimenkuvassa koulutustaustoittain.

	Toisen asteen koulutus	Alempi korkeakoulututkinto	Ylempi korkeakoulututkinto	YHT (n)
Alle vuosi	0 %	13 % (2)	19 % (10)	12
1–5 vuotta	30 % (3)	50 % (8)	40 % (21)	32
6–10 vuotta	20 % (2)	13 % (2)	6 % (3)	7
11–15 vuotta	10 % (1)	13 % (2)	15 % (8)	11
16–20 vuotta	20 % (2)	6 % (1)	11 % (6)	9
yli 21 vuotta	20 % (2)	6 % (1)	9 % (5)	8
YHT (n)	**10**	**16**	**53**	**79**

Vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän erilaisten toimisto-ohjelmien osaamistasoa valmiiksi annettujen osaamistasojen mukaan. Osaamistasojen muodostamisessa on käytetty pohjana OECD:n vuonna 2016 julkaisemaa ”Skills Matter” -tutkimusta (OECD, 2016, s. 53). Vastaajat arvioivat osaamistasoaan seuraavasti:

- Perustaidot 3 % (n=2) – Omaan tietokoneen käytön perustaidot ja työssäni yleisimmin käyttämieni ohjelmien, kuten sähköpostin ja Microsoft Officen perustoiminnot. Tarvitsen tukea ohjelmien käytössä ja tietoteknisten ongelmien ratkaisussa.
- Keskitason taidot 27 % (n=21) – Hallitsen tietokoneen peruskäytön ja työssäni yleisimmin käyttämieni ohjelmien, kuten Microsoft Officen perustoiminnot. Osaan käyttää työssäni harvemmin tarvittavia tietokoneohjelmia lähes ongelmitta. Tarvitsen silloin tällöin tukea tietoteknisten ongelmien ratkaisussa.
- Kehittyneet taidot 35 % (n=28) – Hallitsen työssäni käyttämät tietokoneohjelmat ja hyödynnän myös esim. Microsoft Officen helppokäyttötoimintoja. Haen verkosta itsenäisesti ratkaisuja tietoteknisiin ongelmiini ja tarvitsen harvoin apua niiden ratkaisussa.
- Edistyneet taidot 35 % (n=28) – Hallitsen työssäni käyttämät tietokoneohjelmat ja hyödynnän esim. Microsoft Officen helppokäyttötoimintoja ja osaan tarkistaa PDF-tiedoston saavutettavuuden Adobe Acrobatin avulla. Hyödynnän uutta tietoa ja teknologiaa työssäni. Etsin ratkaisuja ongelmiin verkosta ja minulta kysytään apua tietoteknisissä haasteissa.

Taulukossa 3 vastaajien osaamistasoja on verrattu heidän koulutustasoonsa. Vertailusta käy ilmi, että ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet arvioivat oman osaamistasonsa kehittyneimpiin tasoihin. Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet arvioivat osaamistasonsa pääosin keskitason tai kehittyneiden taitojen tasolle. Vain toisen asteen koulutuksen suorittaneiden osaamistaso oli jakautunut tasaisesti perustaitojen yläpuolelle. Osaamistason arviointi on vastaajan subjektiivinen näkemys omasta ammattitai-

dostaan. Vahva toimisto-ohjelmien osaaminen vain toisen asteen ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden joukossa voi johtua kouluttautumisen tai pitkän työuran (taulukko 3) aikana hankitusta osaamisesta. Näillä kahdella koulutustaustalla oli myös pitkäkestoisimmat työvuodet nykyisessä tehtävässään (Taulukko 3). Tulosten summa on 101 %, koska desimaalit on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.

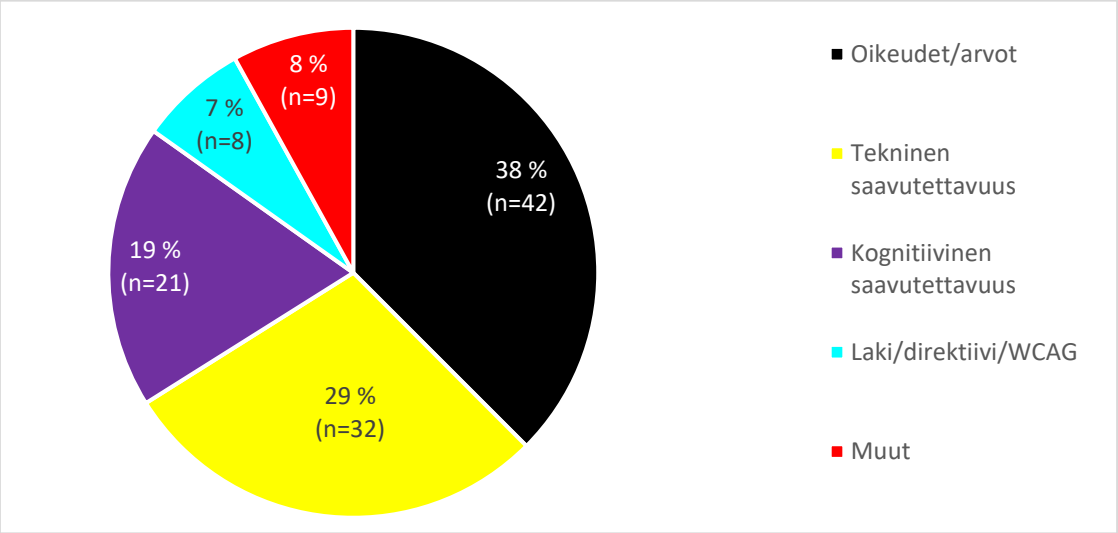
Taulukko 3. Vastaajien toimisto-ohjelmien osaamistaso koulutustaustoittain.

	Toisen asteen koulutus	**Alempi korkeakoulu**	**Ylempi korkeakoulu**	**YHT (n)**
Perustaidot	10 % (1)	0 %	2 % (1)	2
Keskitason taidot	30 % (3)	38 % (6)	23 % (12)	21
Kehittyneet taidot	30 % (3)	38 % (6)	36 % (19)	28
Edistyneet taidot	30 % (3)	25 % (4)	40 % (21)	28
YHT (n)	**10**	**16**	**53**	**79**

4.4 Sisällöntuottajien mielikuvat saavutettavuudesta

Taustatietojen jälkeen vastaajilta kysyttiin, mitä sanasta ”saavutettavuus” tulee heille mieleen. Vastauslomakkeen alussa kerrottiin, että saavutettavuudella tarkoitetaan ihmisten mahdollisuutta saada kunnan verkkopalvelusta tekstien, kuvien, äänen ja videoiden tarjoama tieto yhdenvertaisesti mahdollisista henkisistä tai fyysisistä rajoitteistaan huolimatta. Vastaamista avustettiin ohjeistamalla vastaajia kertomaan esimerkiksi saavutettavuuden eri osa-alueista tai käytännön toteuttamistavoista. Tämä on saattanut vaikuttaa vastaajien vastauksiin.

Kysymykseen saatiin 79 vastausta, joista osa sisälsi useampia vastauksissa toistuvia teemoja, joiden takia vastaus saattoi sopia useampaan kuin yhteen vastausluokkaan. Useamman teeman sisältävä vastaus luokiteltiin kaikkiin sopiviin vastausluokkiin, ja näin ollen vastauksia koodattiin kaikkiaan 112 kappaletta viiteen eri vastausluokkaan, jotka on esitelty kuviossa 7. Valtaosa vastaajista (n=42) yhdisti sanan saavutettavuus oikeuksiin, arvoihin tai erilaisiin mielikuviin. Monella (n=32) sanasta tuli mieleen erilaisia saavutettavuuden teknisiä toteutustapoja. Myös kognitiivinen saavutettavuus (esim. selkokieli) nousi paljon esille vastauksissa (n=21). Vähiten vastauksissa (n=8) nousivat esille saavutettavuuden lainsäädäntö ja direktiivit sekä saavutettavuuskriteerit. Vastaukset luokiteltiin värikoodein viiteen eri vastausluokkaan. Vastauksissa (n=9) esiintyi myös vastauksia, joista oli hankala tulkita vastaajan käsitystä saavutettavuudesta.



Kuvio 7. Vastaajien käsitykset sanasta "saavutettavuus".

Ensimmäinen luokka (Oikeudet/arvot) koostui vastauksista (n=42), jotka koskivat oikeuksia ja arvoja sekä vastaajien omia erilaisia mielikuvia saavutettavuudesta. Vastauksissa nousivat eniten esille yhdenvertaisuus (esimerkki 1) eri käyttäjäryhmien välillä:

(1) Saavutettavuudesta tulee mieleen oma työn näkökulmasta, että kunnan viestinnän tulee olla tasapuolisesti yhtä helposti eri ryhmien käytettävissä

ottaen huomioon erityisryhmät, esim. lapset, iäkkäät, ei-suomenkieliset kuntalaiset sekä henkilöt, joilla on rajoitteita esim. kuulon tai näön suhteen.

Esimerkki (1) oli hyvin tyypillinen vastausluokan vastaus, jossa vastaaja mainitsi saavutettavuuden olevan erilaisten käyttäjäryhmien välistä yhdenvertaisuutta edistävää toimintaa. Saavutettavuuden valvonnan yksikön ylitarkastajan saavutettavuuden määritelmässä (esimerkki 2) nousi esille yhdenvertaisuus samalla tavalla kuin valtaosalla luokan vastauksissa:

(2) Mä olen silleen itse tavannut tuota tiivistää sen, että saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisissa palveluissa sellaista toteutusta, niin sisällöissä kuin sitten käyttöliittymissäsäkin, että sen (palvelun) käyttäminen on ihan kaikille yhdenvertaista riippumatta henkilöiden mahdollisista vammoista. Eli tässä tapauksessa se tarkoittaa, että siinä huomioidaan juuri ihmisten erilaisuus. Mutta toki jos ajatellaan saavutettavuutta, niin kyllähän siinä on tämä kognitiivinen saavutettavuus myös mukana. (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Ylitarkastajan näkemys saavutettavuuden määritelmästä oli hyvin samankaltainen kuin vastausluokan vastauksissa esille tuodut näkökulmat.

Vastausluokan yhdessä vastauksessa (esimerkki 3) oli viitteitä vastaajan mahdollisesta turhautumisesta aihetta kohtaan:

(3) Minulle tulee mieleen saavutettavuusdirektiivi ja syvä huokaus. Asian tavoitteena on, että erilaiset ihmiset pystyvät käyttämään verkkopalveluja mahdollisimman helposti. Saavutettavuus pitäisi huomioida verkkosivuilla, videoilla ja esiintymisessä.

Esimerkissä (3), vastaaja kertoo mitä saavutettavuusdirektiivillä pyritään saavuttamaan ja missä asiayhteyksissä saavutettavuus tulisi huomioida. Vastaus kuitenkin antaa viitteittä saavutettavuuden aiheuttamasta mahdollisesta turhautumisesta omassa työssä. AVIn saavutettavuuden valvonnan ylitarkastaja kommentoi seuraavasti (esimerkki 4) kysyttäessä, kuinka lain tuomat velvoitteet on otettu vastaan?

(4) Kyllähän WCAG-kriteeristö on vaikea kokonaisuus, että kyllä sen saa suosiolla myöntääkin. Viestiminen ja palvelujen tuottaminen muuttui pari piirua selkeästi haastavammaksi hommaksi lain voimaantulemisen jälkeen ja tässä on iso tsekkauslista käsillä. Mutta toisaalta täytyy muistaa, että sillä saadaan myös sitten ihmeitä aikaan ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta, että tämä on aikamoinen juttu, että tänä päivänä on tekniikka, joka mahdollistaa sen (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Vastaus (esimerkki 3) oli kyselyn ainoa, mikä antoi viitteitä mahdollisesta turhautumisesta saavutettavuutta kohtaan. Kyseinen asennoituminen voi johtua siitä, että saavutettavuuden huomiointi koetaan sisällöntuottamisessa ”ylimääräisenä” vaiheena. Ylitarkastajan kommentti (esimerkki 4) vahvistaa osaltaan, että Digipalvelulain velvoittamien toimijoiden joukossa on mahdollisesti koettu saavutettavuusvaatimusten aiheuttavan turhautumista tai kuormitusta, mikä on osaltaan tavoittanut valvovan viranomaisen.

Kysymyksen toiseksi suurin vastausluokka (tekninen saavutettavuus) koostui saavutettavuuden teknisiin ratkaisuihin keskittyvistä mielikuvista (n=32). Teknisissä ratkaisuissa korostuivat etenkin kuvien alt-tekstit, videoiden tekstitykset, käytettävät fontit sekä käytettävien värien kontrastierot ja käyttäjien käyttämät ruudunlukijat. Osassa vastauksia erottui selkeästi joidenkin sisällöntuottajien syvempi osaaminen ja perehtyneisyys saavutettavuuteen teknisten ratkaisujen yksityiskohtaisten selostuksien kautta (esimerkki 5).

(5) Käytännössä perusajatus on siinä, että pelkän ulkonäön sijaan muotoillaan sisällöt käyttäen niille tarkoitettuja työkäluja, työkaluilla merkityissä dokumenteissa sitten rakenneosat on tunnistettavia siten, että esimerkiksi dokumenttia ääneen lukeva ohjelmisto tunnistaa osat ja pystyy lukemaan ja kertomaan kuulijalle, mitä kohdassa on, vaikka sitä ei näe. Yksinkertaisimmillaan otsikot merkitään otsikkotyylejä käyttäen, kuviin merkitään alt-tekstit ja käytetään yleisesti ottaen ohjelmistojen tarjoamia rakenteita sen sijaan, että vain käsin muotoiltaisiin dokumentista halutun näköinen.

Monet luokan vastauksista luettelivat yksittäisiä teknisiä seikkoja, jotka saavutettavan sisällön tuottamisessa tulee huomioida. Kuitenkin joissain vastauksissa korostui vastaajan

mahdollisesti laaja-alaisempi osaaminen teknisen saavutettavuuden takaamiseksi, esimerkin 5 mukaisen yksityiskohtaisemman vastauksen kautta. AVIn ylitarkastajat kommentoivat kuntasektorin osalta tulleita yhteydenottoja seuraavasti:

> (6) Varmasti on suurtakin vaihtelua osaamisessa. Meillekin tulee kyselyitä sähköpostitse ja puhelimitse kuntasektorilta, joissa osa osaa kysyä todella spesifejä kysymyksiä, mutta sitten on myös ihan sitä yleistä neuvontaa koskien sitä, että mitkä velvoitteet heillä on lain näkökulmasta. Meille tulleiden kyselyiden perusteella kuntasektorillakin osalla on tosi syvä ymmärrys ja sitten osa voi olla hyvin alkuvaiheessa saavutettavuuden suhteen. Sisällöntuottajillakin on osalla kyselyitä koskien ihan perusasioita, kuten, että mitä pitää työssä huomioida (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Luokan vastausten pohjalta voidaan olettaa, että sisällöntuottajilla on hyvä perustietämys siitä, mitkä asiat tulee huomioida verkkopalvelun teknisen saavutettavuuden mahdollistamiseksi. AVIn ylitarkastajan mukaan (esimerkki 6) eroja osaamisen välillä kuitenkin on.

Kysymyksen kolmas luokka toi vastauksissaan esille kognitiiviseen saavutettavuuteen, eli sisältöjen helppolukuisuuteen, kielelliseen ymmärrettävyyteen, selkokieleen ja selkeään kieleen liittyviä näkökulmia. Vaikkei sisältöjen kielellinen ymmärrettävyys ole Digipalvelulain vaatima ominaisuus (Vammaisfoorumi ry, 2020), moni vastaajista (n=21) nosti sen esille vastauksissaan:

> (7) 2. Kielellinen saavutettavuus: tekstin sisällön ymmärrettävyyttä ja helppolukuisuutta. Tämä voi tarkoittaa kielellisesti hyvää tekstiä ja myös erikielisiä versioita joistakin dokumenteistä. 3. Selkokielisyys, joka on suunnattu erityisesti kielellisistä vaikeuksista kärsiville tai esim. vähän suomea osaaville.

Esimerkissä 7 mainitut kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyvät seikat (helppolukuisuus, selkokielisyys, monikielisyys) ovat käyttäjän kannalta tärkeitä saavutettavuuden ominaisuuksia huomioida, vaikkei digipalvelulaki palveluntarjoajalta niitä vaadi. Selkokeskuksen

mukaan (2016, s. 7) selkokielisistä sisällöistä hyötyy kuitenkin Suomessa vuosittain viidesosa väestöstä, joten kognitiivisen saavutettavuuden tiedostaminen osana omaa työtään on sisällöntuottajien vastauksissa positiivinen ilmiö.

Neljännen luokan (Laki/direktiivi/WCAG) vastauksissa mainittiin lakeja, direktiivejä ja saavutettavuusvaatimukset. Luokka oli vastausmäärältään pienin sisältäen vain 9 vastausta. Vastaukset olivat hyvin pintapuolisia, eli niissä ei juurikaan perusteltu miksi saavutettavuus assosioitiin kyseisen asian kanssa. Vastausluokan vähäinen vastausmäärä voi viitata siihen, että sisällöntuottajat yhdistävät termin ihmisten oikeuksiin ja saavutettavuuden erilaisiin osa-alueisiin, kuin saavutettavuutta edellyttäviin lakeihin, ohjeistuksiin ja direktiiveihin.

Viides luokka (Muut) koostui vastauksista (n=9), joista oli hankala tulkita vastaajan käsitystä saavutettavuuden määritelmästä tai siitä, mitä hän vastauksellaan tarkoitti, tai vastaus ei sopinut muihin luokkiin. Joissain vastauksissa nousi myös esille tiedostettu osaamisen puute. Esimerkki 8 oli kysymyksen ainoa negatiivissävytteisesti tulkittava vastaus:

> (8) Blääh. Palvelut ovat saatavilla vaikka olisinkin rampa tai sokea.

On totta, että esimerkiksi viranomaisen tulee tarjota kuntalaiselle mahdollisuus käyttää palveluja perinteisesti asiointipisteessä digitaalisten palvelukanavien lisäksi, mutta liikuntarajoitteiselle henkilölle tämä voi olla haasteellisempaa kuin sähköisen palvelun käyttö. AVIn saavutettavuuden valvonnan yksikölle (esimerkki 9) ei juurikaan ole kantautunut negatiivista palautetta lain vaatimuksista tai siitä, että vaatimukset koettaisiin kohtuuttomina:

> (9) Mielikuvani on se, että ne kriittisimmät suhtautumiset saavutettavuusvaatimuksia kohtaan olivat 1–2 vuotta sitten. Nyt kun asia on jo jokseenkin vakiintunut tapa toimia, niin ei sitä enää suorasukaisesti kommentoida

> niin kuin silloin esimerkiksi puolitoista vuotta sitten, kun nämä siirtymäajat olivat päättymässä, jolloin se tuli monille niin yllätyksenä (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

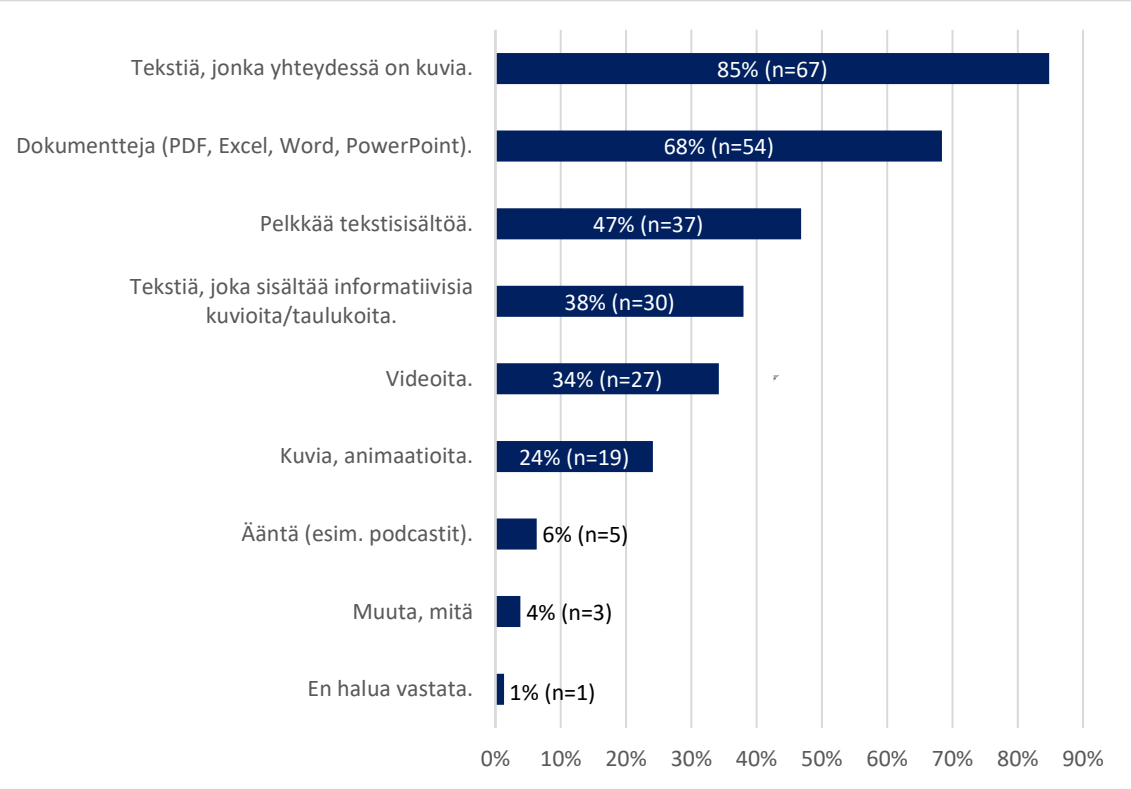
Negatiiviset tai väheksyvät asenteet lain vaatimuksia kohtaan eivät välttämättä ole kuitenkaan täysin poistuneet, vaikka ne eivät lakia valvovalle viranomaiselle asti kantaudu. Välinpitämättömyys saavutettavuutta kohtaan voi asettaa palvelun käyttäjiä epätasa-arvoiseen asemaan ja aiheuttaa organisaatiolle lisäkuluja palvelun tai sisältöjen jälkikäteen saavutettavaksi saattamisessa.

Digipalvelulain 2 § määrittelee saavutettavuuden periaatteina ja tekniikoina, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden saavutettavissa. Kyselyyn vastanneiden erilaiset mielikuvat saavutettavuudesta ja siihen liittyvistä toteutustavoista asettuvat suurilta osin lain määritelmään. Vastausten perusteella saavutettavuus vaikuttaisi olevan lähes kaikille tuttu käsite, joka huomioidaan omassa työssä jollakin tapaa, tai ainakin sen tarve yhteiskunnassa tiedostetaan.

4.5 Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen ja saavutettavuuden huomioiminen omassa työssä

Toiseen tutkimuskysymykseen (Millä tasolla sisällöntuottajat arvioivat oman saavutettavuusosaamisensa olevan?) haettiin vastausta kyselylomakkeen osiolla, jossa vastaajilta kysyttiin heidän käytännön työhönsä ja tietoihin sekä taitoihin liittyviä kysymyksiä. Kyselylomakkeella ei testattu vastaajien saavutettavuusosaamista, joten heidän antamansa vastaukset perustuvat heidän omiin arvioihinsa.

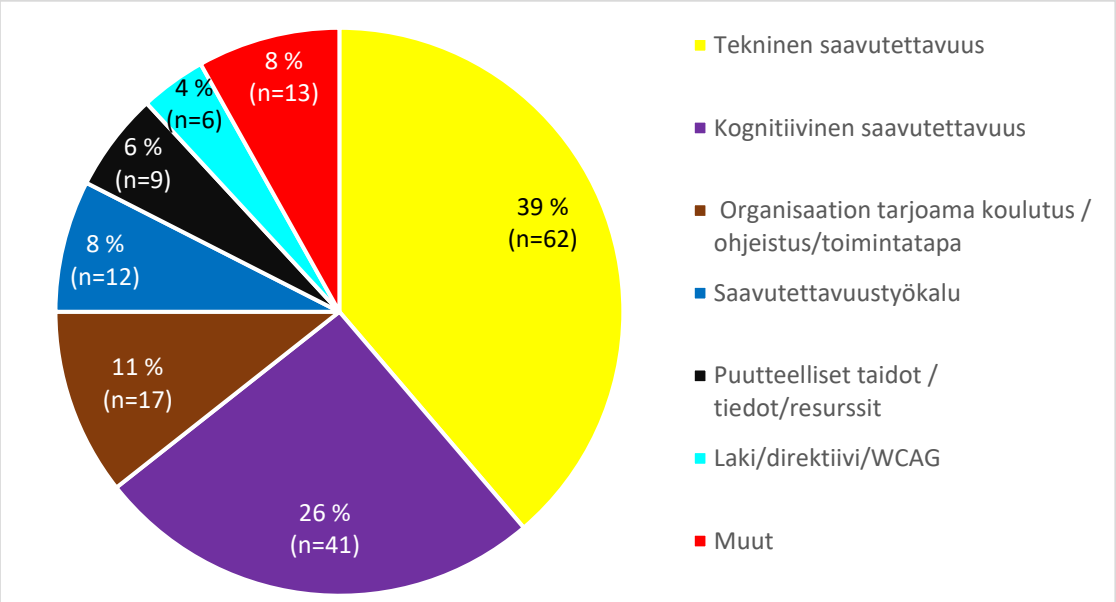
Vastaajien eniten tuottamia verkkosisältöjä (kuvio 8) olivat erilaiset kuvia sisältävät tekstit (85 %), dokumentit, kuten esimerkiksi Excel- ja PDF-tiedostot (68 %) sekä pelkät tekstisisällöt (47 %). Yhteensä yksittäisiä vastausvaihtoehtoja kysymykseen saatiin 243, joista 188 koski tekstiä sisältäviä sisältöjä. Sisällöntuottajien keskuudessa tuotettiin vähiten ei-tekstuaalisia sisältöjä (kuvat, videot, audio). Kyselyn vastausten ja Suomen Kuntaliiton teettämän viestintäkyselyn (2017) pohjalta voidaan olettaa, että kunnat käyttävät ei-tekstuaalisten sisältöjen tuottamisessa ulkoisia palveluntarjoajia, joita Suomen Kuntaliiton kyselyssä kunnista säännöllisesti tai toisinaan ilmoitti käyttävänsä reilu kaksi kolmasosaa.



Kuvio 8. Vastaajien tuottama verkkosisältö.

Kun oli selvitetty minkälaista sisältöä vastaajat työssään tuottavat, haluttiin seuraavaksi tietää kuinka he huomioivat saavutettavuuden sisällöntuotannon prosessissa. Vastauksia kysymykseen saatiin 79, ja ne pystyttiin luokittelemaan seitsemään eri vastausluokkaan,

jotka on esitelty kuviossa 9. Osa vastauksista sisälsi useamman eri näkökulman saavutettavuuden huomiointiin omassa työssään, jolloin vastaus luokiteltiin useampaan vastausluokkaan. Näin vastausluokkiin saatiin yhteensä 160 yksittäistä vastausta.



Kuvio 9. Vastaajien keinot huomioida saavutettavuus sisällöntuotannon prosessissa.

Lähes kaikissa teknisen saavutettavuuden vastausluokassa (n=62 kpl) ilmoitettiin, että saavutettavuus huomioidaan omassa sisällöntuottamisen prosessissa täyttämällä jokin teknisistä WCAG-kriteereistä. Vastauksissa toistuvin tapa huomioida saavutettavuus omassa työssään oli alt-tekstien asettaminen kuville, tekstien otsikointitasot ja värien riittävät kontrastierot, jotka nousivat esille myös kysymyksessä ”Mitä sinulle tulee mieleen sanasta ”saavutettavuus”? (luku 4.4). Aikasidonnaisen median (videot ja podcastit) tekstitykset ja tekstivastineet mainittiin ensimmäistä kertaa kyselyn vastauksissa. Lisäksi tekstin muotoilu ja linkkien oikeaoppinen merkitsemistapa toistuivat vastauksissa. Muutamissa luokan vastauksissa nousi myös esille syvempi tekninen saavutettavuusosaaminen yksityiskohtaisten selostuksien kautta, kuten esimerkissä 5 (luku 4.4).

Vastauksista käy selväksi, että valtaosa sisällöntuottajista tiedostaa tuottamaansa sisältöä koskevat tekniset saavutettavuusvaatimukset ja osaa täyttää ne. AVIn ylitarkastajat totesivat haastattelussa, että sisällöntuottajien tietämys WCAG-kriteerien osalta on jopa yllättävänkin hyvä heille tulleiden yhteydenottojen pohjalta, vaikka itse digipalvelulaki ei ehkä olekaan täysin selkeä, vaan paikoitellen jopa tulkinnanvarainen. Useimmat yhteydenotot sisällöntuottajilta koskettavat lain velvoittavuutta, eivätkä niinkään yksittäisiä kriteerejä (Haastateltava 1 ja 2, haastattelu, 14.2.2022).

Tekstisisältöjen selkeys (kognitiivinen saavutettavuus) nousi vastauksissa (n=41 kpl) toiseksi yleisimmäksi tavaksi huomioida saavutettavuus. Vastauksissa kahdeksan vastaajaa ilmoitti kirjoittavansa selkokieltä, kun taas selkeää tai helppolukuista kieltä pyrki tuottamaan huomattavasti suurempi määrä vastaajista (esimerkki 10).

(10) Pyrin kirjoittamaan mahdollisimman selkeää kieltä, jotta mahdollisimman moni voisi sen ymmärtää. Varsinaisia selkokielisiä käännöksiä ei meillä ole.

Tekstien ymmärrettävyyteen ilmoitettiin kiinnitettävän huomiota pyrkimällä kirjoittamaan tekstejä selkokielellä tai selkeällä yleiskielellä (esimerkki 10). Leskelän (2020, s. 95) mukaan selkokieli on rakenteeltaan ja sanastoltaan yksinkertaistettua yleiskieltä. Lisäksi sisältöjen ymmärrettävyyteen pyrittiin esimerkiksi selkeällä kielellä, kappalejaoilla ja otsikoinnilla sekä tekstin tehosteiden vähäisellä käytöllä. Selkeä kieli on ymmärrettävää yleiskieltä, joka ei sisällä ammatti- tai erikoissanastoa, mutta se ei ole kuitenkaan yhtä yksinkertaistettua kuin selkokieli (celia.fi, n.d., b). Vaikka digipalvelulaki ei aseta kielellisiä vaatimuksia palvelujen sisällöille ja hallintolain asettama vaatimus ymmärrettävästä kielestä on tulkinnanvarainen, on vähintään ymmärrettävään yleiskieleen pyrkiminen kaikkien tahojen etu. Leskelän (2020, s. 54) mukaan palvelun sisältöjen kieleen panostaminen vähentää esimerkiksi huomattavasti asiakasyhteydenottoja, kun käyttäjät ymmärtävät palvelun sisällöt.

Kolmanneksi suurin vastausluokka (organisaation tarjoama koulutus/ohjeistus/toimintatapa) koostui 17 vastauksesta. Monet vastaajista olivat käyneet työnantajan järjestämän saavutettavuuskoulutuksen, josta opittuja keinoja hyödynnettiin omassa työssä tai he hyödynsivät organisaation tarjoamia ohjeistuksia tai toimintatapoja. Joissain vastauksissa nousi esille kollegoilta saatava tuki (esimerkki 11):

> (11) Tarkistan saavutettavuusasiat sisältöä tuottaessani esim. viestinnästä tai osaavammalta kollegalta.

AVIn ylitarkastajien haastattelussa (esimerkki 12) organisaation työntekijöiden yhteistyön merkitys nousi esille verkkopalvelun saavutettavuuden edistämisen keinona:

> (12) Jos ja kun halutaan ylläpitää palvelua täysin saavutettavana ja tuottaa sinne uutta sisältöä niin siinä on hyvä olla ehkä useampi ihminen mukana, joilla on vähän erilaista osaamista. Yksittäisellä viestintäalan ammattilaisella ei välttämättä voi olla niin syvän tason osaamista teknisestä puolesta kuin sisällöntuottamisesta. Eikä taas sitten se koodariammattilainen välttämättä ole niin hyvä viestijä, että hän voisi taas hoitaa sitä viestinnän puolta (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Enemmistö vastausluokan vastauksista mainitsi, että organisaation käytössä on jonkinlainen saavutettavuusohjeistus tai toimintatapa, jonka mukaan sisältöä tuotetaan tai tarkastetaan. Näiden lisäksi eri osastojen välinen yhteistyö voisi tukea saavutettavan sisällön tuottamisessa, jos organisaation sisäisiä vahvuuksia osataan tunnistaa ja hyödyntää sisällöntuotantoprosessissa. Tällöin sisältöjen saavutettavuus ei olisi vain sisällöntuottajan vastuulla.

Kysymyksen neljäs vastausluokka sisälsi erilaisten saavutettavuustyökalujen hyödyntämisen osana sisällöntuotannon prosessia. Vastauksissa (n=13) eniten esille nousivat Microsoft Wordin helppokäyttöisyystyökalut ja Adobe Acrobat, joiden avulla tiedoston saavutettavuus mainittiin tarkistettavan ennen sen julkaisua verkkopalvelussa. Vastauksissa

nousi esille myös *SiteImprove*-työkalu, jolla kerrottiin tehtävän tarkistus- ja korjaustoimenpiteitä verkkopalveluille. Mainitut saavutettavuustyökalut ovat keino varmistaa, että tuotettavat sisällöt täyttävät saavutettavuuskriteerit. Saavutettavuustyökaluja käytettäessä tulee kuitenkin huomioida, että ohjelmat eivät kykene arvioimaan esimerkiksi alt-tekstin sisältöä, vaan vain sen, että kuvalla on alt-teksti. Tuotetut sisällöt vaativat aina ihmisen arvioinnin (Barricelli ja muut, 2017, luku 4.3.1).

Viidenteen luokkaan (Puutteelliset taidot/tiedot/resurssit) kerättiin vastaukset, jotka viittasivat erilaisiin puutteisiin, jotka vaikuttavat kykyyn huomioida saavutettavuus omassa työssään. Vastauksissa yksi toistuva teema oli resurssien puute, joka esiintyi esimerkissä 13 ajanpuutteena:

> (13) Pääsääntöisesti käytän dokumenttien rakenteita ja pyrin myös käyttämään esimerkiksi kuvien alt-kuvauksia, kun tuotan itse sisältöä. Julkaisen kuitenkin useimmiten muiden tekemiä sisältöjä, jolloin käytettävästä ajasta riippuen, muokkaan dokumentit siistimpään ja rakenteita käyttävään muotoon. Näissä en käytännössä kuitenkaan kerkeä tekemään koskaan esimerkiksi alt-selitteitä.

Kasdorf (2018, s. 16) mainitsi artikkelissaan erilaisia sähköisiä verkkojulkaisuja julkaisevien kustantajien kamppailevan myös puuttuvien alt-tekstien kanssa, kuten esimerkin 14 henkilö. Julkaisijan on haasteellista tietää, mitä sisällön tuottanut henkilö on kuvalla halunnut kertoa lukijalle, joten julkaisijalle jäävät vaihtoehdot ovat julkaista saavutettavuusvaatimuksia täyttämätön tiedosto, tai pyytää tekijää tuottamaan alt-teksti. Huffaker ja muut (2014, s. 20–22) mukaan organisaation kaikkien sisällöntuottajien kouluttaminen tai perehdytys saavutettavuusvaatimusten huomioimiseen sisällön tuotantovaiheessa auttaa parantamaan verkkosisältöjen saavutettavuutta ja vähentää saavutettavuuden jatkuvasta arvioinnista aiheutuvia lisäkustannuksia.

Tietojen ja taitojen puute ilmeni etenkin vastauksessa, jossa verkkopalvelun saavutettavuutta ei vastaajan mukaan juuri ollenkaan huomioida (esimerkki 14):

(14) Todella vähäisesti. Verkkosivujen teksti on koneluettavissa, mutta muut asiat mitä sinne tuotetaan ovat vaikeammin saavutettvaissa. Kysely itsessään herättää ajattelemaan, että tämä on asia, mikä tulisi olla paremmin hallussa.

Esimerkki 14 antaa viitteitä siitä, että verkkosivun ei-tekstuaaliset sisällöt olisivat hankalasti saavutettavissa. Vastauksesta ei kuitenkaan käy ilmi, onko verkkosivujen sisällöntuottajia organisaatiossa useampia, vai onko vastaaja yksin vastuussa palvelun sisällöistä. Vastaaja kuitenkin tiedostaa verkkopalvelun saavutettavuuden heikon tason, ja että asia tulisi huomioida jatkossa paremmin.

Kysymyksen pienin vastausluokka (Laki/direktiivi/WCAG) koostui vastauksista, joissa mainittiin sisältöjen tuotantoprosessissa otettavan huomioon saavutettavuuteen liittyviä lakeja, direktiivejä tai WCAG-kriteeristö. Luokka sai vähiten vastauksia (n=6).

Seitsemäs luokka (Muut) koostui kysymyksen vastauksista (n=13), joista oli hankala tulkita vastaajan tapoja huomioida saavutettavuus omassa työssään tai vastaus ei sopinut muihin vastausluokkiin (esimerkki 15):

(15) […]Aina kaiken ei toki mielestäni tarvitsisi olla saavutettavaa, esim. asiantuntijaraportit, joissa on tarkoituskin olla monimutkaisia asioita tai podcastit, jotka on tarkoitettu kuunneltaviksi, ei luettavaksi (eli esim. podcastien tekstittäminen suoraan sellaisenaan on täysin typerää - niistä pitäisi esim. kirjoittaa artikkeli yms.).

Edellä oleva vastaus (esimerkki 15) ottaa kantaa siihen, kuinka tietylle kohderyhmälle tuotettua informaatiota ei tarvitsisi tuottaa saavutettavaan muotoon. Vastauksessa mainitut ”asiantuntijaraporttien monimutkaiset asiat” viittaavat dokumenttien kielelliseen saavutettavuuteen, joita digipalvelulaki ei vaadi saavutettavaksi. World Wide Web -konsortion saavutettavuusohjeistuksen (2019, 1.2.1) mukaan dokumenttia ei tarvitse kirjoit-

taa selkokielellä tai selkeällä kielellä, mutta dokumentin tulisi täyttää sille asetetut tekniset saavutettavuusvaatimukset. Podcastin yhteydessä tekstivastineen tarjoaminen on saavutettavuusvaatimusten mukaan pakollista. Kriteeri 1.2.1 määrittelee kuitenkin vain, että tekstivastineen tulee sisältää vastaava sisältö kuin tallennettu audio, mutta ei ota kantaa missä muodossa tekstivastine tulisi kirjoittaa. Podcastista voi näin ollen tuottaa artikkelin, joka toimii podcastin tekstivastineena. Sisällöntuottajan tulee kuitenkin harkita, onko esimerkiksi kahden henkilön välisen keskustelun tuottaminen artikkelimuodossa lukijalle ymmärrettävää ja tarjoaako lopputulos kaiken saman sisällön lukijalle kuin podcast (World Wide Web -konsortio, 2019, 1.2.1.).

Haastattelussa ylitarkastaja kommentoi kysyttäessä lain velvoittamien toimijoiden asenteita saavutettavuusvaatimuksia kohtaan seuraavasti (esimerkki 16):

> (16) Ollaan kerätty palautteita meidän valvonnastamme, niin siellä oli kyllä hyvin monenlaisia ne näkemykset. Siellä oli paljon sellaista palautetta missä asia (lain velvoitteet) koettiin hankalaksi, mutta sitten oli myös palautteita missä paljon kiiteltiin niitä tuloksia, että ne auttava. Asennoituminen merkitsee paljon, mutta totta kai tähän vaikuttaa paljon myös se mitkä ne valmiudet ovat ja miten saavutettavuus on otettu haltuun. Nämä seikat vaikuttavat suoraan siihen, kuinka helposti on mahdollista jäsentää tai käsittää edes mitä valvonnalla halutaan tehdä tai mitä tulokset sanovat (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Ylitarkastajan vastauksen (esimerkki 16) mukaan sisältöjen saavutettavuuden laatu on hyvin paljon sisällöntuottajasta itsestään kiinni, kuinka tällä on valmiuksia ja halua täyttää lain asettamat vaatimukset. Lähtökohtaisesti henkilön, joka ymmärtää mitä saavutettavuusvaatimuksilla pyritään saavuttamaan ja kuinka vaatimukset täytetään, on helpompaa ja vaivattomampaa tuottaa sisältöä kuin henkilön, joka ei omaa valmiuksia tehdä vaatimuksia täyttävää sisältöä ja joutuu selvittämään asioita.

Esimerkki 17 oli osaltaan mielenkiintoinen sen vuoksi, että vastaaja osasi huomioida työssään saavutettavuusvaatimukset, mutta vastaus antoi kuitenkin viitteitä siitä, että osaamistaso ei ole vahva:

> (17) Sivut ja sisällöt on kerran tehty saavutettaviksi, joten otan sen lähinnä huomioon niin etten teen isoja muutoksia. Päivitän tekstiä ja taulukon sisältöjä fontilla, jota on aiemminkin käytetty ja hyväksi todettu.

Esimerkki 17 on osaltaan monitulkintainen. Vastauksesta käy ilmi, että vastaaja tietää kuinka hänen tulee toimia, jotta tuotetut sisällöt ovat saavutettavia. Taustalla voi olla esimerkiksi organisaation toimintaohje tai visuaalinen ohjeistus, jossa saavutettava fontti on huomioitu. Vastaus kuitenkin antaa viitteitä myös siitä, että mainitusta työskentelytavasta poikkeaminen voisi aiheuttaa sen, ettei nykyinen osaamistaso ole riittävä tuottamaan saavutettavaa lopputulosta muulla tapaa.

AVIn ylitarkastaja toi esille näkökulman (esimerkki 18), jossa verkkopalvelun sisällöntuottajien webteknologioiden tuntemisen puute voi tuottaa saavutettavuusongelmia:

> (18) Haaste monesti sisällöntuottajilla voi olla se, että vaikka sisällöntuottajalla olisi tosi hyvä viestinnällinen osaaminen, niin sillä ei välttämättä ole se tekniikkapuoli niin hallussa. Jos jokin asia tehdään yhtään eri tavalla kuin aiemmin, niin siellä voi puuttua se osaaminen siihen tekniikkapuoleen ymmärtää, että miten uusi toimintatapa vaikuttaa lopputulokseen. Se voi vaatia aika paljonkin sitä webpuolen osaamista, että osaa hahmottaa kuinka sivuston navigaatiorakenne tai linkityssysteemit on teknisesti toteutettu, ja minkälaiset asiat kytkeytyvät toisiinsa ja miten kokonaisuus saattaa yhtäkkiä hajota, jos päätät jättää kuvasta kuvatekstin pois, jos se on esimerkiksi suunniteltu asetteluun (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Webteknologian osaamisen puutteen yhteydestä verkkopalvelun saavutettavuusvaatimuksiin mainitsi tutkimuksessaan myös López ja muut (2011, s. 548). Ongelmaa on pyritty ratkaisemaan tuottamalla sisällönjulkaisujärjestelemiä, jotka ilmoittavat käyttäjälle

saavutettavuusvirheistä (Minin ja muut, 2015). Kyselyn vastauksissa ja teemahaastattelussa yhdeksi ratkaisuehdotukseksi ongelmaan nousi kollegoiden tuki.

Kyselyn vastauksien perusteella valtaosa sisällöntuottajista vaikuttaa olevan hyvin tietoisia siitä, kuinka saavutettavuusvaatimukset tulee huomioida ja millä tavoin ne voidaan täyttää. Suomen Kuntaliiton ja Hagerlundin (2020, s. 12) suorittaman kyselyn mukaan 144 vastanneesta kunnasta 68 % huomioi saavutettavuuden osittain verkkopalvelun sisältöjen osalta. Tämän kyselytutkimuksen vastauksien perusteella 92 % vastaajista huomioi saavutettavuuden jollain tapaa työssään. Tulokset eivät ole kuitenkaan täysin verrattavissa Hagerlundin ja Suomen Kuntaliiton (2020) kyselyn tuloksiin, sillä kyselyiden otannat ovat eri suuruiset. Lisäksi Hagerlundin ja Suomen Kuntaliiton kyselyn tuloksista ei käy ilmi, onko kyselyyn kunnan puolesta vastannut yksi, vai useampi vastaaja.

4.5.1 Oman työn saavutettavuuden arviointi

Vastaajat arvioivat oman saavutettavuusosaamisensa pääosin hyväksi. Kysymyksen neljään eri väitteeseen (taulukko 5) yleisimmät vastaukset olivat joko ”osittain tai täysin samaa mieltä”, väittämien ollessa sävyltään positiivisia (osaan, tiedän jne.). Vastausten perusteella sisällöntuottajat pääsääntöisesti osaavat tuottaa saavutettavaa verkkosisältöä ja ovat tietoisia sitä koskevista saavutettavuusvaatimuksista. Kyseessä on kuitenkin vastaajien subjektiivinen arvio omasta osaamistasostaan. Tietotaidon puute nousee eniten esille itse tuotettujen sisältöjen saavutettavuuden arvioinnissa ja käytössä olevien ohjelmien saavutettavuustoimintojen hyödyntämisessä.

Havainto on tietyllä tapaa ristiriitainen: saavutettavia sisältöjä osataan tuottaa, mutta sisältöjen tuottamiseen käytettävien saavutettavuustyökalujen osalta koetaan osaamisen puutetta. Tämä voi selittyä kognitiivisen saavutettavuuden (esimerkiksi selkokielen tai selkeän yleiskielen) huomioimisella työssä, mikä ei vaadi erityistä teknistä osaamista, vaan sisältöjen esittämistä helposti ymmärrettävässä ja yksinkertaisessa muodossa. ”En

osaa sanoa” vastaukset voivat koostua vastaajista, jotka tiedostavat oman tietämättömyytensä tai ovat epävarmoja omasta osaamisestaan vastatakseen muuta.

Lisäksi vastaajat ilmoittivat ottavansa työssään huomioon teknisen saavutettavuuden (luku 4.6), mutta huomattavan suuri osa vastasi ilmoitti haasteeksi hyödyntää työssään käyttämiensä ohjelmien saavutettavuustyökaluja. Voidaan olettaa, että saavutettavuustyökaluja ei välttämättä osata käyttää oma-aloitteisesti, ellei ohjelma opasta käyttäjää käyttämään työkaluja. Minin ja muut (2015) huomasivat tutkimuksessaan, että jos ohjelma ilmoitti käyttäjälle saavutettavuusvirheestä, 78 % käyttäjistä korjasi virheen.

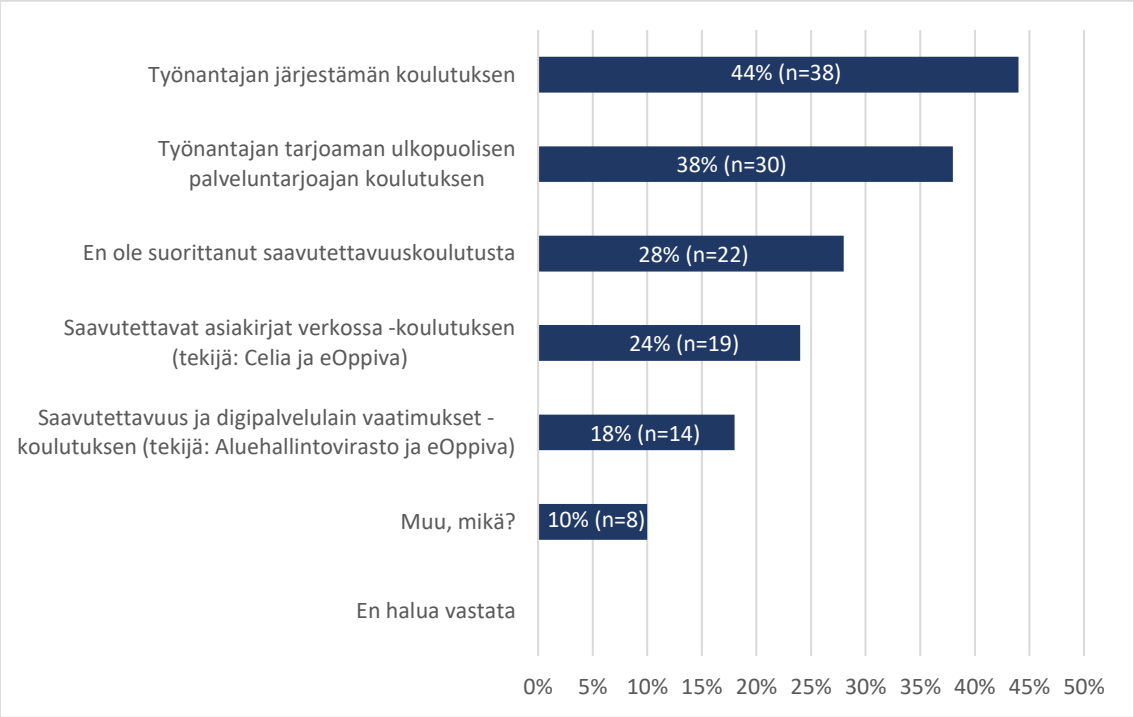
Taulukko 4. Vastaajien arvio omasta saavutettavuusosaamisesta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	YHT (n)
Osaan tuottaa saavutettavaa verkkosisältöä	5 % (4)	8 % (6)	4 % (3)	54 % (43)	29 % (23)	79
Osaan hyödyntää työssä käyttämieni ohjelmien saavutettavuustyökaluja	6 % (5)	15 % (12)	(3 %) 2	54 % (43)	21 % (17)	79
Osaan arvioida tuottamani sisällön saavutettavuutta	5 % (4)	10 % (8)	10 % (8)	53 % (42)	22 % (17)	79
Tiedän, mitkä saavutettavuusvaatimukset koskettavat tuottamaa sisältöäni	4 % (3)	8 % (6)	6 % (5)	53 % (42)	29 % (23)	79
YHT (n)	**16**	**32**	**18**	**170**	**80**	**316**

4.5.2 Suoritetut saavutettavuuskoulutukset

Enemmistö vastaajista ilmoitti suorittaneensa ainakin yhden saavutettavuuskoulutuksen (kuvio 10). Vastauksia kysymykseen kirjattiin 128 kappaletta, joten 57 koulutuksen suorittanutta vastaajaa oli keskimäärin suorittanut hieman yli 2 saavutettavuuskoulutusta. Enemmistö vastaajista on saanut koulutusta omalta työnantajaorganisaatioltaan tai työnantaja on järjestänyt mahdollisuuden osallistua ulkoiseen koulutukseen (kuvio 8).

Kysymyksen vaihtoehtoon ”Muu, mikä”, vastaajat kertoivat osallistuneensa webinaareihin ja muihin saavutettavuutta koskeviin tilaisuuksiin. Myös aiheen itsenäinen opiskelu ja saavutettavuus osana opiskeltua tutkintoa nousivat esille.



Kuvio 10. Vastaajien suorittamat saavutettavuuskoulutukset.

Tarkasteltaessa vastaajien suorittamia koulutuksia suhteessa työkokemusvuosiin (taulukko 8) selviää, että alle 5 vuotta työssään toimineista sisällöntuottajista 63 % ei ole suorittanut saavutettavuuskoulutusta. Luku voi johtua lyhyestä työurasta, mutta ottaen huomioon kunnalle lain määräämän tehtävän viestiä asukkaille tärkeistä yhteyskunnallisista asioista ja palveluista, tulisi työnantajan perehdyttää työntekijänsä ja tarjota heille mahdollisuus kouluttautua. Kunnan verkkopalvelun sisällöt ja palvelussa tapahtuva tiedottaminen eivät ole Digipalvelulain mukaisella tasolla, jos sisällöntuottajat eivät tiedä kuinka lain vaatimukset täytetään. Tämä asettaa kuntalaiset keskenään eriarvoiseen asemaan ja voi johtaa myöhemmin viranomaistoimenpiteisiin. Lisäksi sisältöjen muokkaaminen jälkikäteen saavutettaviksi tuottaa organisaatiolle lisäkuluja (Huffakerin ja muut,

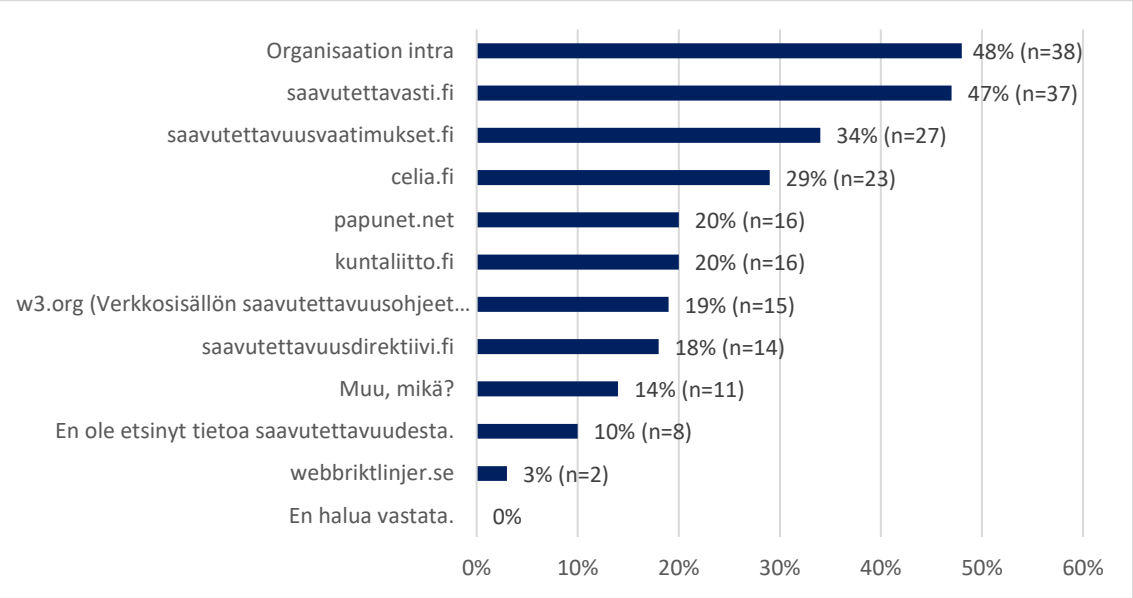
2014, s. 20–22). Tulosten summa on 101 %, koska desimaalit on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.

Taulukko 5. Sisällöntuottajien suorittamat koulutukset työvuosien mukaan.

	Aluehallintoviraston koulutus	**Celian koulutus**	**Työnantajan järjestämä koulutus**	**Ulkopuolinen koulutus**	**Jokin muu koulutus**	**En ole suorittanut koulutusta**	**YHT (n)**
Alle vuosi	7 % (1)	11 % (2)	9 % (3)	10 % (3)	0 %	36 % (8)	17
1–5 vuotta	36 % (5)	58 % (11)	43 % (15)	47 % (14)	63 % (5)	27 % (6)	56
6–10 vuotta	14 % (2)	5 % (1)	9 % (3)	13 % (4)	0 %	5 % (1)	11
11–15 vuotta	14 % (2)	0 %	17 % (6)	7 % (2)	25 % (2)	14 % (3)	15
16–20 vuotta	21 % (3)	21 % (4)	6 % (2)	13 % (4)	13 % (1)	9 % (2)	16
yli 21 vuotta	7 % (1)	5 % (1)	17 % (6)	10 % (3)	0 %	9 % (2)	13
YHT (n)	**14**	**19**	**35**	**30**	**8**	**22**	**128**

4.5.3 Tiedonhankinta eri kanavista

Kaikki kyselyyn vastanneet ilmoittivat hakeneensa saavutettavuuteen liittyvää tietoa vähintään yhdestä kanavasta (kuvio 11). Kaikkiaan vastauksia annettiin 207 kappaletta. Suosituimpia tiedonlähteitä olivat oman organisaation intra ja saavutettavasti.fi-sivusto, joka on Celian ylläpitämä saavutettavuusohjeita tarjoava verkkopalvelu. Kysymyksen vaihtoehtoon ”Muu, mikä”, vastauksissa nousivat esille kollegoilta saatu tuki ja internetin yleisesti tarjoama tieto.



Kuvio 11. Kanavat, joista sisällöntuottajat ovat hankkineet tietoa.

Vastauksissa (kuvio 11) ei ilmennyt tiedonhankinnan lähteeksi suorat yhteydenotot saavutettavuuden valvonnan yksikköön, mutta ylitarkastajat kertoivat (esimerkki 19) saavansa joitain yhteydenottoja kunnilta koskien saavutettavuusvaatimuksia:

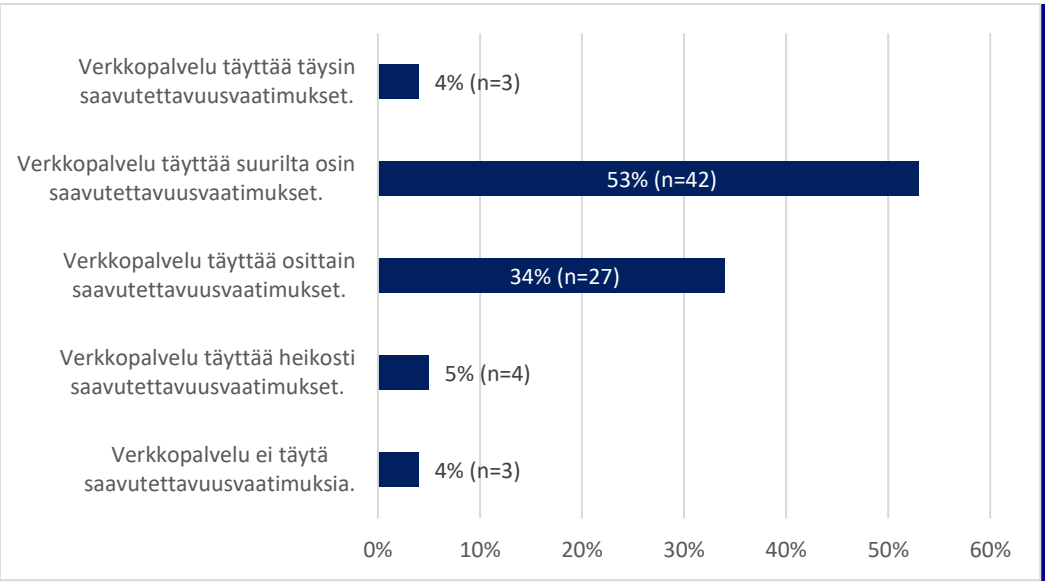
> (19) Meille tulleiden kyselyiden perusteella kuntasektorilla osalla sisällöntuottajista on tosi syvä ymmärrys, ja osa voi olla hyvin alkuvaiheessa koko jutun suhteen. Sisällöntuottajillakin on osalla kyselyitä koskien ihan perusasioita, että mitä pitää työssä huomioida. […] Jos mietitään minkälaisia asioita sisällöntuottajat yleensä kysyvät, niin se on tietysti lain velvoittavuus. Kysymykset ovat olleet enemmän semmoisia spesifejä ”koskeeko vaatimukset sähköpostin liitetiedostoja, intranetiä, sisäisiä koulutuksia ja koskevatko ne tämän ja tämän tyyppisiä videoita, onko pakko tekstittää, jos video on vaan 3 päivää näkyvissä?”. Eli hyvin tapauskohtaisia lain velvoittavuuteen liittyviä kysymyksiä, eikä niinkään yksittäisiin kriteereihin liittyviä (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Ylitarkastajan vastaus antaa viitteitä siitä, että sisällöntuottajat eivät ole täysin varmoja lain velvoittavuudesta. Erityisesti digipalvelulain velvoittavuus organisaation sisäisen verkkopalvelun ja sen sisältöjen saavutettavuutta kohtaan vaikuttaisi olevan epäselvä.

4.6 Osaamisen vahvistaminen ja työnantajan tuki

Kyselylomakkeen viimeisellä osiolla haluttiin selvittää sisällöntuottajien omia näkemyksiä työnantajaorganisaation toimista saavutettavuuden varmistamiseksi verkkopalvelussa. Lisäksi haluttiin kuulla sisällöntuottajien kehitysehdotuksia, joilla heidän saavutettavuustyötänsä voitaisiin tukea, ja tätä kautta kehittää organisaation verkkopalvelun saavutettavuutta.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan oman työnantajaorganisaationsa verkkopalvelun saavutettavuuden tasoa. Kuviosta 12 käy ilmi, että valtaosa vastaajista (87 %) arvioi verkkopalvelun täyttävän osittain tai suurelta osin sitä koskevat saavutettavuusvaatimukset. Vastaajista kolme arvioi verkkopalvelun täyttävän saavutettavuusvaatimukset täysin ja sama määrä arvioi, että verkkopalvelu ei täytä sille asetettuja saavutettavuusvaatimuksia.



Kuvio 12. Sisällöntuottajien arvio organisaation verkkopalvelun saavutettavuudesta.

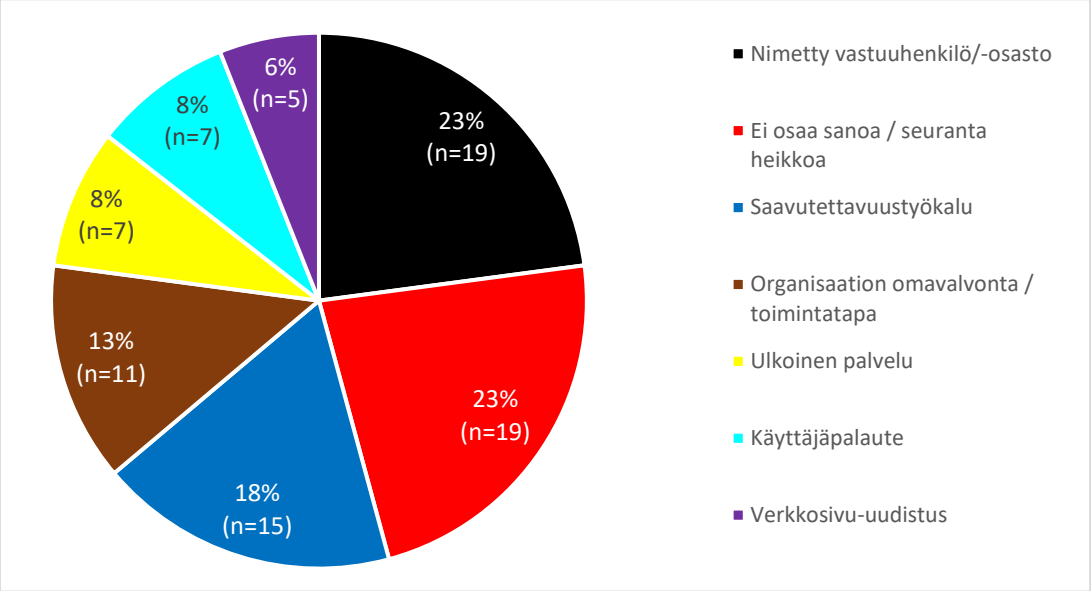
Kun verrataan keskenään vastaajien käsitystä oman työn saavutettavuuden arvioinnista (taulukko 6) työnantajaorganisaation verkkopalvelun saavutettavuuden tilaan (kuvio 12),

voidaan todeta tulosten tukevan toisiaan. Enemmistö vastaajista kokee osaavansa tuottaa saavutettavuusvaatimukset täyttäviä verkkosisältöjä, ja he myös kokevat työnantajaorganisaation verkkopalvelun saavutettavuuden tason korkeammaksi. Vastaukset kuitenkin perustuvat vastaajien omiin subjektiivisiin arvioihinsa omista taidoistaan ja verkkopalveluiden saavutettavuuden tilasta. Todellinen palvelun saavutettavuuden tila saataisiin selville saavutettavuusauditoinnilla, ja vastaajien saavutettavuusosaaminen voitaisiin selvittää testitilanteessa.

AVIn ylitarkastajat mainitsivat haastattelussa (haastattelu, 14.2.2022), että heidän suorittamassaan ensimmäisessä saavutettavuuden valvontakierroksessa mukana olleiden 67 kunnan verkkopalveluista löytyi kaikista saavutettavuuspuutteita. Yksi mainittava puute oli verkkopalvelun saavutettavuusselosteen puuttuminen, tai selosteen hankala löydettävyys. Digipalvelulaki edellyttää, että verkkopalvelusta löytyy saavutettavuusseloste, ja että seloste on helposti löydettävissä palvelusta (Digipalvelulaki 9 §). Ylitarkastajien (haastattelu, 14.2.2022) mukaan muita valvontakierroksessa havaittuja toistuvia virheitä olivat kuvien alt-tekstien puutteet ja riittämättömät kontrastierot verkkopalvelussa. Verkkopalveluissa ei esiintynyt kuitenkaan palvelun käyttöä estäviä virheitä, kuten näppäimistöansoja tai kolmea välähdystä sisältävää sisältöä. Verkkosisällön saavutettavuusohjeessa (World Wide Web -konsortio, 2019) näppäimistöansalla tarkoitetaan, että käyttäjän tulee pystyä poistumaan valitusta sivun osasta pois nuoli- tai TAB-näppäimellä (WCAG 2.1.2). Ohjeistuksessa määritelty kolme välähdystä sisältävä sisältö voi puolestaan aiheuttaa käyttäjälle esimerkiksi epileptisen kohtauksen (WCAG 2.3.2). Ylitarkastajat kuitenkin huomauttivat, että kyseessä oli kuitenkin ensimmäinen valvontakierros, joten varmoja johtopäätöksiä valvonnan tuloksista ei voida tehdä sen suhteen, mitkä ovat yleisimmät saavutettavuusvirheet palveluissa (Haastateltava 1 & 2, haastattelu, 14.2.2022).

4.6.1 Saavutettavuuden toteutumisen seuranta organisaatiossa

Vastaajilta kysyttiin, kuinka heidän organisaatiossaan seurataan saavutettavuuden toteutumista. Vastauksia kysymykseen saatiin vain 65 kappaletta, mutta vastauksia voitiin luokitella eri vastausluokkiin yhteensä 83 kappaletta. Kysymyksen vastausluokat olivat:



Kuvio 13. Kuinka organisaatiossa seurataan saavutettavuuden toteutumista.

Suurin määrä vastauksia (n=19) saatiin luokkiin ”Nimetty vastuuhenkilö/osasto” ja ”Ei osaa sanoa/Seuranta heikko”. Luokan ”Nimetty vastuuhenkilö/osasto” vastauksissa kymmenessä mainittiin, että organisaation verkkopalveluiden sisällöistä ja niiden saavutettavuudesta vastaa (verkko)viestintä- ja/tai markkinointitiimi. Luokan muissa vastauksissa verkkopalvelun saavutettavuuden seurannan vastuuhenkilöksi/osastoksi nimettiin palvelun päivittäjät, it-henkilöstö tai jokin muu organisaation konsernipalvelu. Esimerkissä 20 vastaaja ilmoitti seuraavansa organisaation sivuston saavutettavuuden tasoa ja päivittävän tarpeen mukaan sisältöjä vaatimuksien mukaisiksi:

(20) Seuraan itse nettisivuja ja päivitän tietoja ja saavutettavuutta tarvittaessa.

Sivustojen sisältöjen muokkaaminen jälkikäteen saavutettaviksi kuitenkin kuluttaa organisaation resursseja (Huffakerin ja muut, 2014, s. 20–22). Jälkikäteen tehtävän työn määrää voitaisiin vähentää kouluttamalla henkilöstöä tuottamaan saavutettavaa sisältöä, jolloin saavutettavuuden ylläpito ei jäisi organisaatiossa vain tiettyjen henkilöiden/osaston vastuulle, vaan jokainen osaisi ottaa saavutettavuuden huomioon jo sisällöntuotantovaiheessa.

”Ei osaa sanoa/seuranta heikkoa”, vastausluokan yhdessätoista vastauksessa vastaajat ilmoittivat esimerkin 21 tapaan, etteivät tiedä kuinka organisaatiossa seurataan saavutettavuuden toteutumista:

> (21) En osaa sanoa. Arvelen, että tietohallinnosta joku joskus satunnaisesti vilkuilee kaupungin yksiköiden sivuja.

Joissain luokan vastauksissa, kuten esimerkissä 21, nousi esille, että työnjako organisaatiossa saavutettavuuden seurannan osalta on epäselvä. Lisäksi luokan kahdeksassa vastauksessa ilmoitettiin, että saavutettavuuden toteutumista seurataan organisaatiotasolla huonosti, tai ei ollenkaan. Jos saavutettavuuden tason seuranta on heikkoa, tai jos sitä seurata ollenkaan, ei organisaatio voi olla varma verkkopalvelunsa saavutettavuuden tilasta. Digipalvelulain 9 § mukaan palveluntarjoajan tulee ylläpitää verkkopalvelussa esillä palvelun saavutettavuuden tasosta kertovaa saavutettavuusselostetta. Laki ei kuitenkaan määrittele kuinka usein seloste on päivitettävä, mutta valvova viranomainen suosittelee selosteen päivittämistä vähintään kerran vuodessa (Aluehallintovirasto, n.d., f). Kerran vuodessa suoritettava saavutettavuudenarviointi voi paljastaa kerralla suuriakin määriä korjattavia sisältöjä, etenkin jos palvelun sisältöjen julkaisutahti on tiivis. Sisältöjen saattaminen saavutettavaksi julkaisun jälkeen vaatii suuren panoksen organisaatiolta, joka voi joutua siirtämään resurssejaan uuden sisällön tuottamisesta vanhojen sisältöjen saavutettavuuden parantamiseen. Lisäksi saavutettavuuden heikko seuranta voi johtaa käyttäjiltä saatuihin saavutettavuuspalautteisiin, tai jopa saavutettavuuskanteluihin ja viranomaistoimenpiteisiin.

Kolmanneksi eniten vastauksia kerrytti ”saavutettavuustyökalu” -vastausluokka. Vastaajista 15 kertoi organisaatiollansa olevan käytössä jokin saavutettavuustyökalu (esimerkki 22), jolla verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuudentaso tarkistetaan:

> (22) Tällä hetkellä *siteimprove*, myös *google lighthouse*, kun tekniikka ja värit kunnossa, niin sisällön ymmärrettävyys ihmisarviointina olisi hyvä jatko. Sitä ennen on kuitenkin vielä paljon työtä.

Organisaatiotasolla verkkopalvelun saavutettavuuden tarkistamiseen yleisimmäksi työkaluksi nousi *SiteImprove*-niminen tarkistustyökalu, joka nousi esille yhdeksässä luokan vastauksessa. Esimerkissä 22 mainittu *SiteImprove* on kaupallinen verkkosivuston ja sen sisältöjen saavutettavuuden tarkistustyökalu, jota käyttää muun muassa KELA ja Digi- ja väestörekisterikeskus (siteimprove.com, 2022). *Google lighthouse* on *SiteImprove*-työkalua vastaava Googlen tarjoama avoimen koodin ilmaisohjelma saavutettavuuden tarkistamiseen (Google.com, 2021). Esimerkissä 23 nousee esille ihmisen tekemä kognitiivisen saavutettavuuden arviointi, jota Król ja Zdonek tutkimuksen mukaan (2020, s. 12) ei monet organisaatiot teetä sen kustannuksien vuoksi. Heidän mukaansa verkkopalvelun saavutettavuuden auditoinnin tulisi koostua automaattisen tarkistuksen lisäksi asiantuntijatestauksesta ja vammaisen henkilön suorittamasta käyttäjätestauksesta, jotta auditointi huomioisi mahdollisimman monipuolisesti virheet. Saavutettavuusvaatimukset eivät edellytä kognitiivisen saavutettavuuden huomiointia (Vammaisfoorumi ry, 2020), mutta tämän huomiointi sisältöjen tuottamisessa voisi palvella Suomessa 20–25 % käyttäjistä, joilla on kielellisten vaikeuksien vuoksi hankala osallistua yhteiskunnan toimiin (Selkokielen strategia, 2016, s. 7).

Neljäs vastausluokka muodostui vastauksista (11 kpl), jossa mainittiin jokin organisaation toimintatapa saavutettavuuden toteutumisen valvomiseksi. Toimintatavoiksi saavutettavuuden toteutumisen varmistamiseksi mainittiin muun muassa, että organisaatiossa uudet verkkopalvelun päivittäjät koulutetaan tuottamaan saavutettavaa sisältöä ja organisaatiossa järjestetään viikoittaisia ”klinikoita” tai palavereita, joihin voi tulla esittämään

kysymyksiä ja näin saada tukea työhön. Työnantajan järjestämä tai tarjoama koulutus (luku 4.8) olivat vastaajien keskuudessa suoritetuin koulutusmuoto, ja organisaation intra oli kanava, josta suurin osa vastaajista oli hankkinut saavutettavuuteen liittyvää tietoa (luku 4.9). Työnantajan tarjoamalla tiedolla ja koulutuksella on selvästi suuri rooli saavutettavuuden toteutumisen varmistamiseksi. Koulutetulla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä vältytään saavutettavuusvaatimusten laiminlyönniltä ja sisältöjen uudelleen tekemisen kustannuksilta.

Vastausluokat ”Ulkoinen palvelu” ja ”Käyttäjäpalaute” saivat kumpikin saman määrän vastauksia (n=7 kpl). ”Ulkoinen palvelu” -luokan vastauksissa ilmoitettiin, että organisaatio ostaa ulkoisia saavutettavuusauditointipalveluja palvelun saavutettavuuden varmistamiseksi. ”Käyttäjäpalaute” -luokan vastauksissa mainittiin, että palvelun saavutettavuuden toteutumista seurataan saatujen käyttäjäpalautteiden perusteella (esimerkki 23):

> (23) Otamme yksityisten henkilöiden kommentteja vastaan niin puhelimitse, verkossa kuin kasvokkain, ja teemme tarvittaessa muutoksia verkkosivuillemme.

Esimerkki 23 kertoo organisaation saavan palautetta verkkopalvelun saavutettavuudesta, johon vastataan tarvittaessa tekemällä muutoksia palveluun saavutettavuuden varmistamiseksi. Kyseinen toimintatapa noudattaa digipalvelulakia, joka edellyttää, että palveluntarjoaja vastaa saatuun palautteeseen tai pyyntöön kahden viikon kuluessa (Digipalvelulaki 10 §). Esimerkistä (23) ei kuitenkaan käy ilmi seurataanko saavutettavuuden toteutumista proaktiivisesti organisaatiotasolla, vai tehdäänkö toimenpiteitä reaktiivisesti käyttäjien huomautuksesta tai palvelun auditoinnin jälkeen. Verkkopalvelun käyttäjän tulee kuitenkin aina ensin antaa palaute suoraan palveluntarjoajalle, jonka tulee vastata palautteeseen kahden viikon kuluessa tai huomioida palautteen epäkohdat palvelussaan. Jos käyttäjä ei saa vastausta kahden viikon kuluessa tai palveluntarjoaja ei huomioi palautteessa mainittuja ongelmia palvelussa, voi käyttäjä tehdä selvityspyynnön, tai kantelun AVIlle (Digipalvelulaki 10 §, 11 §).

Saavutettavuuspalautteeseen liittyen AVIn ylitarkastajien haastattelussa esitettiin kysymys, minkälaisista aiheista kuntien verkkopalveluista on tullut kanteluita. Ylitarkastaja luetteli joitain tapauksia, joihin saavutettavuuden valvonnan yksikkö on antanut ratkaisunsa:

- asiakirjojen saavutettavuus verkkosivustolla
- kunnan tarjoaman kuljetuspalvelun saavutettavuus
- kaupungin tietosuojaseloste
- kunnan valtuuston kokoustallenteiden puutteelliset tekstitykset
- kunnan verkkosivujen saavutettavuus yleisesti
- kunnan verkkosivustolta puuttuvat alt-tekstit, valikko ei ollut käytettävissä näppäimistöllä, verkkosivujen puutteelliset otsikot
- palautelomakkeessa käytetty useampaa kieltä sekaisin
- kunnan YouTube videoilta puuttuvat tekstitykset
- verkkosivustolta puuttuva saavutettavuusseloste.

Lisäksi saavutettavuudenvalvonnan yksikkö on saanut sähköpostitse palautteita liittyen videoiden tekstityksiin ja niiden saatavuuteen (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Kysymyksen viimeinen vastausluokka koostui vastauksista (n=5), joissa vastaajat ilmoittivat organisaatiossa käynnissä olevasta tai alkavasta verkkosivu-uudistuksesta. Saavutettavuusongelmien ratkaisu verkkosivu-uudistuksella ei ollut yksiselitteinen asia ylitarkastajan mielestä, kuten esimerkissä 24 huomataan:

> (24) Tärkeä asia on muistaa se, että saavutettavuus ei ole kertaluontoinen asia. Sivustot voidaan tehdä täysin saavutettaviksi, mutta jos mietitään sisällöntuottajien näkökulmasta, niin sisältö kun päivittyy niin jonkun pitää hallita se kokonaisuus, jotta sisällöt säilyvät saavutettavina. Siinä on iso kokonaisuus hallittavana ja saavutettavuutta ei voi jättää kertaluontoiseksi esimerkiksi niin, että organisaatio on tilannut uudet saavutettavuusvaatimukset täyttävät verkkosivut ja asia on sillä selvä (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

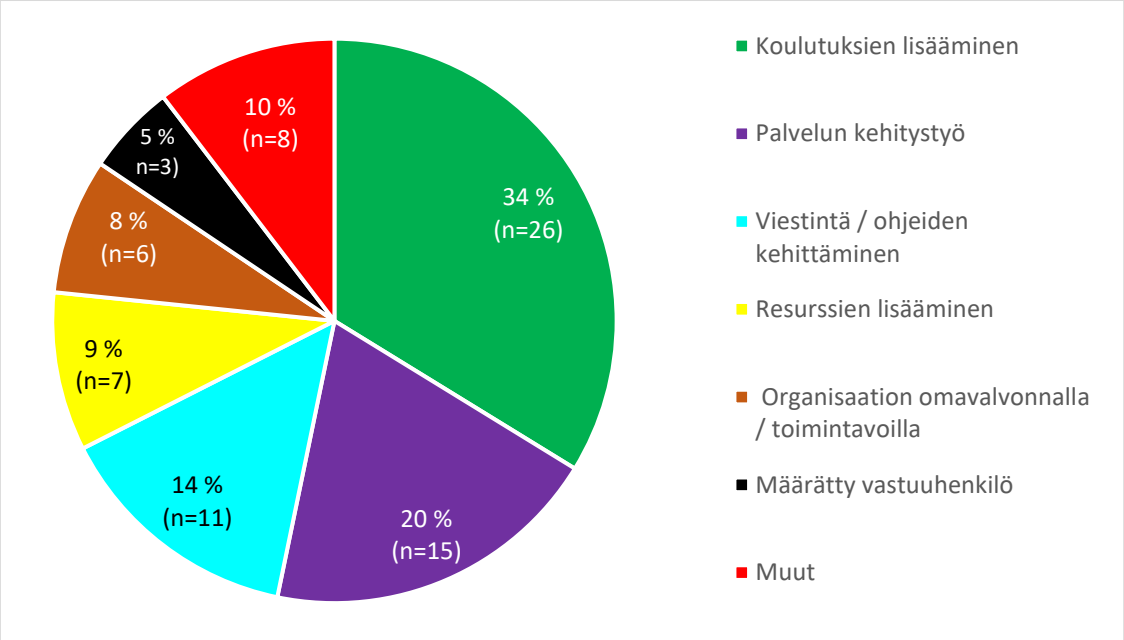
Käytännössä verkkosivu-uudistuksella voidaan tuottaa käyttöliittymän osalta teknisesti saavutettava verkkopalvelu, mutta jos julkaisun jälkeen verkkopalveluun tuotetut sisällöt eivät ole saavutettavia, ei verkkopalvelu täytä enää sille asetettuja saavutettavuusvaatimuksia sisältöjensä osalta. Sisällöntuottajilla on suuri rooli palvelun saavutettavuuden tason ylläpitämisessä.

Ylitarkastajilta kysyttiin kyselylomakkeen kysymykseen 15 liittyen Suomen kuntien verkkopalveluiden saavutettavuudentasoa yleisesti. Valvontakierroksessa mukana olleiden kuntien verkkopalvelut olivat tarkastajien mukaan hyvin suoraviivaisia ja yksinkertaisia, eivätkä sisältäneet paljoa toiminnallisuutta palautelomakkeen lisäksi. Tulosten mukaan kaikista valvontakierroksen verkkopalveluista löytyi saavutettavuusvirheitä (luku 4.10), eivätkä kuntien verkkopalvelut erottuneet virheillään muista valvontakierroksella mukana olleista palveluista. Kuitenkaan ensimmäisen valvontakierroksen tuloksien pohjalta yksittäisten toimijoiden vertailu keskenään ei olisi ollut hedelmällistä tai tarkoituksenmukaista. Haasteelliseksi toimijoiden välisen vertailun olisi tehnyt erot toimijoiden tarjoamien palveluiden määrien, kokojen (sivumäärien) ja palveluiden päivitysaktiivisuuden välillä. Valvonta oli myös kaikkien paitsi yhden kunnan osalta yksinkertaistettu, eli suoritettu automaattisella tarkistuksella, jonka vuoksi tuloksien pohjalta ei ollut kannattavaa tehdä johtopäätöksiä palvelun saavutettavuudentilasta (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

4.6.2 Verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuuden kehittäminen

Sisällöntuottajilta kysyttiin millä keinoin heidän mielestään organisaatio voisi kehittää verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuutta. Vastauksia kysymykseen saatiin 61 vastaajalta ja vastauksia luokiteltiin värikoodein kuviossa 14 näkyviin vastausluokkiin yhteensä 77 kpl (osa vastauksista sisälsi useamman kehitysehdotuksen, jonka vuoksi vastaus kir-

jattiin useampaan luokkaan). Suurin osa vastaajista (n=26) ehdotti, että saavutettavuusaiheisia koulutuksia tulisi lisätä, jotta organisaation verkkopalvelua koskevat saavutettavuusvaatimukset voitaisiin täyttää paremmin. Toiseksi eniten (n=15) esitettiin, että organisaation palvelua ja sen nykyisiä sisältöjä tulisi kehittää saavutettavuusvaatimuksia vastaaviksi. Tiedon jakaminen ja saavutettavuustyöhön liittyvien ohjeiden kehittäminen sai myös paljon kannatusta (n=11) vastaajien keskuudessa. Resurssien lisäämistä ja organisaation omavalvontaa ehdotti vastaajista pieni määrä (n=6). Vähiten vastauksia (n=4) sai luokka, jonka vastauksissa mainittiin saavutettavuudesta vastaava taho. Luokka ”muut” sisälsi vastaukset (n=8), jotka eivät lukeutuneet mihinkään aiemmin mainituista luokista, tai niistä oli hankala tulkita mitä vastauksella tarkoitettiin.



Kuvio 14. Sisällöntuottajien keinoja verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuuden kehittämiseksi.

Ensimmäisen luokan vastauksissa nostettiin esille koulutuksen tärkeys saavutettavuuden riittävän tason varmistamiseksi verkkopalvelussa. Erityisesti vastauksissa nostettiin esille saavutettavuuskoulutuksien lisäämistä koko henkilöstölle ja erityisesti verkkopalvelun sisältöjen päivittäjille. Kolmasosa kysymykseen vastanneista olivat samaa mieltä siitä, että

organisaation henkilöstöä tulisi kouluttaa saavutettavuuden osalta, ja monet sisällöntuottajat olisivat halukkaita osallistumaan lisäkoulutuksiin. Kyselyyn vastanneista sisällöntuottajista noin kolmasosa (kuvio 10) ei ollut suorittanut saavutettavuuskoulutusta ja muutamissa kysymyksen 16 vastauksissa tuotiin esille syitä kouluttautumattomuuteen, kuten esimerkissä 25 käy ilmi:

(25) Tässä kohtaa voisi vaikka ihan periaatteessa käydä jossain koulutuksessa, mutta kun ei kaikkea kerkeä nytkään, niin ei ole tullut osallistuttua.

Kyselyn vastaajilla on halukkuutta osallistua koulutuksiin, mutta he eivät ole kyenneet kouluttautumaan muilta työtehtäviltänsä. Työnantajan järjestäessä aikaa sisällöntuottajille osallistua koulutuksiin, organisaatio voisi kehittää verkkopalvelunsa saavutettavuutta, kun sisällöntuottajilla olisi valmiudet ja tieto tehdä sisältöjä lain vaatimukset täyttäen.

Toiseksi eniten vastauksissa nostettiin esille verkkopalvelun ja sen sisältöjen kehitystyöt. Vastausluokka sisälsi samoja vastauksia (n=10) kuin kysymyksen 15 (luku 4.11) vastausluokka ”verkkosivu-uudistus”, mutta myös palvelun sisältöjä koskevia näkökulmia tuotiin esille:

(26) Koko verkkopalvelu / kaupungin kotisivut ovat menossa onneksi uusiksi. Kehitystyötä tehdään koko ajan, esim. vanhoja PDF-tiedostoja muokataan saavutettavaksi jne....

Palvelun sisältöjä koskevia vastauksia oli luokassa kaikkiaan 5 kappaletta, joissa saavutettavuustason parantamiseksi ilmoitettiin vanhojen sisältöjen saattamista saavutettavaan muotoon (esimerkki 26) tai sisältöjen selkeyttämistä, jolla palvelun kognitiivista saavutettavuutta voitaisiin kehittää. Kognitiiviseen saavutettavuuteen panostaminen Leskelän (2020, s. 54) mukaan vähensi Maahanmuuttoviraston asiakasyhteydenottoja, kun verkkopalvelun kielellistä ymmärrettävyyttä parannettiin.

Kolmas luokka koostui vastauksista, joissa organisaation verkkopalvelun saavutettavuuden kehittämiseksi ehdotettiin organisaatiossa jaettavien saavutettavuusohjeiden tuottamista ja saavutettavuudesta viestimistä:

> (27) Teknisesti tietysti, mutta tärkeintä olisi ymmärryksen lisääminen johto- ja ruohonjuuritasolla.

Luokan vastauksista kahdeksan kappaletta koski organisaation työntekijöiden keskuudessa tietoisuuden lisäämistä saavutettavuudesta (esimerkki 27). Saavutettavuustyön tueksi ohjeita kaipasi kolme luokan vastaajista. Tarkastellessa kanavia, joista saavutettavuuteen liittyvää tietoa oli hankittu (kuvio 11), selviää, että melkein puolet kyselyyn vastanneista sisällöntuottajista saa organisaation intrasta ohjeita työnsä tueksi. Vastauksista voidaan päätellä, että organisaatiot, joissa saavutettavuusohjeistus on olemassa, kärsivät mahdollisesti viestinnällisistä ongelmista: ohjeistus ja siihen liittyvä viestintä ei tavoita organisaation jäseniä, tai viestintää aiheesta ei ole ollenkaan.

Neljäs vastausluokka sisälsi vastaukset, jotka eivät sopineet muihin luokkiin tai niistä oli hankala tulkita mitä vastaaja tarkoitti vastauksellaan (esimerkki 28):

> (28) Monin tavoin. Esimerkiksi englanninkieliset sivut puuttuvat osittain edelleen. Sivut ovat myös sekavat.

Esimerkissä 28 mainitaan, että kunnan verkkopalvelu ei ole saatavilla kokonaan englannin kielellä. Digipalvelulaki ei aseta kielivaatimuksia koskien verkkopalvelun kieltä, mutta esimerkiksi kielilaki (KieliL 32 §) vaatii, että erilaiset ilmoitukset ja asiakirjat kunnan päätöksistä sekä tiedottamisen tulee olla saatavilla kaksikielisissä kunnissa Suomen virallisilla kielillä, eli suomen ja ruotsin kielellä. Leskelä mainitsee teoksessaan, (2019, s. 40) että kielilaki ei huomioi Suomessa käytettävien kielten määrän kasvua riittävän nopeasti, joten on pitkälti verkkopalvelun tarjoajan palvelualttiudesta kiinni, millä kielillä palvelu halutaan tarjota käyttäjille.

Vastausluokassa nousi myös esille vastaus (esimerkki 29), jossa vastaaja mainitsi kaupungin käyttämien brändivärien ja -tyylien olevan saavuttamattomat:

> (29) Organisaation brändivärit ja -tyylit tulisi muuttaa kaikilta osin saavutettaviksi, jolloin niiden käyttö ei estäisi saavutettavuuden toteutumista.

Värit, jotka eivät erotu yhdessä käytettyinä hyvin toisistaan, eivät ole vain verkkomaailman ongelma, vaan niiden erottaminen toisistaan toistuu myös painetussa materiaalissa. Myös vaikealukuisessa fontissa kirjainten ja numeroiden erottaminen toisistaan on hankalaa molemmissa julkaisutyypeissä. Organisaation käyttämän värityksen vaihtaminen voi kuitenkin tarvita suurempia muutoksia kuin vain verkkopalvelun värien uudistamisen ja edessä voi olla jopa organisaation laajuinen brändiuudistus.

Vastausluokka ”Resurssien lisääminen” sai seitsemän kappaletta vastauksia ja oli näin viidenneksi suurin vastausluokka. Luokan vastauksista viisi sisälsi maininnan, että saavutettavuustyöhön tulisi lisätä yleisesti resursseja, joiden lisäksi kahdessa esimerkissä vastaajat erittelivät, minkälaisia resursseja saavutettavuuden kehittämiseksi organisaation verkkopalvelussa tarvittaisiin. Työskentelyyn kaivattiin lisää aikaa saavutettavien tekstien ja tiedostojen tuottamiseksi sekä kokemusasiantuntijoiden säännöllistä konsultaatiota. AVIn ylitarkastaja mainitsi (esimerkki 30), että heille tulleista yhteydenotoista on käynyt ilmi, että kunnat ovat joutuneet miettimään mitä toimintoja heidän tulisi priorisoida omassa toiminnassaan resurssien ollessa rajalliset:

> (30) Varmaan resurssit ovat suurin este verkkopalvelun saavutettavuuden kehittämiselle. Siinä viestin vaihdossa ja keskusteluissa huomaa, että siinä mietitään mitä toiminnassa pitäisi priorisoida (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Organisaatioiden käytettävissä olevat resurssit nousivat myös esille kysyttäessä, onko mahdollista, että Digipalvelulain vaatimuksia kierrettäisiin jollain tapaa:

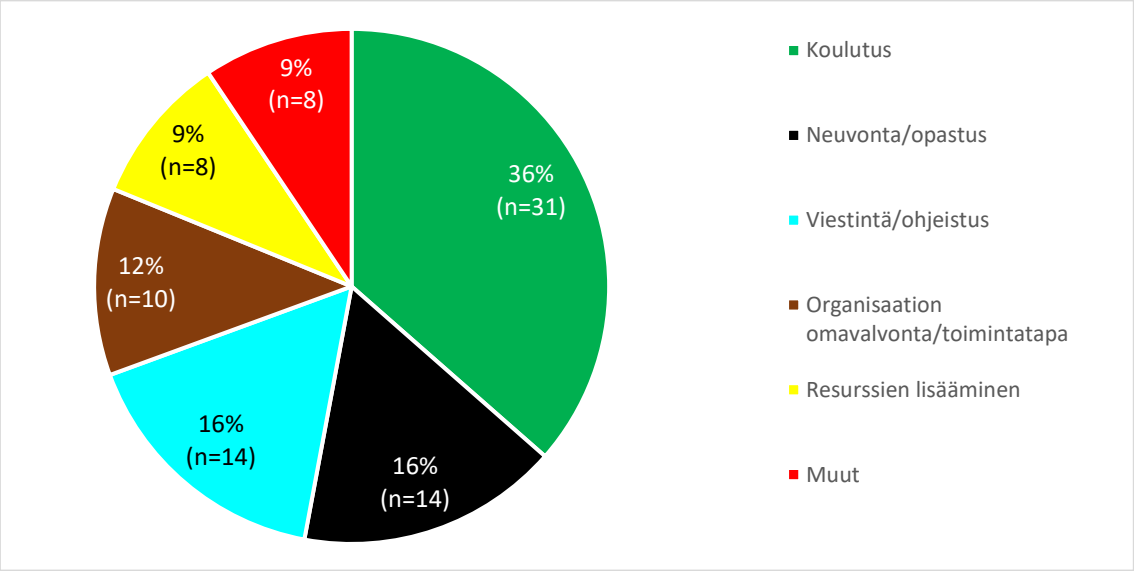
(31) Tavallaan, mutta en tiedä onko se välttämättä tietoista, että halutaan rikkoa lakia vaan ehkä kyseessä on se, että etsitään joitain helpotuksia vaatimusten täyttämiseen ja osalle jotkin asiat voivat tulla täysin yllätyksenäkin. Esimerkkinä tämä videoiden tekstittäminen 14 vuorokauden kuluessa, eli lain tarkoituksena ei ole, että video poistetaan kahden viikon kuluessa, vaan että video tulisi tänä aikana tekstittää. Näissä tapauksissa ei voida sanoa mikä se asenne taustalla on, että etsitäänkö niitä porsaanreikiä vai onko vaatimuksia vain ymmärretty väärin. Mutta varmasti osassa tapauksia eräänlaisten helpotuksien hakeminen käytettävissä olevien resurssien osalta on siellä taustalla (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Vastausluokkien ”Organisaation omavalvonnalla/toimintatavalla” (n=6) ja ”Määrätty vastuuhenkilö” (n=4) vastauksissa ei noussut esille uusia kehitysehdotuksia siitä, kuinka organisaatio voisi kehittää verkkopalvelunsa sisältöjen saavutettavuutta. Kehitysehdotuksissa nousivat esille samat keinot, mitä osa organisaatioista käytti jo osana saavutettavuuden toteutumisen seurannassa (luku 4.12).

4.6.3 Toiveet työnantajalle saavutettavan sisällön tuottamisen tueksi

Lomakkeen viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan keinoja, joiden avulla organisaatio voisi tukea heitä tuottamaan saavutettavia sisältöjä. Vastauksia kysymykseen saatiin 64 vastaajalta ja vastaukset luokiteltiin värikoodien avulla kuviossa 15 näkyviin kuuteen eri vastausluokkaan yhteensä 85 kpl (osa vastauksista sisälsi useamman kehitysehdotuksen, jonka vuoksi vastaus kirjattiin useampaan luokkaan). Vastaukset olivat suurelta osin samoja kuin kyselylomakkeen kysymyksessä 16 (luku 4.12), jossa kysyttiin keinoja, kuinka organisaatio voisi kehittää verkkopalvelujensa saavutettavuutta. Kyselylomakkeessa olisi tullut selittää tarkemmin kysymysten ero: kysymyksellä 16 pyrittiin selvittämään kehitysehdotuksia organisaatiotasolla ja kysymyksellä 17 vastaajien omaa työtä helpottavia keinoja. Lomakkeen kysymykset ovat saattaneet olla asettelultaan liian samankaltaiset ja aiheuttaneet päällekkäisyyttä, mutta toisaalta yksilön työn tukeminen johtaa kokonaisuuden kehittymiseen.

Suurin osa vastaajista (n=31) ehdotti, että saavutettavuusaiheisia koulutuksia tai mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin tulisi lisätä. Saavutettavuudesta viestiminen ja ohjeistusten lisääminen saivat vastaajien kesken suuremman kannatuksen (n=14) kuin kysymyksessä 16 (luku 4.12). Erilaista neuvontaa ja opastusta saavutettavuustyöhönsä kaipasi myös 14 vastaajaa. Sisällöntuottajien saavutettavuustyön tueksi toivottiin lisäksi (n=8) henkilöstön ja muiden resurssien lisäämistä. Vastauksissa (n=10) esille nousivat organisaation omavalvonta tai sisäisten toimintatapojen/prosessien kehittäminen. Luokka ”muut” sisälsi vastaukset (n=8), jotka eivät lukeutuneet mihinkään aiemmin mainituista luokista, tai niistä oli hankala tulkita mitä vastaaja tarkoitti.



Kuvio 15. Sisällöntuottajien keinot työntekijöiden saavutettavuustyön tueksi.

Suurimpaan vastausluokkaan (Koulutus) saadut vastaukset saturoituivat kysymyksen 16 (luku 4.12) vastauksien kanssa. Vastauksissa nousi edelleen esille koulutusten tarpeellisuus, halukkuus osallistua koulutuksiin ja kouluttautumismahdollisuuksien tarjoaminen kaikille organisaation työntekijöille. Etenkin pienissä ja kaksikielisissä kunnissa sisällöntuottajat nostivat esille koulutuksen tärkeyttä ja halukkuutta osallistua koulutuksiin.

Luokat ”Viestintä/ohjeistus” ja ”Neuvonta/opastus” keräsivät toiseksi eniten vastauksia, molemmat 14 kappaletta. ”Viestintä/ohjeistus” luokan vastaukset saturoituivat aiemman kysymyksen (luku 4.12) vastauksien kanssa. Sisällöntuottajat kaipasivat oman työnsä ohelle lisää selkeitä ohjeita saavutettavan materiaalin tuottamiseksi.

”Neuvonta/opastus” luokan vastaukset jakaantuivat tasan keskenään. Seitsemän vastaajaa nosti organisaation palvelualojen välisen avun ja seitsemän vastaajaa ehdotti organisaation hankkivan saavutettavuudesta vastaavan työntekijän, joka varmistaisi organisaation sisältöjen saavutettavuuden. Organisaation palvelualojen välisen yhteistyön esille nostaneista kolme totesivat saavansa apua kollegoilta tai muilta organisaation työntekijöiltä saavutettavuuteen liittyvissä tehtävissä. Vastauksissa, joissa ehdotettiin organisaation hankkivan saavutettavuuteen perehtyneen työntekijän tai ulkoisen asiantuntija hoitamaan organisaation saavutettavuutta, ehdotettiin myös hankeyhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Sørumin mukaan (2015, luku 4) loppukäyttäjien kokemusasiantuntijoiden osallistamisella osana verkkopalvelun saavutettavuuden kehittämistä, voidaan saavuttaa autenttinen käyttäjänäkemys. Kokemusasiantuntijat voivat toimia myös loppukäyttäjien roolissa testausvaiheessa ja jakaa näkemyksensä ja kokemuksensa verkkopalvelun toimivuudesta.

”Organisaation omavalvonta/toimintapa” vastausluokka sai 9 vastausta. Vastaukset olivat pääosin samoja kuin mitä kysymyksen 16 (luku 4.12) vastauksissa oli esitetty. Vastauksissa uutena näkökulmana nousi oman saavutettavuustyön parantamiseksi ehdotus organisaation valmiista asiakirjapohjista (esimerkki 32), joissa saavutettavuus olisi jo ennalta huomioitu dokumentin teknisiltä osin.

(32) Saavutettavat valmiit tiedostopohjat ja verkkopalveluiden käytettävät tyylit ja sallitut toiminnot ohjaavat automaattisesti saavutettavampaan tulokseen.

Tällaisia saavutettavia tiedostopohjia voisivat olla esimerkiksi organisaation Word- ja PowerPoint-pohjat, joissa olisi huomioitu fontit, värit ja rakenteet. Tällöin sisällöntuottajan vastuulla olisi vain tuottamansa kuva- ja tekstisisällön saavutettavuuden varmistaminen.

”Resurssien lisääminen” -vastausluokka keräsi vastauksia 8 kappaletta. Vastausluokassa tarvittaviksi lisäresursseiksi mainittiin kysymyksen 16 (luku 4.12) vastauksien lisäksi rahoitusta työn tuen, lisäkoulutukseen ja henkilökunnan palkkaamiseen. AVIn ylitarkastaja kommentoi (esimerkki 33) kysyttäessä, onko heille tullut yhteydenotoissa ilmi kuntien mahdollinen resurssipula saavutettavuuden takaamisessa:

> (33) Lähtökohtaisesti kaikki kunnat ovat eri asemassa resurssien ja/tai palveluiden suhteen. Toki isoilla kunnilla on enemmän ylläpidettäviä palveluita, mutta niillä on enemmän resurssejakin niiden ylläpitoon. Isojen kuntien kanssa huomaa sen, että heillä on paljon palveluita, kun taas jollain pienemmällä kunnalla saattaa olla vain verkkosivut ja ehkä joitain YouTube-videoita. Isoilta kunnilta meihin voi olla yhteydessä erillisen palvelun omistaja, kun taas sitten pienemmästä kunnasta voi olla joku viestinnän ihminen yhteyksissä, joka hoitaa useamman palvelun kokonaisuutta. Sekin tuo variaatiota tietysti, että miten joku kunta on organisoitunut, ja se näkyy meille tulleissa kysymyksissä ja palautteessa. Isoissa kunnissa on myös enemmän kuntalaisia, jotka sitten saattavat ottaa meihin yhteyttä verkkopalveluiden osalta (Haastateltava 2, haastattelu, 14.2.2022).

Tarkasteltaessa kysymyksen vastauksia kuntien asukasluvun mukaan, kävi ilmi, että isoimmissa kunnissa resurssien lisäämistä toivottiin eniten. Tämä voi selittyä isompien kuntien suuremmalla verkkopalveluiden määrällä ja niissä julkaistavien sisältöjen tiheämmällä julkaisutahdilla, kuten AVIn ylitarkastaja esimerkissä 33 mainitsi.

Vastausluokka ”Muut” koostui vastauksista, jotka eivät sopineet aiempiin luokkiin tai niistä oli hankala tulkita, mitä vastaaja tarkoitti. Eräs vastaaja vastasi organisaationsa tilanteen olevan tyydyttävällä tasolla, mutta nosti kuitenkin esille saavutettavuuden tärkeyden, ja että toivoisi ymmärrystä saavutettavuustyötä kohtaan:

(34) Samaa kun nyt, eli että se koetaan tärkeäksi, muta nähdään, että täydelliseen saavutettavuuteen pääseminen vie aikaa.

Kuten AVIn toinen ylitarkastaja aiemmassa kommentissaan (esimerkki 25) mainitsi, ei saavutettavuus ole kertaluontoinen asia, vaan se on jatkuvaa työtä. Haastattelussa esitettiin kysymys, voiko verkkopalvelu olla ”täydellisesti” saavutettava, eli täyttää saavutettavuusvaatimukset AAA-tasolla, joka on WCAG 2.1-ohjeiston korkein taso:

(35) Teoriassa kyllä, mutta se riippuu verkkopalvelun sisällöstä. Jos ajatellaan yksinkertaisimmillaan jotain vaativaa virtuaalitodellisuutta sisältävää verkkopalvelua, niin siellä voi olla aika paljon tulkintakysymyksiä, joita ei ole vielä ratkaistu. Mutta, jos palvelussa on yksinkertaisia sisältöjä, niin eivät vaatimukset sinänsä mitään mahdottomia ole (Haastateltava 1, haastattelu, 14.2.2022).

Lisäksi ylitarkastajan mukaan WCAG-kriteeristössä ja lain soveltamisalassa on vielä paljon tulkinnanvaraisuutta, joten monia yhteydenottoja tai verkkopalveluja koskevia saavutettavuuspalautteita joudutaan arvioimaan tapauskohtaisesti, ja aina valmiita vastauksia ei voida tarjota. Tapauskohtaisia ennakkoratkaisuja viranomainen ei anna, vaan tarkempi palvelun tarkastelu tapahtuu kantelun yhteydessä. Yleisissä tapauksissa asiakasta neuvotaan ja ohjataan tutustumaan viranomaisen verkkopalvelussa oleviin valmiisiin materiaaleihin ja ohjeistuksiin (Haastateltava 1, haastattelu 14.2.2022).

4.7 Yhteenveto tuloksista ja kehitysehdotukset kuntien verkkopalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi

Kyselytutkimuksen tulokset osoittavat kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien ymmärtävän hyvin saavutettavuuden käsitteen, ja monet vastaajista pitävät sitä tärkeänä ominaisuutena, sen edistäessä yhdenvertaisuutta eri ihmisryhmien välillä. Saavutettavuus käsitteenä toi mieleen valtaosalla vastaajista erilaisia mielikuvia siitä, mitä saavutettavuus on, mitä sillä pyritään saavuttamaan ja millä eri keinoin saavutettavuutta

voi/tulee huomioida osana sisällöntuottamista. Kyselytutkimuksen vastauksissa ilmeni myös muutamia negatiivissävytteisiä vastauksia, joissa vastaajat kritisoivat lainsäädäntöä tai olivat välinpitämättömiä saavutettavuusvaatimuksia kohtaan omassa työssään.

Kaikki vastaajat olivat suorittaneet vastauksien mukaan vähintään yhden saavutettavuuskoulutuksen ja hankkineet jotain kautta tietoa saavutettavuudesta. Tämä voi vaikuttaa siihen, että valtaosa sisällöntuottajista ilmoitti huomioivansa työssään saavutettavuuden joko täyttämällä teknisiä saavutettavuusvaatimuksia tai ottamalla kognitiivisen saavutettavuuden huomioon kielellisissä sisällöissä. Kyselytutkimuksen tuloksissa vastaajien keskuudessa useimmin suoritettu saavutettavuuskoulutus oli työnantajan järjestämä ja yleisin tiedonhankintakanava aiheeseen liittyen oli organisaation oma intra. Työnantajalla on siis suuri rooli henkilöstön osaamisen kehittämisessä ja tiedon viestimisestä. Vastauksissa kuitenkin kävi ilmi, että alle vuoden työsuhteessa olevat henkilöt eivät olleet suorittanut minkäänlaista saavutettavuuskoulutusta. Työnantajien tulisi harkita esimerkiksi saavutettavuuskoulutuksen lisäämistä osaksi työntekijän perehdytysjaksoa, sillä saavutettavuuden huomiointi on merkittävä osa sisällöntuottajan työtä ja tätä kautta organisaation verkkopalvelun saavutettavuuden taso ei ainakaan heikentyisi. AVIn ylitarkastajien mukaan kuntien sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen on ensimmäisen valtakunnallisen tarkistuskierroksen tulosten osalta pääosin hyvällä tasolla, vaikka virheitä kaikista testatuista palveluista löytyikin.

Vastaajat toivoivat lisäkoulutuksia saavutettavuudesta ja tiedon lisäämistä oman organisaation työntekijöiden keskuudessa. Esimerkiksi kuukausittaisissa työpajoissa tai koulutuksissa sisällöntuottajat voisivat kysyä neuvoja tai tarkennuksia kohtaamiinsa haasteisiin saavutettavan materiaalin tuottamisessa. Tuloksista käy ilmi, että saavutettavuuskoulutuksien suorittaminen on antanut hyvän tietopohjan sisällöntuottajille siitä, kuinka saavutettavuusvaatimukset tulee täyttää, mutta käytännön osaamisessa ilmeni osaamattomuutta tai epävarmuutta käyttää sisältöjen tuottamisessa eri ohjelmistojen saavu-

tettavuustyökaluja, tai arvioida itsetuotetun materiaalin saavutettavuutta. Työssä käytettävien ohjelmistojen saavutettavuustyökalujen koulutuksella saataisiin hyödynnettyä saavutettavuuskoulutuksista hankittu tietopohja. Lisäksi toistuvalla viestinnällä organisaatiossa saataisiin lisättyä ymmärrystä saavutettavuuden tärkeydestä ja kuinka saavutettavuuden huomioiminen omassa työprosessissa vähentää lisätyön määrää ja vapauttaisi resursseja, kun sisällöt ovat jo julkaisuajankohtana saavutettavia.

Vastauksissa jopa neljäsosa kertoi, että organisaation verkkopalvelun saavutettavuuden tason seuranta on heikkoa, tai sitä ei tehdä ollenkaan. Organisaatioiden tulisi vähintään kerran vuodessa päivittää verkkopalvelunsa saavutettavuusseloste ja tällöin tarkistaa palvelunsa saavutettavuus. Kuitenkin jatkuva saavutettavuuden toteutumisen seuranta varmistaa palvelun tarjoavan kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää palvelua. Saavutettavuuden jatkuva seuranta vähillä resursseilla onnistuisi parhaiten, jos sisällöt tuotettaisiin alusta alkaen saavutettavina. Myös automaattisen saavutettavuustyökalun käyttöönotto helpottaisi mahdollisten saavutettavuusongelmien havaitsemisen herkemmin.

Lisäresursseja vastauksissa toivottiin suurimmaksi osaksi työhön käytettävän ajan suhteen. Muutamat vastaajista kokivat, ettei työhön suunnitellussa ajassa ehdi huomioimaan kunnolla saavutettavuutta. Valmiiksi saavutettavat tiedostopohjat vapauttaisivat työstä aikaa, kun sisällöntuottajien tulisi vain keskittyä tiedoston teksti- ja kuvasisältöjen saavutettavuuteen, eikä tiedoston rakennetta, tyylejä tai kontrasteja tarvitsisi huomioida. Toisena ratkaisuna voisi toimia sisältöjen saavutettavuuden ”tarkistuslista”, joka opastaisi vaihe vaiheelta tietyn verkkosisällön tuottamisen saavutettavaan muotoon. Tarkistuslistan yhtenä haittapuolena voi olla, että sisällöntuottajat tukeutuvat valmiisiin listoihin ja tiettyihin tapoihin ja poikkeustilanteessa eivät osaa tuottaa materiaalia saavutettavassa muodossa. Resurssien puute AVIn ylitarkastajien mukaan saattaa mahdollisesti esiintyä saavutettavuusvaatimusten kiertämisenä tai täyttämättä jättämisenä. Ei kuitenkaan voida olla täysin varmoja, onko vaatimusten täyttämättä jättäminen tahallista.

5 Päätäntö

Kunnallisten palveluiden siirryttyä pitkälti sähköiseen muotoon verkkoon, on palvelun-tarjoajan vastuulla mahdollistaa palvelun käyttö mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle heidän mahdollisista rajoitteistansa huolimatta. Suomessa yhdenvertaisen tiedonsaannin ja kohtelun takaamiseksi on asetettu erilaisia lakeja ja säädöksiä, jotka velvoittavat palvelun tarjoajia toteuttamaan verkkopalvelunsa tiettyjä vaatimuksia toteuttaen. Euroopan komission raportin (2021, s. 5) mukaan suomalaisten digitaaliset taidot ovat EU:n keskiarvoa selkeästi paremmalla tasolla (76 % > 56 %). Hyvistä digitaidoista ja teknologian kehityksestä huolimatta, näiden kahden tekijän tarjoamat mahdollisuudet eivät paranna käyttäjän asemaa, jos verkkopalvelu ja sen sisällöt eivät ole käyttäjän saavutettavissa (Ferri & Favalli, s. 1, 2018). Suomessa verkkopalveluiden saavutettavuuden taso on kuitenkin ollut nousussa, mutta niin saavutettavuus kuin yhdenvertaisuuskin, ei ole kertaluontoinen asia, vaan työ molempien takaamiseksi on jatkuvaa.

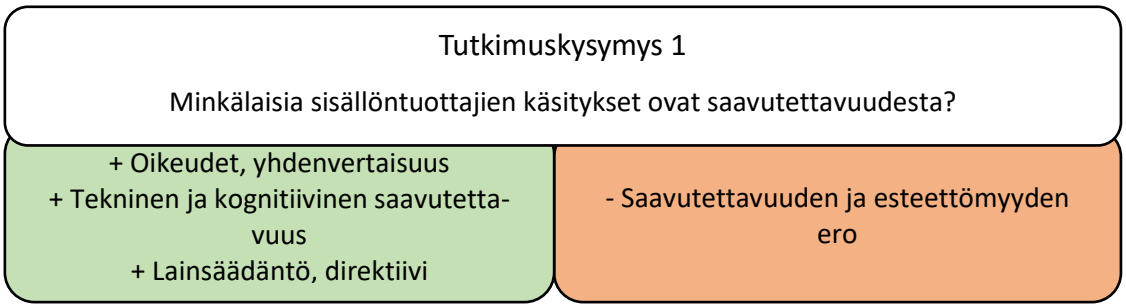
Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Suomen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien käsityksiä omasta saavutettavuusosaamisen tasosta. Tutkimus kohdistui 45 kuntaan, jotka erosivat toisistaan maantieteellisen sijainnin, asukasluvun ja kunnan pääkielen osalta. Tutkimuksen tavoitteen saavuttamiseksi tuli saada vastaukset kolmeen tutkimuskysymykseen:

- Minkälaisia sisällöntuottajien käsitykset ovat saavutettavuudesta?
- Millä tasolla sisällöntuottajat arvioivat oman saavutettavuusosaamisen olevan?
- Millä keinoin työnantajaorganisaatio voi työntekijöiden mukaan tukea heitä saavutettavuusvaatimusten täyttämisessä?

Tutkimuksen aineistona käytettiin määrällistä ja laadullista dataa keräävää sähköistä kyselylomaketta (liite 1) sekä teemahaastattelua (liite 2). Kyselytutkimuksella selvitettiin

kuntien verkkopalvelun sisällöntuottajien käsityksiä saavutettavuudesta, heidän tietojansa ja käytännön osaamista saavutettavien verkkosisältöjen tuottamiseen sekä heidän työnantajaorganisaationsa toimintatapoja ja työnantajan tarjoamaa tukea. Asiantuntijoiden teemahaastattelulla pyrittiin saamaan lisänäkökulmia ja vahvistuksia kyselytutkimuksen vastauksille Suomessa saavutettavuutta valvovalta viranomaiselta.

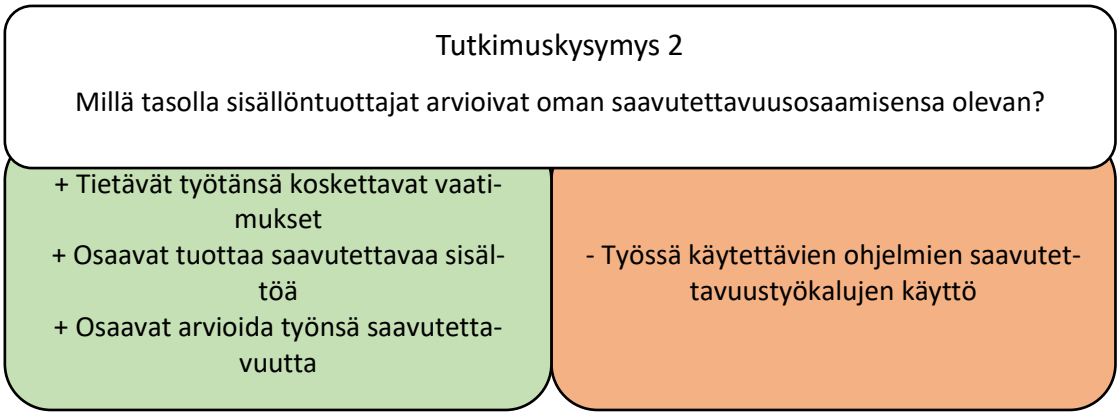
Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, minkälaisia käsityksiä ja miten sisällöntuottajat ymmärtävät saavutettavuuden käsitteen. Saavutettavuus käsitteenä oli tuttu kaikille kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajille, ja se osattiin pääosin yhdistää oikeisiin teemoihin. Vastaajista suurin osa (kuvio 16) yhdisti saavutettavuuden ihmisten yhdenvertaisuuteen ja oikeuteen saada palveluita ja tietoa käyttöönsä huolimatta mahdollisista rajoitteista. Myös tekninen ja kognitiivinen saavutettavuus yhdistettiin hyvin vahvasti käsitteeseen. Joissain vastauksissa ero saavutettavuuden ja esteettömyyden välillä oli vastaajalle hankala hahmottaa, ja jostain vastauksista oli hankala tulkita mitä vastauksilla pyrittiin tuomaan esille. On kuitenkin otettava huomioon, että vastauslomakkeen saatetekstissä määriteltiin mitä saavutettavuudella tarkoitettiin kyselytutkimuksessa. Tämä on voinut vaikuttaa vastaajien vastauksiin. AVIn saavutettavuuden valvonnan yksikön ylitarkastajien haastattelussa heidän antamansa määrittely saavutettavuuden käsitteestä sisälsi hyvin laajasti kaikki näkökulmat, joita sisällöntuottajat vastauksissaan toivat esille. Voidaan siis todeta, että sisällöntuottajat ovat ymmärtäneet pääosin hyvin saavutettavuuden käsitteen.



Kuvio 16. Sisällöntuottajien käsitykset saavutettavuudesta.

Kun oli selvitetty millä tavalla sisällöntuottajat ymmärtävät saavutettavuuden käsitteen, haluttiin seuraavaksi saada vastaus toiseen tutkimuskysymykseen, eli mille tasolle sisällöntuottajat arvioivat oman saavutettavuusosaamisensa. Kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajat olivat lähes kaikki suorittaneet vähintään yhden saavutettavuuskoulutuksen ja hankkineet tietoa saavutettavuudesta vähintään yhdestä kanavasta työnsä tueksi.

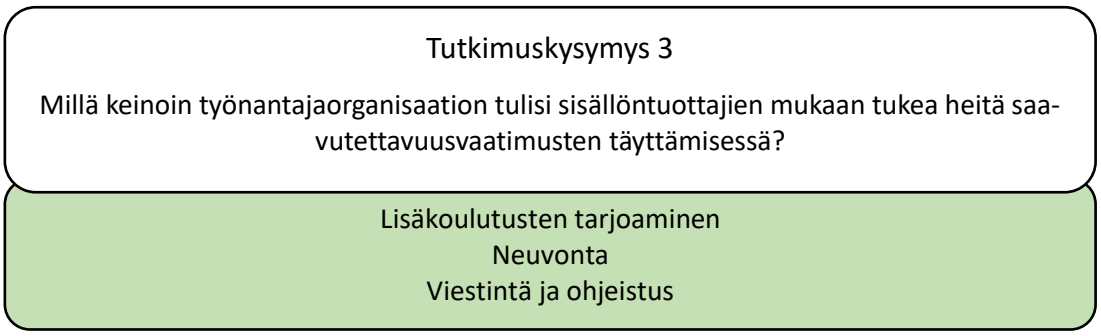
Sisällöntuottajat arvioivat (kuvio 17) tietävänsä työtänsä koskevat saavutettavuusvaatimukset, osaavansa tuottaa saavutettavia verkkosisältöjä ja arvioida niiden saavutettavuuden tason. Heikoimmaksi osa-alueeksi arvioitiin työtehtävissä käytettävien ohjelmien saavutettavuustyökalujen käyttötaidot. Ohjelmien saavutettavuustyökalujen hyödyntämättömyys viittaa siihen, että teknisten saavutettavuuskriteerien täyttäminen voi olla käytännön tehtävissä haasteellisempaa kuin kognitiivisen saavutettavuuden huomiointi. Kognitiivinen saavutettavuus vaadi kovin harjaantunutta teknistä osaamista, vaan keskittyy enimmäkseen tekstin kielelliseen ymmärrettävyyteen. Kyselyn tuloksien osoittaessa, että kaikesta vastaajien tuottamasta verkkosisällöstä 77 % on tekstiä sisältäviä sisältöjä, joten voidaan olettaa, että kognitiivisesti saavutettavien tekstisisältöjen tuottaminen vastaajien keskuudessa on hiukan helpompaa ja itsevarmempaa, kuin saavutettavuustyökaluja edellyttävien sisältöjen tuottaminen.



Kuvio 17. Sisällöntuottajien arvio omasta saavutettavuusosaamisesta.

Ylitarkastajat mainitsivat haastattelussa, että kuntien sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen vaihtelee aiheesta mitään tietävän tasosta hyvinkin syvän tason saavutettavuusosaamiseen. He kuitenkin korostivat, että yhteistyön merkitys organisaatiossa eri osaamisalojen asiantuntijoiden välillä on tärkeää organisaation verkkopalvelun saavutettavuuden takaamiseksi. Saavutettavuuden valvonnan yksikön suorittaman valvontakierroksen tuloksissa käy ilmi, että mukana olleiden 67 kunnan verkkopalveluista löytyi kaikista saavutettavuusvirheitä. Sisällöntuottajien oman arvion, AVIn valvontakierroksen tietojen ja kuntien yhteydenottojen pohjalta voidaan todeta, että saavutettavuusosaaminen Suomen kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajilla on vaihteleva, mutta pääosin hyvällä tasolla.

Kolmannella tutkimuskysymyksellä selvitettiin sisällöntuottajien näkemyksiä siitä, kuinka työnantajaorganisaatio voisi tukea heitä saavutettavan materiaalin tuottamisessa. Vastauksissa (kuvio 18) nousi esille kolme pääteemaa: koulutus, neuvonta sekä viestintä ja ohjeistus. Vaikka lähes kaikki vastaajat olivat suorittaneet vähintään yhden saavutettavuuskoulutuksen, oli kolmasosa vastaajista halukas osallistumaan lisäkoulutukseen. Vastauksissa tuotiin myös esille saavutettavuuskoulutuksen tarjoamista kaikille organisaation sisällöntuottajille. Sisällöntuottajat toivoivat saavansa työnsä tueksi henkilökohtaista neuvontaa tai eri palvelualojen välistä yhteistyötä saavutettavuuden takaamiseksi. Työnantajien toivottiin lisäksi tarjoavan ajantasaisia ja yksityiskohtaisia ohjeita saavutettavan sisällöntuottamiseksi. Ohjeista, ja yleisesti saavutettavuudesta viestiminen koettiin organisaatioissa vähäiseksi ja toistuva viestintä aktivoisi kaikkia henkilökunnan jäseniä huomioimaan saavutettavuuden työssään.



Kuvio 18. Sisällöntuottajien kehitysehdotukset saavutettavuuden kehittämiseksi.

Kunnilla on merkittävä yhteiskunnallinen vastuu tarjota ja viestiä sen tarjoamista palveluista kuntalaisille. Kaikille saavutettavat digitaaliset palvelut sisältöineen vaativat käyttäjälähtöistä suunnittelua, jonka tavoitteena on tuottaa käyttäjille yhdenvertaisesti hyödynnettävä palvelu. Fyysisten julkisen sektorin palvelupisteiden vähentyminen ja toimijoiden tarjoamien palveluiden siirtyminen verkkoon ei voi rajata erilaisia valmiuksia ja rajoitteita omaavia henkilöitä palveluiden tai tiedotuksen ulkopuolelle. On selvää, että jos organisaation sisällöntuottajat eivät osaa tuottaa saavutettavaa sisältöä, tulee sisältö tuottaa jälkikäteen saavutettavaksi. Prosessi on kuitenkin organisaation resursseja kuluttava ja asettaa kuntalaisia eriarvoiseen asemaan. Tarjoamalla sisällöntuottajille mahdollisuuden kehittää osaamistaan, järjestämällä neuvontaa ja tukea sekä luomalla toimintamallin/ohjeistuksen, saavutetaan sisällöntuotannon prosessi, mikä ei kuluta organisaation ylimääräisiä resursseja, vaan palvelee kaikkia kuntalaisia heidän valmiuksistaan huolimatta.

Pidän tutkimuksen suorittamiseen valittuja menetelmiä ja rajauksia onnistuneina. Kyselylomakkeen avulla pystyin keräämään kattavan määrän monipuolista dataa suurelta määrältä sisällöntuottajia, kuitenkin pitäen tutkimuksen aineiston maltillisena. Teemahaastattelun avulla sain kerättyä viranomaisnäkökulmaa kyselytutkimuksen tuloksien tueksi ja niiden täydentämiseksi. Tutkielmassa SPSS-ohjelmiston hallinta olisi antanut perusteellisemman ja monipuolisemman mahdollisuuden hyödyntää kyselytutkimuksen määrällistä aineistoa.

Tämä tutkimus pyrki muodostamaan mahdollisimman monipuolisen kuvan Suomen kuntien sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisesta. Tutkimuksen tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä, sillä vastaajamäärä on huomattavan pieni verrattuna todelliseen kuntien sisällöntuottajien määrään. Tutkimuksen selvittämä sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen on täysin vastaajien subjektiivinen näkemys omasta osaamisestaan, eikä vastaajien todellista osaamistasoa voida todentaa tämän tutkimuksen tuloksilla. Tutkimus kuitenkin tarjoaa kuntaorganisaatioille mahdollisuuden arvioida oman verkkopalvelunsa sisällöntuotannonprosessia saavutettavuuden näkökulmasta, ja tarjoaa valmiita kehitysehdotuksia sen kehittämiseen.

Lisäksi tutkimus tarjoaa useita jatkotutkimuskohteita, esimerkiksi tutkimuksen toistaminen sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisen konkreettisella testaamisella, tai arvioimalla heidän tuottamaansa verkkomateriaalia, voitaisiin itsearvion rinnalle saada objektiivinen tulos saavutettavuusosaamisen tasosta. Seurantatutkimuksella voitaisiin selvittää kuntien sisällöntuottajien saavutettavuusosaamisen kehitystä. On hyvä huomioida, että kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen tulee esille epäsuorasti erilaisten kanavien kautta, kuten saavutettavuuspalautteiden, kanteluiden tai viranomaisen valvontakierroksen tuloksissa. Verkkopalvelun saavutettavuuden tason ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii jatkuvaa työtä, joten myös sisällöntuottajien osaamistasoa tulisi ylläpitää ja kehittää. Digitaalisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi jokaisen tulisi työssään pyrkiä parhaimpaan mahdolliseen lopputulokseen.

Lähteet

Acosta, T., Zambrano-Miranda, J. & Lujan-Mora, S. (2020). Techniques for the Publication of Accessible Multimedia Content on the Web. *IEEE access, 8*, 55300–55322.

Aluehallintovirasto. (n.d., a). *Siirtymäajat.* Noudettu 23.1.2022 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/siirtymaajat/#julkisen-sektorin-verkkosivustot

Aluehallintovirasto. (n.d., b). *Yleistä saavutettavuudesta.* Noudettu 20.10.2021 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/#saavutettavuus-on-tekniikkaa-helppokayttoisyytta-ja-sisallon-ymmarrettavyytta.

Aluehallintovirasto. (n.d., c). *Muita lakeja.* Noudettu 11.12.2021 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/muita-lakeja/

Aluehallintovirasto. (n.d., d). *WCAG 2.1: lain vaatimukset.* Noudettu 12.12.2021 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/wcag-2-1/

Aluehallintovirasto. (n.d., e) *Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus.* Noudettu 18.2.2022 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/#suorat-videot-pitaa-tehda-saavutettaviksi-kahden-viikon-kuluessa-julkaisusta

Aluehallintovirasto. (n.d., f) *UKK - saavutettavuusseloste.* Noudettu 7.5.2022 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-saavutettavuusselosteesta/ukk-saavutettavuusseloste/#pitaako-saavutettavuus-seloste-uusia-joka-vuosi-ja-tuleeko-siina-ilmoittaa-tarkistuspaivamaara

Aluehallintovirasto. (2022). *Saavutettavuusseloste on löydyttävä helposti ja sitä on ylläpidettävä verkkosivujen uudistamishankkeesta huolimatta.* Noudettu 16.2.2022 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/saavutettavuusseloste-on-

loydyttava-helposti-ja-sita-on-yllapidettava-verkkosivujen-uudistamishankkeesta-huolimatta/

Aluehallintovirasto. (2020). *Digipalveluiden tekninen saavutettavuus on parantunut, mutta selkokielisten sisältöjen kysyntä on entisellään.* Noudettu 16.10.2021 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalveluiden-tekninen-saavutettavuus-on-parantunut-mutta-selkokielisten-sisaltojen-kysynta-on-entisellaan/

Aluehallintovirasto. (2021). *Vuosien 2020–2021 verkko-sivustojen ja mobiili-sovellusten saavutettavuuden valvonnan tulokset: digipalvelujen saavutettavuudessa vaihtelua, puutteita löytyi*. Noudettu 25.1.2022 osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/vuosien-2020-2021-verkkosivustojen-ja-mobiilisovellusten-saavutettavuuden-valvonnan-tulokset-digipalvelujen-saavutettavuudessa-vaihtelua-puutteita-loytyi/

Brajnik, G., Yesilada, Y. & Harper, S. (2012). *Is accessibility conformance an elusive property? A study of validity and reliability of WCAG 2.0*. ACM transactions on accessible computing, 4(2), 1–28. https://doi.org/10.1145/2141943.2141946

Barricelli, B. R., Sciarelli, P., Valtolina, S. & Rizzi, A. (2017). Web accessibility legislation in Italy: A survey 10 years after the Stanca Act. *Universal access in the information society, 17*(1), 211-222. https://doi.org/10.1007/s10209-017-0526-z

Celia. (n.d., a). *Selkeät rakenteet.* Noudettu 8.1.2022 osoitteesta https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkeat-rakenteet/

Celia. (n.d., b). *Selkeä kieli.* Noudettu 31.3.2022 osoitteesta https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkea-kieli/

Dobransky, K. & Hargittai, E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Information, communication & society, 9*(3), 313–334. https://doi.org/10.1080/13691180600751298

Euroopan komissio. (2021). *Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI).* Noudettu 5.1.2022 osoitteesta https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80584

Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto. (2016). *Euroopan unionin virallinen lehti L 327.* Noudettu 17.11.2021 osoitteesta https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=OJ:L:2016:327:TOC

European Commission. (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020: Use of internet services.* Noudettu 11.1.2022 osoitteesta https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67075

Eurostat. (2021) *Digital economy and society statistics - households and individuals.* Noudettu 11.1.2022 osoitteesta https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals#Internet_access

Ferri, D. & Favalli, S. (2018). Web Accessibility for People with Disabilities in the European Union: Paving the Road to Social Inclusion. *Societies (Basel, Switzerland), 8*(2), 40. https://doi.org/10.3390/soc8020040

Google. (2021). *Lighthouse.* Noudettu osoitteesta https://developers.google.com/web/tools/lighthouse 7.5.2022.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Finlex. Noudettu 28.2.2022 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434

Hallituksen esitys. (2018). *Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta.* Noudettu 17.2.2022 osoitteesta https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180060.pdf

Hagerlund, T. & Suomen Kuntaliitto. (2020). *Kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käytön kysely 2020.* Noudettu 17.12.2022 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20verkkoviestinn%C3%A4n%20ja%20sosiaalisen%20median%20k%C3%A4yt%C3%B6n%20kysely%202020.pdf

Hagerlund, T., Komu, R. & Suomen Kuntaliitto. (2019). *Kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käyttö 2019.* Noudettu 28.12.2021 osoitteesta https://www.kun-

taliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20verkkoviestint%C3%A4%20ja%20sosiaalisen%20median%20k%C3%A4ytt%C3%B6%202019.pdf

Harness Media LLC. (2014). *How to Create A WordPress Page and Add It to the Menu.* Noudettu 13.1.2022 osoitteesta https://harnessyourwebsite.com/create-wordpress-page-add-menu/

Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* [9. uudistettu painos]. Edita.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Åkermarck, M. (2020). *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Huffaker, R., Bascones, L. M. & Rubio, P. (2014). Determining costs and benefits of website accessibility in Ireland: Results from an empirical approach. *Journal of accessibility and design for all, 4*(1), 14–29. https://doi.org/10.17411/jacces.v4i1.56

Högström, A. (2002). *Yhteiskunnallinen viestintä*. Inforviestintä.

Johansson, S., Gulliksen, J. & Gustavsson, C. (2020). Disability digital divide: The use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. *Universal access in the information society, 20*(1), 105–120. https://doi.org/10.1007/s10209-020-00714-x

Jung, C., Mehta, S., Kulkarni, A., Zhao, Y. & Kim, Y. (2022). Communicating Visualizations without Visuals: Investigation of Visualization Alternative Text for People with Visual Impairments. *IEEE transactions on visualization and computer graphics, 28*(1), 1095–1105. https://doi.org/10.1109/TVCG.2021.3114846

Kananen, J. (2018). *Strateginen sisältömarkkinointi: Miten onnistun verkkosivujen ja sosiaalisen median sisällöntuotannossa?* Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kasdorf, B. (2018). Why accessibility is hard and how to make it easier: Lessons from publishers. *Learned publishing, 31*(1), 11–18. https://doi.org/10.1002/leap.1146

Kehitysvammaliitto. (2018) *Kehitysvammaliiton lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §, 6 § ja 7 §:n 1 momentin kumoamisesta.* Noudettu osoitteesta 5.1.2022 https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-lausunto-saavutettavuusdirektiivista-27-02-2018.pdf

Kielilaki 6.6.2003/423. Finlex. Noudettu 21.2.2022 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423

Kim, G. J. (2015). *Human-Computer Interaction: Fundamentals and Practice*. CRC Press. ISBN: 978-1-4822-3389-6.

Kortesuo, K. & Tirkkonen-Wane, K. (2009). *Tekstiä ruudulla: Kirjoitamme verkkoon*. Infor.

Król, K. & Zdonek, D. (2020). Local Government Website Accessibility—Evidence from Poland. *Administrative sciences, 10*(2), 22. Noudettu 16.10.2021 osoitteesta https://doi.org/10.3390/admsci10020022

Kärpänen, T. (2021). *A Literature Review on Cognitive Accessibility*. https://doi.org/10.3233/SHTI210402

Kuntalaki 10.4.2015/410. Finlex. Noudettu 21.2.2022 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410

Krug, S. (2014). *Don't make me think, revisited: a common sense approach to Web usability.* New Riders Publishing.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 2019/306. Finlex. Noudettu 15.11.2021 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 2016/1397. Finlex. Noudettu 20.4.2022 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397

Lehtimäki, H., Alho, O., Vainio, A. & Huhta, E. (2012). *Verkkopalvelujen laatukriteeristö - Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin.* Valtiovarainministeriö.

Leskelä, L. (2019). *Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry.

Lewthwaite, S. & James, A. (2020). Accessible at last?: What do new European digital accessibility laws mean for disabled people in the UK? *Disability & society, 35*(8), 1360–1365. https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1717446.

López, J. M., Pascual, A., Masip, L., Granollers, T. & Cardet, X. (2011). *Influence of web content management systems in web content accessibility*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23768-3_79

Minin, H. C., Alemán, J. J., Sacramento, C. & Trevisan, D. G. (2015). *A WYSIWYG editor to support accessible web content production*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20678-3_22

Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (2017). *Tulevaisuuden kunta.* Suomen Kuntaliitto.

Näkövammaliitto. (2021). *Kuvaile Suomi -tekstivastineet.* Noudettu 18.2.2022 osoitteesta https://www.nkl.fi/fi/kuvaile-suomi-tekstivastineet

OECD. (2016). *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris. https://doi.org/10.1787/9789264258051-en

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

Ritter, M. & Winterbottom, C. (2017). *UX for the Web*. Packt Publishing Ltd. ISBN: 978-1-78712-847-7.

Sanastokeskus ry. *Tietotekniikan termitalkoot.* Noudettu 9.1.2022 osoitteesta http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266?page=resurssi&tiedosto=verkkosivu.svg

Schmutz, S., Sonderegger, A. & Sauer, J. (2016). Implementing Recommendations From Web Accessibility Guidelines: Would They Also Provide Benefits to Nondisabled Users. *Human factors, 58*(4), 611–629. https://doi.org/10.1177/0018720816640962

Selkokeskus. (2016). *Selkokielen strategia 2014–2018, päivitetty versio 2016.* Noudettu 3.5.2022 osoitteesta https://selkokeskus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2016/05/Selkokielen-strategia-2014%E2%80%932018_p%C3%A4ivitetty-versio-2016.pdf

Selkokeskus. (2021). *Tietoa meistä.* Noudettu 27.1.2022 osoitteesta https://selkokeskus.fi/tietoa-meista/

Selovuo, K. (2019). *Saavutettavuusopas* (1. painos.). [Kari Selovuo].

Siteimprove. (2022). *Ketkä käyttävät Siteimprovea?* Noudettu 3.4.2022 osoitteesta https://siteimprove.com/fi-fi/customers/

Sørum, H. (2015). *The role of quality in websites: A discussion focusing on public versus private sector organizations*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-21006-3_10

Sørum, H. (2018). *Young People's views of municipality websites: Use, attitudes, and perception of quality*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98349-3_7

Spina, C. (2021). Video Accessibility. *Library Technology Reports*, *57*(3), 5–33.

Suomen Kuntaliitto. (2017). *Kuntien viestintäkysely 2017.* Noudettu 20.10.2021 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20viestint%C3%A4kysely%202017%20tulosdiat_0.pdf

Suomen Kuntaliitto. (2016). *Kuntaviestinnän opas: Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin*. Suomen Kuntaliitto.

Suomen Kuntaliitto & Seppälä, J. (2001). *Kunnan viestintä*. Suomen Kuntaliitto.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex. Noudettu 2.2.2022 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731

Tyry-Salo, S. (2004). *Kunnan viestintä.* Suomen Kuntaliitto.

Valli, R. & Aarnos, E. (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos). PS-kustannus.

Valtiovarainministeriö. n.d. *Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus.* Noudettu 16.10.2021 osoitteesta https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus.

Vammaisfoorumi ry. (2020). *Vammaisten ihmisten oikeudet ja niiden toteutuminen koronaviruksen aiheuttamassa poikkeustilanteessa.* Noudettu 15.12.2021 osoitteesta https://vammaisfoorumi.fi/wp-content/uploads/2020/04/vammaisten_oikeudet_STM_310320.pdf

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta, VANE. (n.d.). *YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja.* Noudettu 16.1.2022 osoitteesta https://vane.to/vammaisyleissopimus

Veen, J. (2002). *Web design*. IT Press Copyright. ISBN: 951-826-492-9

Voutilainen, T. (2020). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. Alma Talent.

World Wide Web konsortio. (2018). *Web and Mobile Accessibility Directive European Union.* Noudettu 11.12.2021 osoitteesta https://www.w3.org/WAI/policies/european-union/

World Wide Web konsortio. (2019). *Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG 2.1).* Noudettu 12.12.2021 osoitteesta https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/

W3Techs. (2022). *Usage statistics of content management systems.* Noudettu 13.1.2022 osoitteesta https://w3techs.com/technologies/overview/content_management

Youngblood, N. E., Tirumala, L. N., & Galvez, R. A. (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

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen

Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

Hyvä vastaaja!

Tällä kyselyllä kartoitetaan Manner-Suomen kuntien verkkosivujen sisällöntuottajien tietämystä ja taitoja liittyen verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuuteen. Tässä kyselyssä verkkopalvelun sisältöjen saavutettavuudella tarkoitetaan ihmisten mahdollisuutta saada kunnan verkkopalvelusta tekstien, kuvien, äänen ja videoiden tarjoama tieto yhdenvertaisesti mahdollisista henkisistä tai fyysistä rajoitteistaan huolimatta. Verkkopalvelulla tarkoitetaan verkossa kunnan tarjoamaa julkiselle yleisölle tarkoitettua viestinnällistä palvelua (ts. verkkosivuja).

Kyselyn tuloksia hyödynnetään Vaasan yliopiston teknisen viestinnän pro gradu -tutkielmassa, jossa selvitetään kuntien verkkopalveluiden sisällöntuottajien tietämystä ja taitoja aiheeseen liittyen. Tutkimuksella haetaan vastauksia sisällöntuottajien käsitykseen saavutettavuudesta ja siihen, miten hyvin sisällöntuottajat ovat löytäneet eri kanavissa tarjottavan informaation ja omaksuneet sen. Vastauksia haetaan myös siihen, miten tietoa on onnistuttu soveltamaan käytännössä sekä millaista tukea työssä tarvitaan tulevaisuudessa saavutettavan sisällön tuottamiseksi.

Kerättyjen vastausten avulla esitän tutkimuksessani ratkaisuja saavutettavien sisältöjen tuottamiseksi, jotta yhdenvertainen viestintä toteutuu osana kuntien toimintaa ja kansalaisten arkea. Kyselyyn valitut kunnat on valittu satunnaisotannalla ennalta määriteltyjen kriteerien pohjalta. Kriteereinä toimivat kuntien maantieteellinen sijainti, kaksikielisyys ja kunnan asukasluku.

Kyselyyn on mahdollista vastata 31.1. klo 17.00 mennessä. Kyselylomake koostuu 17 kysymyksestä, joten varaa aikaa lomakkeen täyttämiselle noin 10–20 min. Kyselyyn vastaaminen on mahdollista keskeyttää ja jatkaa myöhemmin klikkaamalla ”tallenna ja jatka myöhemmin”-painiketta.

Lomakkeen vastaukset käsitellään mahdollisimman anonyymisti ja vastaaja ei ole tunnistettavissa annettujen tietojen perusteella tai tietoja muihin tietoihin yhdistämällä.

Suuret kiitokset kyselyyn vastaamisesta!

Niko Vainio

1. Sukupuoli

- ◯ Mies
- ◯ Nainen
- ◯ Muu
- ◯ En halua vastata

Tallenna ja jatka myöhemmin

2. Ikä

- ◯ Alle 25
- ◯ 25–34
- ◯ 35–44
- ◯ 45–54
- ◯ 55–64
- ◯ Yli 65

Tallenna ja jatka myöhemmin

3. Koulutustausta

- ◯ Peruskoulu
- ◯ Toisen asteen koulutus
- ◯ Alempi korkeakoulututkinto
- ◯ Ylempi korkeakoulututkinto
- ◯ Jatko-opinnot (lisensiaatti tai tohtori)

Tallenna ja jatka myöhemmin

4. Kunta, jossa työskentelet *

Tallenna ja jatka myöhemmin

5. Yksikkö

- ◯ Henkilöstöhallinto
- ◯ Tietohallinto
- ◯ Taloushallinto
- ◯ Viestintä ja/tai markkinointi
- ◯ Muu, mikä?

Tallenna ja jatka myöhemmin

6. Nykyisen toimenkuvasi kesto vuosissa?

- ◯ Alle vuosi
- ◯ 1–5 vuotta
- ◯ 6–10 vuotta
- ◯ 11–15 vuotta
- ◯ 16–20 vuotta
- ◯ yli 21 vuotta

Tallenna ja jatka myöhemmin

Seuraava

7. Mikä seuraavista kuvaa erilaisten toimisto-ohjelmien osaamistasoasi parhaiten? *

- ◯ Perustaidot – Omaan tietokoneen käytön perustaidot ja työssäni yleisimmin käyttämieni ohjelmien, kuten sähköpostin ja Microsoft Officen perustoiminnot. Tarvitsen tukea ohjelmien käytössä ja tietoteknisten ongelmien ratkaisussa.
- ◯ Keskitason taidot – Hallitsen tietokoneen peruskäytön ja työssäni yleisimmin käyttämieni ohjelmien, kuten Microsoft Officen perustoiminnot. Osaan käyttää työssäni harvemmin tarvittavia tietokoneohjelmia lähes ongelmitta. Tarvitsen silloin tällöin tukea tietoteknisten ongelmien ratkaisussa.
- ◯ Kehittyneet taidot – Hallitsen työssäni käyttämät tietokoneohjelmat ja hyödynnän myös esim. Microsoft Officen helppokäyttötoimintoja. Haen verkosta itsenäisesti ratkaisuja tietoteknisiin ongelmiini ja tarvitsen harvoin apua niiden ratkaisussa.
- ◯ Edistyneet taidot – Hallitsen työssäni käyttämät tietokoneohjelmat ja hyödynnän esim. Microsoft Officen helppokäyttötoimintoja ja osaan tarkistaa PDF-tiedoston saavutettavuuden Adobe Acrobatin avulla. Hyödynnän uutta tietoa ja teknologiaa työssäni. Etsin ratkaisuja ongelmiin verkosta ja minulta kysytään apua tietoteknisissä haasteissa.

Tallenna ja jatka myöhemmin

8. Mitä sinulle tulee mieleen sanasta ”saavutettavuus”? Jos saavutettavuuden eri osa-alueet tai sen toteuttamistavat ovat tuttuja, voit kertoa niistä. *

Tallenna ja jatka myöhemmin

9. Minkälaista sisältöä tuotat verkkopalveluun?

Valitse kaikki kohdat, jotka sopivat sinuun.

- [ ] Pelkkää tekstisisältöä.
- [ ] Tekstiä, jonka yhteydessä on kuvia.
- [ ] Tekstiä, joka sisältää informatiivisia kuvioita/taulukoita.
- [ ] Dokumentteja (PDF, Excel, Word, PowerPoint).
- [ ] Videoita.
- [ ] Ääntä (esim. podcastit).
- [ ] Kuvia, animaatioita.
- [ ] Muuta, mitä
- [ ] En halua vastata.

Tallenna ja jatka myöhemmin

10. Millä tavoin otat saavutettavuuden huomioon tuottaessasi sisältöä verkkopalveluun? *

Tallenna ja jatka myöhemmin

11. Saavutettavan sisällön tuottaminen *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Osaan tuottaa saavutettavaa verkkosisältöä	○	○	○	○	○
Osaan hyödyntää työssä käyttämieni ohjelmien saavutettavuustyökaluja	○	○	○	○	○
Osaan arvioida tuottamani sisällön saavutettavuutta	○	○	○	○	○
Tiedän, mitkä saavutettavuusvaatimukset koskettavat tuottamaa sisältöäni	○	○	○	○	○

Tallenna ja jatka myöhemmin

12. Mitä saavutettavuuteen liittyviä koulutuksia olet suorittanut? *

Valitse kaikki kohdat, jotka sopivat sinuun.

- [ ] Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset -koulutuksen (tekijä: Aluehallintovirasto ja eOppiva).
- [ ] Saavutettavat asiakirjat verkossa -koulutuksen (tekijä: Celia ja eOppiva).
- [ ] Työnantajan järjestämän koulutuksen.
- [ ] Työnantajan tarjoaman ulkopuolisen palveluntarjoajan koulutuksen.
- [ ] Muu, mikä?
- [ ] En ole suorittanut saavutettavuuskoulutusta.
- [ ] En halua vastata.

Tallenna ja jatka myöhemmin

13. Mistä seuraavista kanavista olet hankkinut saavutettavuuteen liittyvää tietoa? *

Valitse kaikki kohdat, jotka sopivat sinuun.

- [ ] celia.fi
- [ ] kuntaliitto.fi
- [ ] papunet.net
- [ ] saavutettavuusvaatimukset.fi
- [ ] saavutettavasti.fi
- [ ] saavutettavuusdirektiivi.fi
- [ ] w3.org (Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1)
- [ ] webbriktlinjer.se
- [ ] Organisaation intra
- [ ] Muu, mikä?
- [ ] En ole etsinyt tietoa saavutettavuudesta.
- [ ] En halua vastata.

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen Seuraava

14. Kuinka arvioisit saavutettavuuden toteutuvan organisaatiosi verkkopalvelussa?

- ○ Verkkopalvelu ei täytä saavutettavuusvaatimuksia.
- ○ Verkkopalvelu täyttää heikosti saavutettavuusvaatimukset.
- ○ Verkkopalvelu täyttää osittain saavutettavuusvaatimukset.
- ○ Verkkopalvelu täyttää suurilta osin saavutettavuusvaatimukset.
- ○ Verkkopalvelu täyttää täysin saavutettavuusvaatimukset.

Tallenna ja jatka myöhemmin

15. Millä keinoin organisaatiossanne seurataan saavutettavuuden toteutumista?

Tallenna ja jatka myöhemmin

16. Kuinka organisaatiosi voisi kehittää mielestäsi verkkopalvelunsa sisältöjen saavutettavuutta?

Tallenna ja jatka myöhemmin

17. Millaista tukea toivoisit tulevaisuudessa työnantajaltasi saavutettavuustyön tueksi?

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen Lähetä

Liite 2. Kyselylomake

1. Saavutettavuus käsitteenä ja sisällöntuottajien asenteet saavutettavuutta kohtaan

- Miten määrittelette saavutettavuuden?
- Ovatko sisällöntuottajat ymmärtäneet mitä saavutettavuus on?
    - Onko asiasta viestitty mielestänne tarpeeksi?
- Miten lain tuomat velvoitteet on otettu vastaan?

2. Sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen

- Minkälaisia taitoja/valmiuksia verkkopalvelun sisällöntuottajalla tulisi olla?
- Miten laki ja saavutettavuuskriteerit ymmärretään?

3. Kuntaorganisaatioiden verkkopalveluiden saavutettavuus

- Voiko palvelu olla täydellisesti saavutettava?
- Mikä on Suomen kuntien verkkopalveluiden saavutettavuuden taso/tilanne?
- Mitkä ovat kuntien verkkopalveluiden yleisimmät sisällölliset saavutettavuusongelmat?
- Mitkä asiat ovat suurimpia esteitä/syitä palveluiden saavutettavuuden kehittämiselle?
    - Laiminlyödäänkö tai kierretäänkö vaatimuksia tietoisesti?
- Mihin kuntien tulisi kiinnittää huomiota tai panostaa saavutettavuuden kehittämisessä?
- Kuinka kuntien saavutettavuuden taso on parantunut lain voimaantulon jälkeen?
- Minkälaisia yhteydenottoja saatte kunnilta?
- Oletteko saaneet kuntien verkkopalveluihin liittyviä palautteita/kanteluita?